

## **Anfang und Ende fokussierter Interaktion: Eine Einführung\***

Peter Auer (Universität Freiburg)

*Abstract:* Der Beitrag gibt einen Überblick über die Forschungsergebnisse der Gesprächsanalyse und benachbarter Forschungstraditionen zu der Frage, wie fokussierte Interaktionen (besonders: „Gespräche“) begonnen und aufgelöst werden.

1. Grundgedanken .....	1
2. Das Problem der Zugänglichkeit .....	6
3. Körperliches Miteinander .....	9
4. Identifizierung und Signalisieren von Erkennen.....	14
5. Rituelle Komponenten der Gesprächseröffnung.....	22
6. Der Grund des Gesprächs .....	35
7. Gesprächsbeendigung .....	39
8. Wissenschaftsgeschichtliches Nachwort.....	53
9. Literaturangaben .....	53

### **1. Grundgedanken**

Nicht jeder darf in unserer Gesellschaft mit jedem reden, und schon gar nicht zu jeder Zeit und in beliebiger Weise. Und selbst wenn zwei Menschen miteinander reden dürfen, ist es für sie nicht immer einfach, ein Gespräch zu beginnen. Jeder Übergang vom Nebeneinander zum Miteinander nimmt den Beteiligten zeitweise etwas von ihrer persönlichen Autonomie und legt ihnen für den Zeitraum dieses Miteinanders Verhaltenszwänge auf. Trotzdem ist dieser Übergang nicht vermeidbar: Gespräche sind die Basis des gemeinschaftlichen und gesellschaftlichen Lebens, nicht nur, weil wir andere Menschen - ihre Hilfe, ihren Rat, ihre Sympathie und ihre Unterstützung - brauchen, sondern weil der sprachliche Austausch die Grundlage unserer Lebenswelt ist. Durch ihn wissen wir, wie ‚man‘ denkt und fühlt, was ‚man‘ fraglos als gegeben annehmen kann, was ‚jeder‘ glaubt und denkt, d.h. was ‚normal‘ ist; und wir freuen uns, dass unsere Sicht auf die Welt nicht nur unsere eigene ist, sondern oft von vielen anderen geteilt wird. **Der Übergang vom Nebeneinander zum Miteinander ist also zugleich notwendig und prekär**; wir können auf ihn nicht verzichten und wir wissen dennoch, dass wir jedem Angesprochenen auch lästigfallen können.

Sind aber mehrere Menschen erst einmal in ein Gespräch verwickelt, so entsteht dadurch eine ‚Mikro-Welt‘, die flexibel Außeneinflüsse aufnimmt bzw. abwehrt, aber erst einmal sich selbst und ihren eigenen Regeln und Zwängen verpflichtet ist und durch diese am Laufen gehalten wird. Auch die Auflösung einer solchen sozialen Mikro-Struktur, also die Rückkehr aus dem Miteinander ins

---

\* Der vorliegende Text ist als Einführung in einen wichtigen Gegenstandsbereich der Gesprächsanalyse gedacht und richtet sich an Studierende im Rahmen von Einführungsveranstaltungen in die Gesprächs-/Konversationsanalyse. Er hat als solcher weder den Anspruch, einen eigenen Forschungsbeitrag zu liefern, noch eine Gesamtdarstellung der Forschung zu geben. Möglicherweise kann er der Orientierung in einem der zentralen Forschungsgebiete der Interaktionsforschung dienen, zumal Anfang und Ende fokussierter Interaktion ein Bereich ist, der auch in den einschlägigen englischsprachigen *text books* in der Regel nur relativ kurz behandelt wird. Der Text beschränkt sich nicht auf die orthodoxe ethnomethodologische Konversationsanalyse, sondern ist auch Goffmans Soziologie des Alltags und neueren Entwicklungen in der Multimodalitätsforschung und Interaktionalen Linguistik verpflichtet.

Karin Birkner, Helga Kotthoff und Geli Bauer danke ich für zahlreiche Hinweise zu früheren Versionen. Ina Hörmeyer hat dankenswerter Weise die Grafiken der Video-Standbilder angefertigt. Inga Harren danke ich dafür, mir ein umfangreiches Corpus von Telefongesprächen zur Verfügung gestellt zu haben.

Ich verwende durchgehend das grammatische Maskulinum in generischer Lesart, um die Fallen dichotomischer Genderkonstruktionen zu vermeiden und den Text lesbar zu halten. Alle sind gemeint!

Nebeneinander, ist deshalb ein Vorgang, den es gut zu organisieren gilt: ein Gespräch kann in der Regel nicht einfach durch Weggehen oder Unterbrechung des Übertragungskanal beendet werden, sein Ende muss vielmehr selbst systematisch herbeigeführt werden.

Dieser Text befasst sich mit dem Interaktionssystem ‚Gespräch‘ aus der Perspektive von Beginn und Abschluss. Wir werden sehen, dass Gesprächsanfänge und -abschlüsse in vielerlei Art **routinisiert** sind; ebenso wird sich aber zeigen, dass diese Routinen als gesellschaftlich verfestigte Standardlösungen für Probleme der sozialen Zugänglichkeit und sozialen Kategorisierung keineswegs trivial sind. Vielmehr sind gerade der Anfang und das Ende eines Gesprächs höchst sensible und komplexe interaktive Angelegenheiten. Wie so oft, erweist sich gerade an scheinbar unbedeutenden Ereignissen, die schnell und nebenher erledigt werden, die hochgradige Strukturiertheit alltäglicher Interaktionsabläufe.

Interaktion ist nicht dasselbe wie Gespräch. Vielmehr findet oft Interaktion statt, ohne dass Menschen in ein Gespräch verwickelt sind. Wo immer wir in einem öffentlichen Raum mit anderen Menschen zusammen sind, stellen wir unser Verhalten auf deren **Kopräsenz** ein und interagieren vielleicht auch mit ihnen – zum Beispiel, indem wir ihnen auf dem Gehweg ausweichen, ihnen den Vortritt lassen, die Tür aufhalten oder uns in einer Schlange anstellen; Interaktion findet statt, wenn zwei Fremde sich zulächeln, weil sie sich über einen dritten freuen oder ärgern, wenn ein Autofahrer bei Gelb nicht mehr über die Ampel fährt, weil er das Polizeiauto hinter sich im Rückspiegel sieht, oder wenn jemand den Blick abwendet, sobald er bemerkt, dass der Beobachtete bemerkt, dass er ihn beobachtet hat. Der amerikanische Soziologe Erving Goffman, der solches **Verhalten in der Öffentlichkeit** (*Behavior in Public Places*, so sein Buchtitel von 1963) ausführlich beschrieben hat, nennt diese Form der Interaktion, die sich aus der öffentlichen Kopräsenz von Gesellschaftsmitgliedern ergibt, **unfokussiert** (*unfocused interaction*), und die spezifische Beziehung der Menschen, die ohne gemeinsamen Fokus dennoch miteinander interagieren, eine **Ansammlung** (*gathering*). In einer Ansammlung von Menschen stimmen sich die Anwesenden also durchaus aufeinander ab und verhalten sich anders, als wenn sie sich unbeobachtet fühlen würden, aber sie treten nicht in ein **Miteinander** (*With*) ein (Goffman 1963: 15-24).

Die Formen des Umgangs, die die unfokussierte Interaktion in Ansammlungen regeln, sind kulturspezifisch. Etwa gilt in vielen Kulturen (wie auch der unseren) lange und intensive Blickzuwendung als unschicklich; Kinder lernen, dass sich solch ‚ungeniertes Anstarren‘ nicht gehört. Überdies ist ein gewisses Maß an körperlicher Distanz angemessen; man setzt sich in Deutschland zum Beispiel nicht an denselben Tisch in einem Restaurant, wenn noch andere frei sind. Wenn die Umstände uns entgegen dem Regelfall dazu zwingen, die an sich gebotene körperliche Distanz aufzugeben (etwa in einer dichten Menschenmenge, in einem kleinen Aufzug oder einer überfüllten U-Bahn), nehmen wir uns ganz besonders zurück; wir versuchen möglichst wenig Platz einzunehmen, vermeiden Blickkontakt, entschuldigen uns, etc. Zu den Normen des Verhaltens in Ansammlungen gehört schließlich auch, dass manche an sich auffälligen Verhaltensweisen oder Eigenschaften kopräsentier Menschen geflissentlich ‚übersehen‘ werden (*civil inattention*, Goffman 1963: 84) – jemand, dem etwas herunterfällt, jemand, der bemerkenswert gekleidet ist, Menschen mit körperlichen oder mentalen Handicaps, Paare, die sich in der Öffentlichkeit streiten, etc.

Mit einer ganz anderen Art der Interaktion haben wir es hingegen zu tun, wenn mehrere Menschen einen gemeinsamen Aufmerksamkeitsfokus herstellen und beibehalten und an einem **gemeinsamen interaktiven Projekt** (Goffman spricht von *mutual activity*, Luckmann 1995 und Linell 2009: 188 von *communicative project*, Clark 1996: Kap. 7 von *joint project*) arbeiten – sprachlich und/oder körperlich. Solche **fokussierten Interaktionen** sind das Thema dieses Beitrags, und zwar in einer bestimmten Ausprägung, die wir in einem sehr weiten Sinn als **Gespräch** bezeichnen wollen. Gespräche sind die wichtigste und typischste Form der fokussierten Interaktion, aber sie sind keineswegs die einzige. Fokussierte Interaktion kann auch mehr oder weniger komplett ohne Sprache ablaufen. In anderen Fällen ist Sprache nur Beiwerk (Beispiele: Kammermusik, Sport, gemeinsame handwerkliche Aktivitäten). Wieder andere Arten fokussierter Interaktion werden zwar sprachlich ausgeführt, laufen aber grundlegend anders als Gespräche ab. Dazu gehören insbesonde-

re solche, die die Teilnehmer in ein Publikum und einen oder mehreren auf einer ‚Bühne‘ Handelnden aufteilen (**Aufführungen** im wörtlichen oder weiten Sinn des Wortes, also etwa Reden, Vorlesungen, Theateraufführungen). Als Sammelbegriff für alle Formen fokussierter Interaktion eignet sich der Begriff **Aktivitätstyp** (*activity type*; cf. Levinson 1992).

Unter **Gespräch** verstehen wir also eine besondere Form der fokussierten Interaktion.<sup>1</sup> Gespräche umfassen relativ wenige Teilnehmer (was Massenkommunikation ausschließt), die potentiell alle aktiv als Sprechende an diesem Ereignis teilnehmen (was Aufführungen ausschließt). Das bedeutet nicht, dass allen Gesprächsteilnehmern dieselben Rechte zustehen; etwa kann ein Gespräch einen Gesprächsleiter haben, der bestimmte Aufgaben wie die Gesprächseröffnung und -beendigung zu organisieren hat. Gespräche können also durchaus institutionell eingebettet sein. Ein *meeting* ist in diesem Sinn ebenso ein Gespräch wie eine psychotherapeutische Gruppensitzung oder ein Vorstellungsgespräch. Gespräche sind zu einem wesentlichen Teil sprachlich konstituiert und strukturiert, selbst wenn sich die Gesprächsteilnehmer nebenher oder zwischendurch mit nicht-sprachlichen Handlungen beschäftigen – man kann auch ein Gespräch führen, während man Autofährt oder das Abendessen vorbereitet, etc. Schließlich sind Gespräche durch ein Maximum an Synchronisierung zwischen den Partnern gekennzeichnet, die i.d.R.<sup>2</sup> mindestens den akustischen Kanal umfasst. Diese Synchronisierung liegt nicht vor, wenn wir zum Beispiel brieflich kommunizieren und die Abfolge der einzelnen Interaktionsschritte deshalb in der Zeit zerdehnt ist. In diesem Fall wird die einzelne Botschaft von einem Interaktionsteilnehmer sozusagen *off-line* zusammen gestellt und dann an den Interaktionspartner geschickt; die Teilnehmer sind also nicht synchronisiert, während sie ihre Botschaften ‚kodieren‘. Gemäß dieser Definition sind zwar Telefongespräche eine Form des Gesprächs, nicht aber elektronische *chats*.<sup>3</sup> Nicht relevant ist, ob die Interaktion direkt oder elektronisch vermittelt ist. So sind natürlich auch *skype*-Interaktionen Gespräche.

Wenn Menschen in eine fokussierte Interaktion – und ganz besonders in ein Gespräch – miteinander eingetreten sind, **verhalten sie sich ganz anders als in unfokussierten Ansammlungen**. In der Regel wenden sie sich körperlich einander zu, der Abstand zwischen ihnen verringert sich, sie schauen sich viel häufiger direkt an und halten dabei sogar über längere Zeit Blickkontakt aufrecht. (Die Häufigkeit und Dauer der Blickzuwendung ist allerdings starken Schwankungen unterworfen, die nicht nur kulturell bedingt sind, sondern auch von der Art der Beziehung zwischen den Interaktionsteilnehmern und der Art der Handlung abhängen, die sie gerade ausführen; vgl. Rossano/Braun/Levinson 2009.) Zugleich wird die Interaktion mit den Menschen, die keine ratifizierten Teilnehmer dieser fokussierten Interaktion sind, reduziert; sie werden, wenn nicht ausgeblendet, so doch in den Hintergrund der Aufmerksamkeit gerückt. (Deshalb übersehen Menschen, die in der Öffentlichkeit in ein Gespräch verwickelt sind, die Dinge, die in ihrem Umfeld passieren, wesentlich leichter als einzelne Menschen in einer Ansammlung.) Die soziale Umgebung ihrerseits akzeptiert und achtet die besondere Art der Zuwendung, die fokussierte Interaktion mit sich bringt; wir gehen zum Beispiel, wenn es irgendwie möglich ist, nicht in der Öffentlichkeit zwischen zwei Personen hindurch, die miteinander sprechen.

Menschen in fokussierter Interaktion bilden also für eine gewisse Zeit ein sich selbst organisierendes und sich gegen die Umwelt abgrenzendes Interaktionssystem.

---

<sup>1</sup> Ich gebe hier eine Arbeitsdefinition von ‚Gespräch‘, der ich keinen besonderen theoretischen Wert zumesse. Aus der Perspektive der sozial handelnden Sprecher scheint der Begriff ebenfalls eher unscharf zu sein. Feinere Unterscheidungen als der zwischen Gesprächen und nicht-gesprächsartigen Aktivitätstypen sind möglich und sinnvoll.

<sup>2</sup> Die Einschränkung „in der Regel“ bezieht sich auf Gespräche zwischen Gebärdenden.

<sup>3</sup> Vgl. zu dieser Debatte u.a. Beißwenger 2007.

### Vertiefung

Eine extreme Form der Außenbegrenzung und Abschottung einer fokussierten Interaktion ist in Abb. (1) - [http://cratoo.de/tag/riyadh\\_oder Alternative 2](http://cratoo.de/tag/riyadh_oder_Alternative_2): [http://www.derwesten.de/img/59425-629948436/0151\\_495\\_0025871755-0055092138.JPG.jpg](http://www.derwesten.de/img/59425-629948436/0151_495_0025871755-0055092138.JPG.jpg) (24.12.10) zu sehen.



Abbildung 1: Fokussierte Interaktion mit maximaler Abschottung gegen das Umfeld

Dennoch sind die Grenzen zwischen diesem Interaktionssystem und seiner Umwelt nicht völlig undurchlässig:

- Die **Partizipationsstruktur** (*participation framework*; vgl. Goffman 1981) kann sich ändern, indem neue Teilnehmer aufgenommen werden und andere die Interaktion verlassen.
- Es können zeitweise **Störungen des Kommunikationskanals** auftreten, die repariert werden müssen (Unterbrechung der Mobiltelefonverbindung, Geräusche im öffentlichen Raum, die die Kommunikation unmöglich machen, bei Gesprächen im Gehen eine enge Stelle, an der das Gespräch unterbrochen wird, weil man nur hintereinander hindurch passt, etc.).
- **Unvorhergesehene Ereignisse** können die Interaktion unterbrechen und kurzfristige Auszeiten bewirken (vgl. Bergmann 1990); in manchen Situationen – z.B. in Gegenwart kleiner Kinder oder Haustiere (Bergmann 1988) – sind solche Auszeiten geradezu vorprogrammiert.
- Andere fokussierte Interaktionen können **interferieren**. Heutzutage spielt dabei das Telefon eine große Rolle; insbesondere das Mobiltelefon ist eine ständige Gefahrenquelle für jedes direkte (d.h. nicht elektronisch vermittelte<sup>4</sup>) Gespräch.
- Es kann sein, dass der Typ der Aktivität selbst die zeitweise Abwendung eines oder mehrerer Teilnehmer von der laufenden fokussierten Interaktion notwendig macht; so muss vielleicht ein Arzt während des Sprechstundengesprächs den Fokus aus der Interaktion mit dem Patienten **abwenden**, um am Computer die Krankenakte zu bearbeiten oder um mit der Sprechstundenhilfe Vorbereitungen für eine Untersuchung zu treffen.
- Fokussierte Interaktionen mit vielen Teilnehmern können auseinanderbrechen und sich in mehrere auflösen (und natürlich auch wieder zusammenfinden). Offensichtlich sind fokussierte Interaktionen umso stabiler, je kleiner sie sind und je wichtiger die gemeinsame Aktivität ist, auf

<sup>4</sup> In der englischsprachigen Literatur ist der Begriff der „Interaktion von Angesicht zu Angesicht“ (*face-to-face*) üblich, um voll synchronisierte, auf allen Sinnesmodalitäten aufbauende Interaktionstypen zu bezeichnen. Auf Deutsch kann man von direkter oder unmittelbarer Interaktion sprechen.

die die Teilnehmer ihre Aufmerksamkeit fokussieren. Informelle Gespräche in Gruppen von mehr als fünf oder sechs Teilnehmern lösen sich sehr leicht in Einzelgespräche auf (**Abspaltungen**: *conversational schism*; vgl. Egbert 1997); dasselbe gilt für fokussierte Interaktionen, die für manche Teilnehmer nur von geringem Interesse sind (Schulunterricht, Stadtführungen) (vgl. Goffman 1981).

Manche sozialen Situationen wie Partys oder Empfänge (*multifocused gatherings* im Sinne von Goffman 1963: 91) neigen eher zu solchen schnellen Veränderungen als andere, deren Außengrenzen vielleicht sogar symbolisch im Raum markiert sind, etwa Beichten im Beichtstuhl, vertrauliche Gespräche am Bankschalter, deren Außengrenze durch einen Strich am Boden oder ein Schild „Bitte Abstand wahren“ gekennzeichnet ist, etc. Hier bietet der Raum durch seine spezifische Struktur bereits Möglichkeiten und Unmöglichkeiten seiner interaktiven Nutzung an (Hausendorf 2012 spricht von „Nutzbarkeitshinweisen“).

### Vertiefung

Das folgende Beispiel zeigt, wie fokussierte Interaktionen auf Störungen von außen reagieren können. In diesem Fall wird der Versuch eines Außenstehenden, telefonisch einen Teilnehmer aus der laufenden Interaktion herauszulösen, abgewehrt, auch wenn er die Interaktion empfindlich stört.

#### Beispiel (1)<sup>5</sup>

((Bewerbungsgespräch auf die Stelle eines wissenschaftlichen Mitarbeiters im Archiv einer kleineren Stadt. Wir sind am Anfang des Gesprächs, der Bürgermeister und primäre Interviewer - I1 - hat nach der Begrüßung seine Eingangsfrage gestellt))

- 01 I1: eh jetzt zunächst einmal die frAge an SIE,  
 02 (-) eh WAS: war der ANlass;  
 03 dass sie sich (.) grade auf diese stelle beWERben?  
 04 (-) und eh: wi:e eh?  
 05 was GLAUben sie aufgrund ihrer bisherigen Tätigkeit  
 06 (-) eh für dieses stelle MITbringen zu können.  
 07 BITte schön.  
 08 B: (na) GUT=der AUSgangspunkt,  
 09 war die STEllenannonce? (.)  
 10 dort hab ich also geLEsen (-) die STEllenausschrEibung?  
 11 (.) und dort war (.) unter anderem (.) diPLOMhistoriker?  
 12 (-) eh geFRAGT?  
 ((Auslassung, ca. 20 Intonationsphrasen))  
 32 JA und ich (.) bin also (.) diplomhistORiker,  
 33 (-) tUe also (-) fÄchlich (-) und wIssenschaftlich,  
 34 (-) mit der (.) geschÍCHte, (-) beSCHÄftigen?  
 35 (-) also ich (.) eh  
 → 36 ((Telefon läutet))  
 37 B: speziEll (.) ist es jetzt momentan deutsch JÜdische geschichte?  
 38 also;  
 39 (-) ich habe jetzt EINiges zu: leipzig  
 [(-)auch publiZIERT?]  
 → 40 [((Telefon läutet))]  
 41 (-) jetzt vor kUrzem is nen AUFSatz erschienen,  
 42 (.)in dem [Anzeiger für jüdische Geschichte?]  
 → 43 [((Telefon läutet))]  
 44 (-) von MIR?  
 45 (-) zum dritten REICH?  
 46 (-) leipzig im dritten REICH?  
 47 (-) und von [DAher,]  
 → 48 [((Telefon läutet))]

<sup>5</sup> Alle Interaktionen sind nach GAT2 transkribiert (vgl. Selting et al. 2009).

49 sag ich natürlich erstmal mein anknüpfungspunkt is (.) [ja=ja;]  
 → 50 I1: [ <<p> entschuldigung;> ]  
 51 B: is natürlich  
 → 52 I1: ((I1 verlässt den Raum und bittet die Vorzimmerdamen, das Telefon  
 abzustellen))  
 53 (-) die verbIndung; Ixberg, LEIPzig,  
 54 war ja (-) indem (.) NAheliegend,  
 55 ixberg war ja bis  
 → 56 ((Telefon läutet))  
 57 (-) bis achtzehnhundertsEchzehn (-) eh zu sAchsen  
 geHÖ:rig?  
 58 und von <<acc> daher is auch? (-) gibt=s analoGIEN;  
 59 auch in der? in der jüdischen geSCHICHte;  
 60 also leipzig MESse, ixberg MESse,  
 61 also\_von\_daher\_[hats\_mich\_das\_natürlich>]  
 → 62 [((Geräusche, vermutlich vom Abstellen des Telefons))]  
 63 (-) stArk ANgespröchen?

Ein Bewerber sitzt einer Gruppe von Interviewern gegenüber. Er hat sich auf eine Stelle in der Kleinstadt beworben. Der Bürgermeister, der als primärer Interviewer auftritt und in dessen Dienstzimmer das Bewerbungsgespräch stattfindet, stellt eingangs zwei floskelhafte Eingangsfragen (Z. 1-6: ‚warum haben Sie sich auf die Stelle beworben?‘, ‚warum halten Sie sich dafür geeignet?‘) und erteilt dann dem Bewerber das Wort für einen längeren Redebeitrag. In diesem Redebeitrag beantwortet der Bewerber die erste Frage des Interviewers (er wird demnächst arbeitslos sein und hat die Annonce gelesen). Ab Z. 32 wendet er sich der zweiten Frage zu und versucht, seine spezifische Qualifikation für die Stelle durch Beschreibung seiner bisherigen wissenschaftlichen Tätigkeit zu belegen. Seine Ausführungen werden von keinerlei Rezipientensignalen der Gesprächspartner unterstützt, hingegen aber viermal vom Läuten des Diensttelefons unterbrochen – der Bürgermeister hat offenbar vergessen, seine Direktleitung für die Dauer des Bewerbungsgesprächs abzuschalten. Gesprächstechnisch hat dieses Läuten den Status einer vierfachen Aufforderung an den Bürgermeister, in eine fokussierte Interaktion (*summons*, vgl. unten) mit dem Anrufer einzutreten. Der Anrufer ist natürlich nicht darüber im Bilde, ob der Angerufene bereits in eine andere fokussierte Interaktion verwickelt ist (wie in unserem Fall der Bürgermeister in das Bewerbungsgespräch). Das Dilemma, in dem der Bürgermeister und 1. Interviewer gefangen ist, ist natürlich auch dem Bewerber klar, der durch das Telefonläuten sichtbar in seinem Formulierungsfluss behindert wird. Die Lösung ergibt sich erst in Form einer Mikro-Auszeit, die der Bürgermeister in Z. 50 durch eine ‚unaufdringlich‘ leise *Entschuldigung* einleitet (der Gegenstand dieser Entschuldigung ist das kurzfristige Verlassen der laufenden Interaktion, ohne dass dies explizit gesagt werden muss). In dieser Auszeit (Z. 52) weist er seine Vorzimmerdamen an, das Telefon umzustellen, was zeitverzögert auch gelingt.

In diesem Fall droht also eine massive Unterbrechung oder sogar Auflösung der laufenden fokussierten Interaktion (des Bewerbungsgesprächs) durch ein damit konkurrierendes Telefongespräch. Diese Gefahr wird durch eine kurze Unterbrechung und eine untergeordnete Seiteninteraktion abgewehrt, die der Wiederherstellung des störungsfreien Gesprächsablaufs dient.

## 2. Das Problem der Zugänglichkeit

Unter welchen Umständen dürfen Menschen überhaupt in eine fokussierte Interaktion miteinander eintreten? Wann dürfen sie es nicht, und wann müssen sie es vielleicht sogar?

Man muss hier zwischen den sozialen Kategorien der **Bekannt**en und **Fremd**en unterscheiden. Für Bekannte gilt eine **Grußpflicht**. Ihr nicht nachzukommen, gilt als gesichtsbedrohend (vgl. Goffman 1963: 115 zu diesem als ‚**Schneiden**‘ bekannten Verhalten). Je besser man mit jemandem bekannt ist, umso unmöglicher ist es, an ihm vorbeizulaufen, ohne ein zumindest minimales Gespräch zu beginnen. (Weniger enge Bekannte müssen zumindest im Vorbeigehen begrüßt werden.) Die Steigerungsstufe von ‚guten Bekannten‘ sind ‚gute Freunde‘ und Familienangehörige: hier gibt

es sogar die Verpflichtung, sich in regelmäßigen Abständen zu kontaktieren, wenn sich dies nicht zufällig ergibt. Im bürgerlichen Zeitalter wurde das durch Hausvisiten geleistet (vgl. Linke 1996), im 20. Jahrhundert zunehmend durch Telefonanrufe. Telefongespräche, die regelmäßig mit der Floskel ‚Ich wollt nur mal anrufen, um zu schauen, wie’s Dir geht‘ eröffnet wurden, hatten genauso wie die Visiten „zeremoniellen Charakter“ (Goffman 1967).

Unter Fremden ist der Einstieg in eine fokussierte Interaktion hingegen nur unter eingeschränkten Bedingungen möglich. Der wichtigste Fall sind Kontaktaufnahmen mit Menschen, die nicht als Individuen, sondern in ihrer **institutionellen Rolle** für den Kontakt mit Unbekannten zur Verfügung stehen müssen. Die fokussierte Interaktion ist dann auf diese Rolle beschränkt: die Verkäuferin im Backshop darf in ihrer beruflichen Rolle angesprochen, nicht ohne Weiteres aber in ein Gespräch über das Kinoprogramm verwickelt werden, ein Polizist darf nach dem Weg gefragt werden, nicht aber nach dem Gesundheitszustand seiner Kinder, eine Angestellte im Reisebüro darf nach günstigen Urlaubsangeboten, aber nicht nach den Details der Prüfungsordnung für die Promotion in Linguistik gefragt werden, etc. Es gibt auch den umgekehrten Fall, d.h. manche institutionellen Rollen erlauben es ihren Inhabern, fremde Personen anzusprechen; das gilt z.B. für Polizisten im Rahmen ihrer Dienstaufgaben, für das Personal in Krankenhäusern oder für Lehrer, die sich im institutionellen Rahmen ihrer Schule bewegen. Die Übergänge in solche fokussierten Interaktionen sind oft so angelegt, dass der Zweck des Gesprächs (und damit die Legitimiertheit des Kontakts) von Anfang an klar ist.

Außerhalb dieser institutionellen Rollen sind die Ansprachemöglichkeiten unter Fremden gering und mit erheblichen Risiken für das eigene Gesicht und das des Anderen verbunden. Auch hier wird das **Risiko eines Gesichtsverlustes** dadurch minimiert, dass der Grund der Kontaktaufnahme so schnell wie möglich formuliert wird. So ist es etwa in unserer Gesellschaft erlaubt, Fremde auf der Straße nach dem Weg und vielleicht nach der Uhrzeit, unter Rauchern evtl. auch nach einer Zigarette zu fragen. (Weg, Uhrzeit und Zigaretten sind in diesem Sinn "freie Güter", vgl. Goffman 1963: 130.) Es ist außerdem erlaubt, einen Fremden darauf hinzuweisen, dass er gerade etwas tut oder getan hat, was zu seinem Nachteil ist (wie: etwas liegen gelassen zu haben, an einer Bushaltestelle zu warten, die außer Betrieb ist, etc.). Das berühmte viktorianische Beispiel des absichtlich fallen gelassenen Taschentuchs zeigt, wie diese Ressource absichtlich eingesetzt werden kann (in diesem Fall, um den Kontakt zwischen den Geschlechtern zu erleichtern). All diese Beispiele deuten darauf hin, dass die Möglichkeit des Kontakts unter Fremden eng an gegenseitige Hilfeleistungen gebunden ist. Unter Umständen, die solche Hilfeleistungen notwendiger machen, vergrößern sich deshalb auch die Chancen, Fremde anzusprechen. Das gilt für alle Notsituationen, die eine Gruppe von Menschen betreffen, die dadurch ‚enger aneinanderrückt‘ (ein stecken gebliebener Aufzug, eine Gruppe pöbelnder Betrunkener im Bahnabteil nebenan, ein überschwemmter Campingplatz...).

Darüber hinaus gilt, dass **gemeinsame Interessen** den Kontakt zwischen Fremden leichter machen: es ist leichter, jemand in einem Uni-Seminar anzusprechen als im Café, und je höher die Berge sind, umso leichter kommen die Bergsteiger in Kontakt (oder grüßen sich zumindest). Dieses gemeinsame Interesse kann auch einfach nur das Interesse an neuen Kontakten sein, wie der Erfolg von Single- oder Flirt-Abenden deutlich macht. Schließlich kann fokussierte Interaktion zwischen Fremden dadurch möglich (und sogar wahrscheinlich) gemacht wird, dass sie einander von einem Dritten **vorgestellt** werden (vgl. das Beispiel unten). Dies ist eine rituelle Form des Übergangs von der sozialen Kategorie des Fremden in die soziale Kategorie des Bekannten.

Die Zugänglichkeit von Personen lässt sich durch vorgängige Maßnahmen testen und verbessern; umgekehrt können Menschen ihre Zugänglichkeit systematisch dadurch reduzieren, dass sie solche vorgängigen Interaktionsanbahnungen obligatorisch machen, d.h. sie können nicht durch direkte Ansprache in eine fokussierte Interaktion verwickelt werden. Zum ersten Fall gehören ‚Anmeldungen‘ aller Art (durch Sprechstundenlisten, e-mails, Telefonate mit dem Sekretariat, etc.). Zum zweiten Fall ist zu zählen, wenn Zugänglichkeitsbarrieren wie Vorzimmer oder Telefonzentralen eingeschaltet werden. Vorgängiges Abtesten der Zugänglichkeit ist auch im privaten Bereich durchaus üblich: kaum jemand besucht heutzutage einen Bekannten oder Verwandten noch ‚einfach so‘, ohne

sich vorher telefonisch oder über elektronische Medien anzumelden. Dies verringert die Wahrscheinlichkeit, dass Kontaktversuche abgelehnt werden, weil sie für die Kontaktierten ‚unpassend‘ sind oder weil die Kontaktierten nicht erreichbar sind. Auch Telefonanrufe selbst gehen dieses Risiko natürlich ein (vgl. Beispiele (1), (9 – Babygeschrei)). Eine Menge von Telefongesprächen dienen daher lediglich subsidiären Zwecken; sie führen auf ‚richtige‘ Gespräche oder Treffen hin, indem sie ihre Bedingungen abklären.

Hier ein Beispiel für ein solches **präliminäres Telefongespräch**, in dem die Anruferin nicht die Zugänglichkeit der Gesprächspartnerin abtestet, sondern ihre eigene Zugänglichkeit sicherstellen möchte:

#### Beispiel (2) (Milo Nr. 8; Inga Harren)

01 K: ((Telefon läutet.))  
02 S: MIlo?  
03 K: KAthie.  
04 S: ↑hei.  
05 K: sag mal wann has=du vor zu KOMmen?  
06 S: ich wollt jetzt GRAde los:..  
07 K: herVORragend.=  
08 weil wir nämlich DOCH nich so lange hier bleiben wollen.  
09 S: ja ich? ich bin in fünf minuten BEI dir.  
10 K: ↑Okee.  
11 S: ↑Okay,  
12 TSCHAU. h  
13 K: m::uah .h hh

Wie sich aus der Beschreibung des 'normalen' Ablaufs von Telefonanfängen und –beendigungen später noch zeigen wird, weist dieses Gespräch verschiedene strukturelle Reduktionen auf - neben einem Gruß Kathies am Anfang wie auch am Ende fehlt dem Gespräch vor allem ein richtiges Thema. Das hat damit zu tun, dass Kathie und der Angerufene sich sowieso verabredet haben. Es geht Kathie lediglich darum sicher zu stellen, dass dieser noch rechtzeitig an den verabredeten Ort kommt, den Kathie schon bald wieder verlassen will - dadurch wäre ihre Zugänglichkeit nicht mehr gegeben. Es handelt sich bei diesem Beispiel zwar sicherlich um eine fokussierte Interaktion, die die üblichen (wenn auch etwas verschlankten) Anfangs- und Schlussroutinen von Telefongesprächen aufweist. Allerdings ist sie kein selbständiges Gespräch, sondern dient lediglich der Vorbereitung eines Treffens. Von einem echten Gespräch unterscheidet diese Interaktion insbesondere das Fehlen eines Gesprächsthemas (vgl. unten).

Ist das Zugänglichkeitsproblem gelöst, stellt der Übergang von der nicht-fokussierten zur fokussierten Interaktion die Teilnehmer vor eine Reihe von **Aufgaben**, für die spezielle Lösungen bereit stehen:

- (a) Die zukünftigen Gesprächsteilnehmer müssen aus einem Nebeneinander in ein Miteinander übergehen. Das erfordert vor allem, dass sie sich wechselseitig ihre Aufmerksamkeit so zuwenden, so dass ein Maximum an zeitlicher, räumlicher und thematischer Synchronisierung möglich ist;
- (b) die Gesprächsteilnehmer müssen sich gegenseitig identifizieren (d.h. sie müssen sich entweder als Individuen oder in ihrer Rolle erkennen);
- (c) es werden in der Regel sowohl am Anfang als auch am Ende eines Gesprächs rituelle Handlungen ausgeführt, mittels derer sich die Gesprächsteilnehmer ihrer gegenseitigen Achtung und ihres Wohlwollens versichern, also *face-work* leisten;
- (d) es muss der Fokus der fokussierten Interaktion bestimmt werden; in einem Gespräch meist ein Thema, das den Kontakt rechtfertigt;

Diese Aufgaben und die ihnen zugeordneten gesprächsstrukturellen Lösungen werden wir nun genauer betrachten. Sie werden in der *face-to-face*-Interaktion anders gelöst als beim Telefonieren.



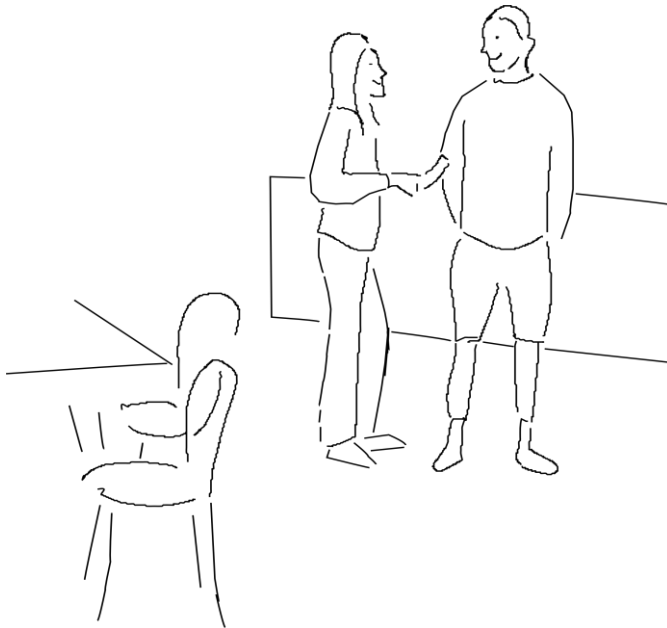
Überdies spielen zahlreiche weitere Faktoren eine Rolle: bei der *face-to-face*-Interaktion etwa, wie die Interaktionspartner ursprünglich räumlich zueinander positioniert sind und was sie gerade tun; beim Telefonieren zum Beispiel, ob der Anrufende für den Angerufenen schon auf dem Display angekündigt wird. In allen Fällen spielen interaktionsgeschichtliche Faktoren eine Rolle (Kennen sich die Interaktionsteilnehmer? In welcher Beziehung stehen sie zueinander? Wie lange haben sie sich nicht mehr gesehen?). Institutionelle Gesprächsanfänge laufen anders ab als solche im Privatleben.

### 3. Körperliches Miteinander

Wenn zwei oder mehr Menschen in eine fokussierte *face-to-face*-Interaktion eintreten, nehmen sie in der Regel eine bestimmte **Konfiguration von Körperpositionen** ein. Es gibt Kulturen, in denen das übliche Arrangement für ein Gespräch eine Linienanordnung ist, d.h. die Teilnehmer sitzen oder stehen nebeneinander (wie Rossano/Brown/Levinson 2009 dies für die Tzeltal in Chiapas, Mexiko, zeigen). Dies hat allerdings den Nachteil, dass es schwer ist, aus dieser Konfiguration heraus die Augen- und Gesichtsbewegungen des Anderen genau zu beobachten. Dazu wäre das Drehen des Kopfs im rechten Winkel zum Torso notwendig, eine auf die Dauer anstrengende Körperhaltung. Möglicherweise sind Kulturen, in denen man im Gespräch präferenziell nebeneinander steht/sitzt, deshalb auch solche, in denen – wie bei den Tzeltal – Augenkontakt vergleichsweise selten ist. In unserer Kultur ist die dominante und präferierte Konfiguration für ein Gespräch hingegen die sog. **F-Formation** ('F' wie *face*, denn alle Teilnehmer sind sich *face-to-face* zugewandt), die Adam Kendon (1976/1990) ausführlich beschrieben hat. Bei einer F-Formation wird ein transaktionaler Raum zwischen den Teilnehmern hergestellt, der sich aus der Überlappung ihrer individuellen Transaktionsräume ergibt. Diese wiederum entsprechen dem normalerweise von der Achse des Unterkörpers bestimmten Raum, in dem der Einzelne körperlich handelt (z.B. gestikuliert oder etwas manipuliert oder auf etwas verweist). Klassische F-Formationen sind in den Abbildungen 3 und 4 zu sehen.



Abbildung 2: Beispiel für eine F-Formation: parallele Oberkörper (BB80).



**Abbildung 3: Beispiel für eine F-Formation: rechtwinklige Oberkörper (BB80)**

Im ersten Fall sind zwei Teilnehmer einander so zugewandt, dass sie ihre Körper-Vorderseiten annähernd parallel zueinander ausrichten (die linke Teilnehmerin zeigt dabei auf ihren Hals, die rechte cremt sich das Gesicht ein); im zweiten Fall bilden sie eine L-Konfiguration, d.h. sie stehen im Winkel zueinander.

Die Präferenz für F-Formationen schließt nicht aus, dass Teilnehmer an fokussierten Interaktionen auch in anderen körperlichen Konstellationen miteinander reden; man kann zum Beispiel in ein Gespräch verwickelt sein, während man sich ankleidet oder gemeinsam kocht. Es scheint allerdings schwer zu sein, diese nicht-präferierten Konfigurationen auch noch dann beizubehalten, wenn die verbale Interaktion kognitiv aufwändig und/oder interaktional kritisch wird. In diesem Fall scheint die körperliche Zuwendung in Form der F-Formation bevorzugt zu werden, weil sie die beste visuelle Orientierung der Interaktionsteilnehmer aufeinander garantiert. So bleiben Gesprächsteilnehmer, die zugleich gehen und miteinander reden, oft stehen und drehen sich in F-Formation, wenn das Gespräch einen kritischen Punkt erreicht hat. Allgemein gilt: Gespräche präferieren die F-Formation, verbale Sprache ist aber (im Gegensatz zur Zeichensprache) grundsätzlich (und notfalls) auch ohne die Hilfe visueller Kanäle möglich – eine Möglichkeit, die durch die klassische Telefonie (vor Einführung der Videotelefonie) zentrale gesellschaftliche Bedeutung bekommen hat.

Der Präferenz für F-Formationen entspricht auch die Beobachtung, dass die F-Formation nicht schon hergestellt sein muss, wenn die Teilnehmer miteinander zu sprechen beginnen, d.h. sie ist keine Bedingung für den Beginn eines Gesprächs. Es kann vielmehr sein, dass die Teilnehmer sich erst während der ersten Gesprächsschritte in eine F-Formation einfinden. Ein klassisches Beispiel sind Fragen nach dem Weg unter Fremden auf der Straße, die Lorenza Mondada unter dem Aspekt der körperlichen Orientierung untersucht hat (vgl. z.B. De Stefani/Mondada 2009). Der besondere Charakter ihrer Beispiele ergibt sich daraus, dass sich die F-Formation aus dem Vorbeigehen und deshalb sehr schnell entwickeln muss. Abb. 4 zeigt ein Beispiel aus Frankreich. Die rechts vom Betrachter weggehende Wegsuchende spricht die ihr links entgegenkommende Passantin an. Diese wendet zunächst ohne Veränderung ihrer Körperhaltung im Gehen ihren Blick auf die Wegsuchende, indem sie ihr lediglich den Kopf zuwendet (3. Bild); der Blickkontakt wird erst zu Beginn der 2. Intonationsphrase (*je cherche...*) (4. Bild) vollständig hergestellt. Noch sind die beiden Interagierenden aber nicht in F-Formation. Die Angesprochene dreht sich vielmehr erst langsam der Wegsuchenden zu, und erst in der letzten Abbildung bringt sie die parallele Orientierung der Körper-Vorderseiten zum Abschluss.



(1) ex(2)cusez-moi madame (3)

‘Entschuldigung Madame’

je cherche (-) (4) l’église saint(5)-roch (6)

‘ich suche die Kirche Sankt Rochus’

Abbildung 4: Beginn einer Wegauskunft (aus: de Stefani/Mondada 2009: 109). Die Ziffern im Transkript zeigen, wo die 6 Standbilder im Verlauf der Interaktion situiert sind.

Für Menschen, die miteinander in fokussierte Interaktion treten wollen, ist wesentlich, dass Räume oft so konstruiert sind, dass sie bestimmte körperliche Konfigurationen für die Interaktion nahelegen und andere ausschließen (Hausendorfs „Nutzbarkeitshinweise“, vgl. 2012). Dazu gehören z.B. Tische mit um sie herum gruppierten Stühlen oder Sesseln, in denen die F-Formationen schon angelegt ist (im Gegensatz zu Bar-Tresen), Schalter und Verkaufstheken, in die die *vis-à-vis*-Konfiguration inskribiert ist, Autos, deren Insassen fast notwendigerweise nur in der sonst nicht üblichen Nebeneinander-Anordnung (oder sogar *face-to-back*) kommunizieren müssen, etc. Sehr oft ist die Herstellung einer fokussierten Interaktion auch mit dem Betreten eines mehr oder weniger abgeschlossenen Raums verbunden, der dem dort Befindlichen in irgendeiner Weise ‚gehört‘. (Geschlossene) Türen sind so gesehen nicht zuletzt auch interaktionale Einrichtungen zur Abschottung einzelner oder Gruppen von Individuen und zur geordneten Herstellung einer fokussierten Interaktion, die durch **Anklopfen** oder Klingeln vorgeschlagen werden kann. Dieses Anklopfen/Klingeln ist also eine Aufforderung an einen Anderen, die fokussierte Interaktion zu beginnen (*summons*, **Fokussierungsaufforderung**). Sie erfordert von einem interaktionsbereiten Partner eine nächste Handlung, nämlich (nonverbal) das Öffnen der Tür oder (verbal) ein durch die Tür verständliches *herein!* oder *ja?*.<sup>6</sup> Vergleichbar ist sie mit Fokussierungsaufforderungen im öffentlichen und nicht weiter vorstrukturierten Raum, die verbal etwa durch *hallo?*, durch Ansprechen mit einem sozialen Kategoriennamen (*junger Mann!*) oder durch eine Entschuldigung, oder nonverbal (Herbeiwinken der Bedienung, auf die Schulter Klopfen) erfolgen können. (In dem soeben diskutierten Beispiel des

<sup>6</sup> Bei der Abfolge von Fokussierungsaufforderung (*summons*) und Fokussierungsbestätigung (*answer*) handelt es sich also um eine spezifische, interaktionseröffnende Paarsequenz (*adjacency pair*), der wichtigsten Form des Austauschs im Gespräch.

Nach-dem-Weg-Fragens dient vermutlich die Formel *bonjour madame* nicht mehr als Gruß, sondern eben in diesem Sinne als Fokussierungsaufforderung.<sup>7)</sup>

Auch für elektronische Kommunikationsmedien gilt, dass ihre spezifische Technik die körperlichen Konfigurationen vorstrukturiert: die Video-Telefonie (z.B. über *skype*) erlegt z.B. den Körpern der Teilnehmer deutliche räumliche Beschränkungen auf, weil sie darauf achten müssen, im Radius der digitalen Kameras, die quasi als verlängertes Auge des Gesprächspartners fungieren, zu bleiben. Das Pendant zum Anklopfen ist in der Telefonie das **Klingeln des Telefons**: die fokussierte Interaktion gilt als hergestellt, sobald der Angerufene sich gemeldet hat (nicht, sobald er den technischen Kommunikationskanal durch Abheben geöffnet hat).

Da die Analyse von Telefongesprächen in der Gesprächsanalyse eine bedeutende Rolle gespielt hat, wollen wir uns diesen Fall des ‚elektronischen Anklopfens‘ etwas genauer anschauen. Dazu ist eine Vorbemerkung notwendig: der Umgang mit dem Telefon und der Beginn von Telefongesprächen hat sich durch die Einführung der Mobiltelefonie sowie von Telefonen mit Displays, die den Anrufer schon anzeigen können (falls dieser die Nummernerkennung nicht absichtlich unterdrückt hat), deutlich verändert. Die folgenden Beispiele beziehen sich zunächst - soweit nicht anders vermerkt – jedoch auf die klassische Telefonie (Festnetz oder Mobilfunk ohne Anrufererkennung). Die grundlegenden Aufsätze aus der Konversationsanalyse zu diesem Thema kommen aus dieser Zeit.

### Beispiel (3) (Telefongespräch, FASCHING)

01 M: ((mehrfaches Klingeln))	← Fokussierungsaufforderung
02 F: halLO?	← Fokussierungsbestätigung

In der deutschen Telefonkultur bestehen im Rahmen der klassischen Telefonie mehrere Möglichkeiten, einen Telefonanruf zu beantworten. Das Melden mit *halLO?* wie in Beispiel (4) ist eine reine **Fokussierungsbestätigung** und gehört zum selben Handlungstyp wie das *ja?* nach einem Türklopfen. Von einem Gruß unterscheidet sich diese Formel nicht nur dadurch, dass sie in einer anderen sequenziellen Umgebung vorkommt, nämlich nach einer Fokussierungsaufforderung, sondern auch in der formalen Struktur des verwendeten sprachlichen Zeichens: der Akzent liegt obligatorisch auf der zweiten Silbe und die finale Intonationsbewegung geht nach oben. Üblich ist aber auch das Melden mit Namen, das in einem einzigen, multifunktionalen Redebeitrag die Fokussierungsbestätigung mit der Selbstidentifizierung verbindet.<sup>8)</sup>

### Beispiel (4) Teil 1 (GNS7 - Inga Harren)

01 G: ((Klingeln))	← Fokussierungsaufforderung
02 ((Klingeln))	← Fokussierungsaufforderung
03 ((Klingeln))	← Fokussierungsaufforderung
04 P: Fresenus?	← Fokussierungsbestätigung

In der klassischen Telefonie ist also der Beginn so organisiert wie das Klopfen an einer Tür: dem Klopfen entspricht das Klingeln des Telefons, dem als nächstes eine Bekundung des erwünschten Interaktionspartners folgen muss, dass er zur Interaktion bereit ist. Die Äquivalenz von Klingeln und anderen, auch sprachlichen Fokussierungsaufforderungen belegt das folgende Beispiel:

### Beispiel (5) (Telefongespräch, Anruferin ist die Mutter des angerufenen Jungen, der Anruf erfolgt an die Firmennummer)

01 A: ((mehrmaliges Klingeln des Telefons))
02 A: halLO? (3.5)
03 K: ja firma benkewitz REder?
04 A: JA karsten,
05 is der papa schon DA gewesen?

<sup>7)</sup> Das lässt sich daran erkennen, dass auf solche ‚Grüße‘ an Fremde in der Öffentlichkeit regelmäßig kein Gegengruß folgt.

<sup>8)</sup> Andere Formen der Selbstidentifizierung werden im Abschnitt 4 behandelt.

06 K: nee,

Das Beispiel scheint zunächst der allgemeinen Beobachtung, dass ein Telefongespräch mit dem Melden des Angerufenen beginnt, zu widersprechen: als erstes spricht die anrufende Mutter (*halLO?* in Z. 02). Schegloff (1968), der in einem klassischen Text der Konversationsanalyse Telefonanfänge ausführlich untersucht hat und ebenfalls mit einem „abweichenden“ Beispiel wie (5) konfrontiert war, konnte jedoch zeigen, dass es sich in solchen Fällen keineswegs um Abweichungen oder Ausnahmen handelt. Vielmehr erklärt sich ein Beispiel wie (5) sehr einfach, wenn man die allgemeine Sequenzstruktur von Telefongesprächsanfängen kennt: es besteht an der Oberfläche aus Klingeln und darauf folgendem Sich-Melden, repräsentiert aber eigentlich nur einen spezifischen, technisch geprägten Sonderfall des Adjazenzpaars Fokussierungsaufforderung/ Fokussierungsbestätigung. Wenn eine Fokussierungsaufforderung beim ersten Mal nicht zum Erfolg führt, kann sie wiederholt werden, wie dies beim mehrmaligen Läuten des Telefons der Fall ist. Im Beispiel (5) liegt das Besondere lediglich darin, dass die Fortsetzung der Serie von Fokussierungsaufforderungen, die mit dem mehrmaligen Läuten des Telefons beginnt, eine verbale Fokussierungsaufforderung ist (eben *halLO?*). Ansonsten entspricht das Beispiel dem allgemeinen Format.

Wenn auf eine Fokussierungsaufforderung keine Fokussierungsbestätigung folgt, kommt keine fokussierte Interaktion zustande. Derjenige, der eine solche Interaktion beginnen wollte, wird sich dann fragen, warum der Andere die Fokussierungsbestätigung nicht produziert hat. Die einfachste Interpretation ist, dass er schlicht und einfach nicht da ist und die Fokussierungsaufforderung nicht wahrnehmen konnte. Komplexere Interpretationen unterstellen, dass er im Augenblick nicht gestört werden möchte oder, noch schlimmer, ahnt, wer mit ihm sprechen möchte und diese Interaktion vermeiden will. Das solche Inferenzen tatsächlich stattfinden, zeigt sich an der folgenden Beobachtung: wenn die Fokussierungsbestätigung erst sehr spät (also nach mehreren Fokussierungsaufforderungen) erfolgt, wird das zu Beginn des dann doch erfolgreichen Gesprächs oft thematisiert, wie etwa im folgenden Beispiel:

#### Beispiel (6) LEGAG

```

01 T: ((mehrmaliges Telefonklingeln))
02 R: richard LEgag?
03 T: .h grüß dich rIchard=
04   =hier is martIna=
→ 05   =hab=ich=dich aus_m BETT geholt?
06 R: nö: (-)
→ 07 T: okee. i? ich wollte nämlich grade schon AUflegen weil des so lAngk
      gedauert hat;
((etc.))

```

Nicht nur die Verweigerung einer Fokussierungsbestätigung ist also auffällig und kommentierungswürdig, sondern auch schon ihre **Verzögerung**.<sup>9</sup>

Natürlich gehören die ‚Räume‘, in die jemand nach dem Anklopfen ‚eintritt‘, nicht immer nur einer Person. Gerade am Telefon, wo klassischerweise die visuelle Information fehlt, kann es sein, dass die Person, die die Fokussierung bestätigt, nicht die ist, die der Anrufer zu erreichen sucht. In der Regel wird die Interaktion dann schnell wieder beendet:

#### Beispiel (7) (Telefongespräch, GNS7 – Inga Harren)

```

05 G: °h ↑ja halLO.=
06   =hier spricht GITte:.
07   °hh is MARion wohl da?
08 P: (0.4)<<len> ehm (.) ja?

```

<sup>9</sup> Übrigens kann auch das sofortige Abheben kommentierungswürdig sein ("sitzt du neben dem Telefon?"). Schegloff (1986: 120) argumentiert, beim Beantworten eines Telefonanrufs müsse man das richtige Mittelmaß finden: nicht zu früh und nicht zu spät abheben.

09 die is zwar [dA:??>  
 10 G: [°hhh A:[ber?  
 11 P: [<<len,cres> a:ber (die)  
 mUss jet[zt<cres> (.) GItte:. .h die scht- d(h)ie STILLT  
 12 [((Babyweinen im Hintergrund))  
 13 j(h)etz grade undlen> .hh=]  
 14 ((Babyweinen)) ]  
 15 G: =<<all> ACH so.>=

Die Beantworterin des Anrufs (Gitte) ist nicht die gewünschte Gesprächspartnerin (Marion). Wie sich herausstellt, ist diese zwar anwesend, aber nicht gesprächsbereit, weil sie ihr Baby stillt.<sup>10</sup>

Noch unangenehmer ist es, wenn der Anrufende die ‚falsche Nummer‘ gewählt hat und sich quasi in der ‚Haustür irrt‘, wie in dem folgenden Beispiel:

#### Beispiel (8) (Telefongespräch, Schmelzling/Ziegler)

01 B: ((Telefonläuten))  
 02 A: hallo,  
 03 B: oh guten TAG ähm (.)  
 04 ist loREna da?  
 05 A: oh: da sind sie verkehrt verBUNDen.  
 06 B: ach so.  
 07 A: [ja.  
 08 B: [oh dann tut mir das LEID. (.)  
 09 [TSCHULdigung.  
 10 A: [BITte.  
 11 B: danke.  
 12 [tschüüß.  
 13 A: [tschüß

In diesem Fall hat der Anrufende die Zugänglichkeitsregeln durchbrochen und einen Fremden zur fokussierten Interaktion aufgefordert. Die Bitte um Weiterleitung an die gewünschte Interaktionspartnerin ‚Lorena‘ wird nicht beantwortet, sondern sofort auf der Metaebene behandelt. Der Angerufene bleibt genauso wie der Anrufende anonym. Die Normübertretung wird durch eine Entschuldigung in ihrer Gesichtsbedrohung für beide Interaktanten abgemildert und sofort mit einer Grußsequenz beendet.

## 4. Identifizierung und Signalisieren von Erkennen

Die Herstellung einer spezifischen Art von wechselseitiger körperlicher Orientierung ist die erste der interaktionalen Aufgaben, die die Teilnehmer am Anfang einer neuen fokussierten Interaktion zu bewältigen haben. Ebenso wichtig ist eine zweite Aufgabe: die Gesprächsteilnehmer müssen einander identifizieren und sich dies gegenseitig signalisieren. Dies ist nicht auf Bekannte beschränkt, die sich als Individuen erkennen: es ist auch möglich, dass sich jemand als ‚Bekannter von X‘ oder als ‚Ableser der Stadtwerke‘ identifiziert und in dieser Funktion das Gespräch beginnt. (Dazu mehr in Abschn. 5. im Zusammenhang des Vorstellens.) Es reicht also aus, die soziale Rolle zu erkennen, in der jemand in ein Gespräch eintreten möchte. Ist eine solche Identifizierung nicht möglich, sind die Möglichkeiten, in fokussierte Interaktion einzutreten, recht gering (wie schon in Abschn. 2 diskutiert).

Beginnen wir mit dem Fall der **direkten Interaktion unter Bekannten oder Freunden**. In diesem Fall erfolgt das Erkennen ohne eine verbale Vorstellung ‚vom Sehen‘. Sprachliche Bearbeitung des wechselseitigen Erkennens wären hier hochgradig markiert. Wenn sich z.B. zwei ‚alte Bekannte‘ nach langer Zeit wiedersehen und einer den anderen erst nach expliziter Vorstellung wiederer-

<sup>10</sup> Im Zeitalter des Mobiltelefons hat sich die Chance solch unbeabsichtigter Kontakte allerdings wesentlich reduziert, denn Mobiltelefone werden in der Regel nur von ihrem ‚Besitzer‘ genutzt und Anrufe entsprechend nur von ihm angenommen.

kennt, ist dies je nach Intensität der (damaligen) Bekanntschaft ein mehr oder weniger gesichtsbedrohendes Ereignis. Das übliche Verfahren, unter Bekannten Erkennen zu signalisieren, erfordert keine explizite sprachliche Handlung. Vielmehr geben sich die Gesprächsteilnehmer zu verstehen, dass sie sich über das Zusammentreffen freuen, was in ganz verhaltener, aber auch in exaltierter Form geschehen kann – ja nach situativer Angemessenheit und Habitus der Beteiligten. Daraus kann jeder der Beteiligten schlussfolgern, dass er erkannt worden ist. (Die Freude über das Wiedersehen präsupponiert das Erkennen.)

Da Erkennen unter Bekannten nicht-verbal abläuft, erfordert seine Analyse eine multimodale Herangehensweise. Adam Kendon und Andrew Ferber haben in einem klassischen Aufsatz von 1973 anhand von Filmaufnahmen von einer Gartenparty amerikanischer Mittelschichtsangehöriger beschrieben, wie neu angekommene (aber bekannte) Interaktionsteilnehmer in einer schon existierenden fokussierten Interaktion in F-Formation integriert werden. Die prospektiven Interaktanten nehmen bereits aus der Ferne Augenkontakt miteinander auf und signalisieren schon in dieser Phase, also noch bevor sie aufeinander zugehen, Erkennen (in der Regel durch Lächeln, oft durch einen gestischen **Ferngruß** – *distance salutation* – wie Winken oder Kopfnicken). Nachdem auf diese Weise das wechselseitige Erkennen gesichert ist, können sich die prospektiven Interaktionsteilnehmer einander nähern. Sie tun dies in der Regel, ohne den Blickkontakt aufrecht zu erhalten, der erst kurz vor Erreichen des Anderen (kurz vor Herstellung einer F-Formation) wiederhergestellt wird. Dann folgt der zweite, der **Nahgruß** (*close salutation*), etwa durch Handschlag oder Umarmung.

Kendons und Ferbers Ergebnisse lassen sich problemlos auf den deutschen Kontext übertragen. Abb. 5 bis 8 zeigen zum Beispiel eine junge Frau, die vor der Uni-Mensa von einer Freundin erwartet wird.<sup>11</sup> (Während sie wartet, ist diese Frau noch mit einer dritten in fokussierter Interaktion.) Die neu Hinzukommende geht auf die Freundin zu (Abb. 5), und lange bevor sie sie erreicht hat, lächelt sie und grüßt sie mit einer Handbewegung (Abb. 6) aus ca. sieben Metern Entfernung. Sie signalisiert damit Erkennen. Dann geht sie ohne Lächeln weiter (Abb. 7), bis sie die Freundin erreicht hat, und umarmt sie (Abb. 8).

Die beiden Freundinnen zeigen sich also schon aus der Ferne gegenseitig an, dass sie Bekannte sind und dass sie sich visuell identifiziert haben. Die Form des Nahgrußes bestätigt, dass sich die beiden Frauen kennen - eine Umarmung unter Fremden wäre im deutschen kulturellen Kontext unüblich.

---

<sup>11</sup> Ich danke J. Kleßler und N. Thun für die Bereitstellung der von ihnen in einem Seminar erhobenen Daten.



**Abbildung 5: Dazukommende Interaktionspartnerin nähert sich**



**Abbildung 6: Dazukommende Interaktionspartnerin signalisiert Erkennen durch Blickkontakt und Ferngruß mit der linken Hand**





**Abbildung 7: Dazukommende Interaktionspartnerin wendet Blick ab und geht weiter**



**Abbildung 8: Nahgruß (Umarmung) zwischen dazukommender (in der Mitte, mit dem Rücken zur Kamera) und wartender Interaktionspartnerinnen**

Im Falle des klassischen **Telefonanrufs** wird das Problem des Identifizierens und Erkennens dadurch komplizierter, dass der visuelle Kanal fehlt. Der Anrufende weiß zwar zumindest, wessen Apparat er anruft (was die Auswahl an erwartbaren Gesprächspartnern zumindest einschränkt), der Anrufer ist aber dem Angerufenen im Augenblick des Telefonklingelns noch unbekannt. Das Ungleichgewicht zwischen Anrufendem und Angerufenem verstärkt sich dadurch noch, dass sich der Angerufene zumindest in Deutschland oft mit seinem Namen in der Position der Fokussierungsbestätigung meldet, so dass das Identifikationsproblem für den Anrufer gleich zusammen mit der Fo-

kussierungsbestätigung gelöst wird.<sup>12</sup> Nennt der Anrufer nun ebenfalls seinen Namen, ist das Problem der Identifizierung auch für den Angerufenen bewältigt:

#### Beispiel (9) Milo 2 (Inga Harren)

```
01 N: ((Telefon klingelt))
02 S: MIlo? ← Selbstidentifizierung Angerufener
03 N: MIlo.
04 hier_s NIna. ← Selbstidentifizierung Anruferin
05 [hei.
06 S: [hallo NIna:. ← Erkennen signalisiert
```

Wenn der Anrufer sich aber nicht selbst identifiziert, ist der Angerufene in der schlechteren Position; er muss diesen dann an seiner Stimme erkennen (*voice recognition*; vgl. Schegloff 1979). Ohne Probleme gelingt eine solche **Stimmerkennung** im folgenden Beispiel:

#### Beispiel (10) N1 (Inga Harren)

```
01 G: ((Klingelzeichen))
02 U: ja halLO=hier is Uwe? ← Selbstidentifizierung Angerufener
03 G: he::j Uwe::: [he he ← Erkennen signalisiert
04 U: [ <<☺>HALlo ← Erkennen signalisiert
05 G: halLO was machst_n DU grad,=.hh
```

Gitte hat eigentlich bei Frank auf seiner Festnetznummer angerufen; wider Erwarten meldet sich jedoch Uwe (wie durch die namentliche Selbstidentifizierung klar wird). Gittes *hej*<sup>13</sup> & Namensanrede, ihr Lachen, die Begrüßung und Nachfrage (03, 05) drücken zugleich Überraschung, Erkennen und Freude über den unerwarteten Kontakt aus.<sup>14</sup> Uwe selbst reagiert zwar wesentlich verhaltener (04), sein Lächeln auf dem Gegengruß gibt aber zumindest Anlass zu der Vermutung, dass er Gitte (die sich nicht namentlich identifiziert hat) an ihrer Stimme erkannt hat.

Eine in Deutschland recht verbreitete Form der Selbstidentifikation durch die Stimme ist die folgende:

#### Beispiel (11) (Naber)

```
01 B: ((klingeln))
02 A: ja HI,
→ 03 B: hi MAMa ICH bins; ((lacht))
04 A: HI,
05 B: HI ((lacht))
06 na wie GEHTS euch?
```

Die Selbstidentifizierung durch *ich bin's* ist semantisch gesehen wenig hilfreich: da das Pronomen der ersten Person deiktisch auf den Sprecher oder die Sprecherin verweist, ermöglicht es in Fällen, in denen diese/r nicht bekannt ist, keine sprachliche Selbstidentifizierung. Das gilt, solange man lediglich den Wortlaut betrachtet. Als Lautgestalt liefert der Satz aber dennoch wichtige Information, nämlich ein ‚Stimmsample‘ des Sprechers, das dem Anderen in der Regel ausreicht, um eine ihm gut bekannte Person zu erkennen. So etwa in Beispiel (11). Die Identifikation erfolgt hier *en passant*, ohne explizit gemacht zu werden. Explizite Fremdidentifikationsbekundungen wie *ach, du bist's* scheinen gerade dann eingesetzt zu werden, wenn die Identifizierung nicht reibungslos, son-

<sup>12</sup> Auch dies ist nicht immer unproblematisch, etwa wenn sich Eltern und Kinder mit demselben Namen melden. Dann ist auch der Anrufer auf Stimmerkennung angewiesen.

<sup>13</sup> *Hej* in Z. 03 hat im heutigen Deutschen einen ambigen Status. Es kann sowohl als Ausdruck der Überraschung als auch (in einer moderneren, wohl aus dem Amerikanischen oder den skandinavischen Sprachen übernommenen Form) als Grußform verwendet werden. Da Gitte in diesem Fall die Begrüßung schon in 05 produziert, hat *hej* in diesem Fall wohl eher den Status eines Überraschungsmarkers (*surprise token*).

<sup>14</sup> Drew (1989: 103) zeigt, wie intonatorische Parameter dazu dienen können, den Unterschied zwischen (zur Schau gestelltem) Erkennen und Nicht-Erkennen zu signalisieren.

dem verzögert verläuft (zum Beispiel, weil der Angerufene gar nicht mit dem Anrufer, sondern mit jemand anderen gerechnet hat). So gestalten sich die Dinge im folgenden Beispiel eines Anrufs eines Vaters bei seiner Tochter durchaus problematisch:

### Beispiel (12) (Fasching)

```
01 M: ((Telefon klingelt mehrere Male.))
02 F: halLO?
03 M: HALlo::
04     (1.0)
05     MÄUSlein?
→ 06 F: a DU bist_s.
07 M: a,
```

Die Tochter meldet sich mit *halLO?*, also ohne Namensnennung; der darauf folgende Gruß des Vaters in Z. 03 (*HALlo::*) signalisiert trotzdem Erkennen. Das Erkennen ist für ihn als Anrufer leichter als für die Angerufene. Die Tochter weiß hingegen offenbar nicht sofort, mit wem sie es zu tun hat. Denn auf den Gruß sollte ein Gegengruß folgen (vgl. unten, S. X), der jedoch in diesem Fall ausbleibt: es entsteht eine Pause von einer Sekunde (Z. 04), eine für diese Phase der Gesprächseröffnung, in der es auf schnelles wechselseitiges Erkennen ankommt, sehr lange Zeit. Das Stimmmaterial, das der Vater seiner Tochter in Z. 03 zur Verfügung gestellt hat, hat offenbar für die Identifizierung nicht ausgereicht. Der nun nachgeschobene Kosenamen *Mäuslein* ist unter diesen Umständen eine Reparaturmaßnahme besonderer Art: nicht nur wird dadurch das verfügbare Stimmmaterial umfangreicher und die Wahrscheinlichkeit der Stimmerkennung höher, die Wahl des Kosennamens (der vermutlich nicht das erste Mal verwendet wird, sondern für diesen Vater dieser Tochter gegenüber interaktionsgeschichtlich verankert ist) schränkt außerdem den Kreis der möglichen Anrufer deutlich ein. Schließlich verkürzt der angehängte Kosename die Zeit bis zur Reaktion des Gesprächspartners und vermindert somit die ‚Peinlichkeit‘ der Nichterkennung. Tatsächlich gelingt es der Angerufenen, den Anrufer nun zu erkennen; sie signalisiert das allerdings nicht mit einem Gegengruß wie die Mutter im Beispiel (11), sondern mit einem eher unenthusiastischen Metakommentar (Z. 04), der die verzögerte und daher problematische Stimmerkennung thematisiert.

In der traditionellen Telefonie ist ein weiterer Nachteil für den Angerufenen, dass sein erster Redebeitrag (das ‚Melden‘) noch vor der Erkennung des Anrufers liegt und daher nicht auf diesen zugeschnitten werden kann. Selbst die Unterscheidung zwischen bekannten und unbekanntem Gesprächspartnern ist für den Angerufenen nicht möglich. Im folgenden Beispiel ruft der Chef von auswärts bei seiner eigenen Sekretärin an, die sich mit der offiziellen Selbstidentifikation der Firma und einem Gruß meldet:

### Beispiel (13)

```
01 C: ((Klingeln))
02 S: firma bErger guten TAG?=  
03 C: =ja (n haben:) d (.) herr müller schon ANgerufen?  
04 S: ne,=ich bin Eben erst wIEdergekommen.
```

Der Chef reagiert darauf lediglich mit *ja* und steigt dann unmittelbar in das Gespräch ein. Sowohl die Selbstidentifikation als auch der Gruß laufen ins Leere und werden weder durch ‚erkennbares Erkennen‘ noch durch einen Gegengruß erwidert. Der Grund dafür ist natürlich, dass die Selbstidentifizierung der Sekretärin nicht passend ist, wenn ihr Chef anruft; auf diesen Anrufer ist sie nicht zugeschnitten. Aber das ist nicht ihr Fehler: sie kann nicht wissen, wer sie anruft.

Diese interaktiv ungünstige Situation des Angerufenen in der **traditionellen Telefonie** (vgl. zusammenfassend Hopper 1992) hat sich durch die technischen Innovationen der letzten Zeit grundlegend verändert (vgl. Schegloff 2002, Hutchby/Barnett 2005, Arminen/Leinonen 2006). So wie ‚Türspione‘ und Video-Kameras an der Haustür eine technische Lösung für das Problem des Hausbewohners sind, nicht zu wissen, wer an der Tür klingelt, bevor er öffnet, so ist die Ruferkennung

digitaler Telefone eine technische Lösung für das Problem des Angerufenen, den Anrufer nicht zu kennen, bevor er das Telefon beantwortet. Die **moderne Telefonie** hat also die Unterscheidung zwischen unbekanntem und bekanntem Teilnehmern, die für die direkte, den visuellen Kanal mit umfassender Kommunikation vom ersten Augenblick der Anbahnung einer fokussierten Interaktion konstitutiv ist, auch in der Telefonie eingeführt: bekannte Anrufer lassen sich meist schon auf dem Display erkennen, soweit sie nicht bewusst ihre Rufnummer ‚unterdrücken‘ oder ihre Nummer nicht mit einem Namen identifiziert ist. Dies hat die Formen des kommunikativen Umgangs mit dem Telefon neu bestimmt. Als Variante der alten Struktur, derzufolge der Angerufene als Rezipient einer Fokussierungsaufforderung (Klingeln) den ersten sprachlichen Redebeitrag liefert (Melden = Fokussierungsbestätigung), ist es deshalb inzwischen möglich und häufig, dass die Fokussierungsbestätigung ebenso wie die Selbstidentifizierung übersprungen werden. Der Angerufene signalisiert sofort im ersten Redebeitrag Erkennen, in der Regel durch einen Gruß.

#### Beispiel (14) (IAuDa 946<sup>15</sup>)

```
((Mutter ruft Tochter an.))
01 Mutter: ((klingeln))
02 Tochter: hallo MAma:-
03          (.)
04 Mutter: hi SARah;
05          (---)
06 Tochter: na,
07          (--)
08 Mutter: kOmmst du gerade vom BAHNhof?
09          (-)
10 Tochter: ja geNAU;
```

Das ist etwa so, also ob man einem Anklopfenden, statt *herein* zu rufen, direkt die Tür aufmachen und ihn unmittelbar begrüßen würde. Man kann diese Entwicklung aber auch als ‚Normalisierung‘ des Umgangs mit dem Telefon ansehen, das alte, an die spezifische Technik des traditionellen Telefons gebundene Verhaltensweisen an die (ja vorgängige) direkte Kommunikation angleicht. Um im Bild zu bleiben: die Tür, an der geklopft wird, gibt es nicht mehr. Das Erkennen erfolgt, wie in der *face-to-face*-Kommunikation, non-verbal auf der Basis der visuell übermittelten Anruferinformation auf dem Display des Angerufenen.

Zusammenfassend lässt sich sagen: in Gesprächen unter Bekannten ist es obligatorisch, gegenseitiges Erkennen zu signalisieren. Man könnte sagen, dass - gesprächsanalytisch gesehen - **Bekannte** genau die Menschen sind, unter denen das sichtbare wechselseitige Erkennen moralische Pflicht ist. Situationen, in denen ein Gesprächspartner den anderen erkennt (oder zu erkennen vorgibt) und damit eine Bekanntschaft unterstellt, während der andere nicht in der Lage oder nicht willens ist, dieses Erkennenssignal zu erwidern, sind aus diesem Grund hoch problematisch (vgl. Drew 1989).<sup>16</sup>

Unter **Fremden** ist hingegen *per definitionem* persönliches Erkennen ausgeschlossen. Sie können sich in Bekannte verwandeln, wenn sie sich einander vorstellen oder vorgestellt werden. Ob und wie das zu geschehen hat, unterliegt ganz offensichtlich je nach Institution und Aktivitätstyp unterschiedlichen, kulturspezifischen Regelungen, die zudem empfindlich auf gesellschaftlichen

---

<sup>15</sup> Danke an Pepe Droste. Ein weiteres Beispiel findet sich unter (22).

<sup>16</sup> Natürlich gibt es auch hier komplizierte Fälle. Manche Menschen kennen sich, ohne sich in der Interaktion Erkennen signalisieren zu können. Etwa können Kunden von Geschäften oder Restaurants deren Personal auf der Straße erkennen (und vielleicht auch umgekehrt). Dennoch ist in solchen Fällen das Grüßen in der Öffentlichkeit – das Erkennen signalisieren würde – unüblich. Es gibt auch Fälle, in denen Menschen, die miteinander gut bekannt sind, in bestimmten Situationen das für andere sichtbare Erkennen unterdrücken müssen – etwa geheime Liebespaare. In ungewohnten Kontexten können Menschen, die miteinander aus einem anderen Kontext bekannt sind (etwa: der Chef im Büro und eine Mitarbeiterin) es vorziehen, sich nicht zu (er-)kennen, etwa beim Baden oder in der Sauna. Umgekehrt kann Erkennen durch eine freundige Begrüßung auch simuliert werden, wenn einem der Andere, der behauptet, einen zu kennen, völlig entfallen ist.

Wandel reagieren. Personen, die nur kurzfristig miteinander in Interaktion treten, identifizieren sich in der Regel nicht namentlich. Es reicht aus, dass ihre sozialen bzw. institutionellen Rollen geklärt sind oder sonst ein Grund für den Interaktionsbeginn genannt wird.<sup>17</sup> Zum Beispiel ist es in unserer heutigen Kultur nicht zu erwarten, dass sich jemand, der einen auf der Straße nach dem Weg fragt, namentlich vorstellt. Am Telefon war die Selbstidentifizierung mit Namen in Deutschland früher auch in Privatgesprächen üblich. Heute gilt das nur noch für Firmen, deren Mitarbeiter fast immer den Firmennamen nennen; die zusätzliche Nennung des eigenen Namens ist fakultativ, scheint allerdings in den letzten Jahrzehnten immer beliebter zu werden. Bei wichtigen Interaktionsanlässen ist es üblich, sich gegenseitig nicht nur in der jeweiligen sozialen Rolle, sondern auch namentlich zu vorzustellen, selbst wenn der Kontakt vielleicht einmalig ist. (Dass die Grenze, von der an diese Form der Personalisierung für notwendig erachtet wird, kulturabhängig ist, zeigt das Beispiel der namentlichen - und daher persönlichen - Selbst-Identifizierung des Servicepersonal in Restaurants: in den USA ist sie üblich, in Europa nicht.)

Ein wichtiger Interaktionsanlass ist sicher das **Bewerbungsgespräch**. Dementsprechend beginnt das folgende Bewerbungsgespräch damit, dass dem Bewerber die anwesenden Mitglieder der Bewerbungskommission vorgestellt werden, und zwar sowohl namentlich als auch in ihrer Funktion:

### Beispiel (15) (N1)

((Bewerbungsgespräch auf denselben Posten wie in Beispiel 1. Der Bewerber K musste auf dem Flur warten. Der erste Interviewer und Bürgermeister hat ihn nun hereingebeten.))

```
01 I1: <<f> GU:T herr: (.) doktor kensch;>
02     (.) guten TAG, (.)
03     nehmen sie doch dort [bitte PLA]TZ;
04 K:           [guten TAG,]
05 I1: (-) wir müSsen sind etwas in ZEITverzug;
06     ich bitte um entSCHULdigung;=
07 K: =mhm
08 I1: eh: nehmen sie bitte PLATZ;
09     eh dAs is frau KORschi;
10     persoNALratsvorsitzende;
11     herr SCHMIDT;
12     .h der LEIter unseres f? eh: kultURamtes;
13     (.) eh frau MANdel ist die: (.) eh LEIterin unseres amtes für (.) eh
14     persoNAL-
15     ich bin der Oberbürgermeister;
16     meine name ist MESSer.
17     .h sie haben sich hier freundlicherweise (.) beWORben, (.)
((etc.))
```

Die Identität des Bewerbers wird hier als bekannt vorausgesetzt; er wird bereits mit seinem Namen angesprochen und nicht vorgestellt. (Vermutlich haben die Mitglieder der Kommission seine Unterlagen vorliegen.) Die übrigen Teilnehmer werden vom Gesprächsleiter persönlich eingeführt. Eine verbale Reaktion auf die Vorstellung, wie sie in nicht-institutionellen Interaktionen üblich ist (etwa: *freut mich!*) erfolgt in diesem Fall angesichts der Formalität der Situation nicht.

### Vertiefung

Auch im folgenden Beispiel, dem Beginn eines ärztlichen **Aufnahmegesprächs in der Psychiatrie**, stellt sich der Arzt zu Beginn des Gesprächs durch Namensnennung vor. An dieser Stelle wäre nun erwartbar, dass sich auch die Gesprächspartnerin vorstellt (diese zweite Selbstvorstellung ist „konditionell relevant“); tatsächlich entwickelt sich das Gespräch jedoch eigenartig. Da wir es mit einem

<sup>17</sup> Umgekehrt ist es üblich, in persönlichen Gesprächen neu vorgestellte Personen nicht nur mit ihrem Namen, sondern auch mit einem Hinweis auf die Beziehung einzuführen, in der sie zum Beispiel zum Vorstellenden stehen („das ist meine Freundin Cornelia“).

institutionalisierten Gesprächsbeginn zu tun haben, müssen die ‚Regeln‘ der Institution für die Interpretation dieser eigenartigen Gesprächsentwicklung herangezogen werden.

Beispiel (16) (aus: Bergmann 1980: 85, Transkription nach GAT adaptiert)

```
01 Dr. B: BERner is mein name.
02         (.) SIE sind-
03         (.) frau-
04 K:     (.) ch bin frau KORTi.
05 Dr. B: frau KORTi;
06         TA:G.
07         (0.7)
08         [AG frau korti.
09 K:     [TA:G
```

Die Gesprächspartnerin verweigert die namentliche Selbstidentifikation zunächst. Erst ein *prompt*, also ein halbfertiger Satz, den die Gesprächspartnerin vervollständigen soll, führt zum Erfolg (Z. 04). Solche zu vervollständigenden Handlungsfragmente sind in Alltagsgesprächen unüblich; sie symbolisieren bereits an sich eine hierarchische Beziehung. (Das könnte zum Beispiel eine Lehrer/Schüler-Beziehung sein.) Dass jemand gedrängt werden muss, sich nach der Vorstellung des Gegenübers auch selbst vorzustellen, löst wie jede Verzögerung oder gar Verweigerung einer konditionell erwartbaren Folgehandlung Inferenzen aus: Warum will sich die Gesprächspartnerin nicht (gleich) selbst vorstellen? Da auch der nun folgende Gruß des Arztes (Z. 06) erst nach einer langen Pause erwidert wird (09), liegt die Interpretation nahe, dass Frau Korti kein großes Interesse hat, mit dem Arzt in eine fokussierte Interaktion zu treten. Sie hat auch einen guten Grund, das nicht zu tun (wie Bergmann 1980 zeigt): diese Interaktion wird nämlich mit großer Wahrscheinlichkeit zu ihrer Einweisung in die psychiatrische Klinik führen. Sich ihr zu verweigern, kann also für sie strategisch sinnvoll sein, wenn sie die Einweisung nicht möchte.

Das Beispiel ist aber noch komplizierter: denn Dr. Berner liegt natürlich längst eine Krankenakte oder zumindest eine Nachricht der Aufnahmeschwester vor, aus der der Name der Patientin hervorgeht. Er hätte also die Interaktion auch mit einem *Guten Tag, Frau Korti, wie geht's Ihnen denn?* starten können. Bergmann argumentiert, dass der Aufbau einer konditioneller Relevanzen Teil der ärztlichen Untersuchung ist: die Fähigkeit, ein Gespräch ‚ordentlich‘ zu beginnen und auf konditionelle Relevanzen angemessen zu reagieren, ist ein Lackmus-Test für soziale Kompetenz. Der Arzt baut zwei solche Relevanzen auf (erste Selbstvorstellung und erster Gruß). Wer, wie Frau Korti, in beiden Fällen nicht oder nur sehr zögerlich mitmacht, ist sozial ‚auffällig‘. So wird Frau Kortis unkooperative Haltung paradoxerweise gerade zu dem, was sie wohl vermeiden möchte: nämlich zum Indiz für ihre psychische Erkrankung.

## 5. Rituelle Komponenten der Gesprächseröffnung

Im letzten Abschnitt wurde besprochen, wie sich Gesprächsteilnehmer gegenseitig Wiedererkennen signalisieren. Wir haben gesehen, dass dafür selten direkte Verfahren (etwa namentliche Anreden, die zeigen, dass man jemand erkannt hat, oder explizite Erkennensbekundungen wie *ah, jetzt weiß ich, wer Sie sind*) verwendet werden; häufiger wird vielmehr bereits die Art und Weise, wie begrüßt wird, zum Vehikel für Erkennungssignale (*recognitional displays*): der enthusiastische Gruß signalisiert dabei indirekt das Wiedererkennen. In diesem Abschnitt wenden wir uns nun dem **Grüßen** selbst zu, dessen Funktion natürlich über diese indirekte Rolle für das wechselseitige Erkennen hinausgeht. Grüße sind Teil der rituellen Aktivitäten, die am Anfang (und auch am Ende) von fokussierten Interaktionen fast immer zu beobachten sind.<sup>18</sup> Der Austausch von Grußformeln, körperliche

<sup>18</sup> Die Ausnahmen – nämlich der Beginn einer fokussierten Interaktion ohne rituellen Austausch – werden unter dem Stichwort ‚offener Gesprächszustand‘ auf S. XX beschrieben. Umgekehrt muss allerdings nicht jedes Grüßen zu einer fokussierten Interaktion führen, wie am Beispiel des „Grüßens im Vorbeigehen“ zu sehen ist. Der Gruß stellt nicht als

Begrüßungen sowie einige andere, weniger häufige Aktivitäten (wie das Fragen nach dem Wohlergehen) gehören zu dem, was Goffman (1971) einen **bestätigenden Austausch** (*supportive interchange*) genannt hat. Seine primäre Funktion ist die eines Rituals, durch das sich die Beteiligten ihrer positiven Einstellung zueinander und daher ihrer sozialen Beziehung versichern.<sup>19</sup> Es handelt sich um eine Form des positiven *face-works* (Goffman 1955). Goffman sieht die in unserer Kultur üblichen Formen eines solchen Austauschs als reduzierte Form des Austauschs von Geschenken, wie er in vielen traditionelleren Gesellschaften zu Beginn eines Besuchs vorgeschrieben ist. Der bestätigende Austausch ist also eine kleine Zeremonie, in der Einer etwas gibt (z.B. einen Gruß oder die Hand) und der Andere etwas zurückgibt oder sich zumindest bedankt.<sup>20</sup> Daraus ergibt sich, dass die Art und die Dauer des bestätigenden Austauschs von der Beziehung zwischen den Interaktionsteilnehmern abhängig ist bzw. in gewisser Weise auch diese Beziehung bestimmt.

Während fast alle fokussierten Interaktionen mit einem rituellen Austausch beginnen, muss umgekehrt keineswegs jedes Grüßen zu einer fokussierten Interaktion führen. Vielmehr gibt es Situationen, in denen (fremde) Menschen sich zwar grüßen, aber systematisch nicht in fokussierte Interaktion miteinander treten: beim Eintreten in ein Wartezimmer, beim Erreichen des Gipfelkreuzes, manchmal beim Betreten eines Aufzugs, und manchmal, wenn mehrere Menschen bei der Verrichtung ihrer individuellen Tätigkeiten so sehr in körperliche Nähe kommen, dass sie miteinander interagieren (sich zum Beispiel ausweichen) müssen. (Wenn zwei Unbekannte etwa zur gleichen Zeit ihr an einem Laternenpfahl angeschlossenes Fahrrad aufschließen wollen, werden sie sich wahrscheinlich zumindest zunicken.)

Die Formen des bestätigenden Austauschs sind weitgehend routinisiert. Es steht in unserer Kultur dafür ein ganzes Arsenal an Möglichkeiten zur Verfügung. Neben den sprachlichen spielen auch körperliche Formen der Zuwendung bzw. des Respekts eine große Rolle; sie können sowohl ohne Körperkontakt (Verbeugen, Knicks, Nicken oder Winken wie in Abb. 6) als auch mit Körperkontakt erfolgen (Händeschütteln wie in Abb. 9, Umarmungen oder andere Berührungen mit den Armen wie in Abb. 11). Auch der Austausch von sprachlichen Grußformeln ist in der direkten Interaktion mit einer körperlichen Zuwendung verbunden: er ist kaum ohne ein Lächeln möglich. (Selbst bei Anlässen, die jede Kundgabe von Freude verbieten, etwa einer Beerdigung, fällt es den Teilnehmern schwer, sich ohne ein solches Lächeln zu begrüßen. In anderen Situationen gilt ein ‚versteintes Gesicht‘ als ein Zeichen für eine stark belastete soziale Beziehung.)

---

solcher schon einen Gesprächszustand her, er ist nur die Lösung für *eine* der Aufgaben, die die Teilnehmer bewältigen müssen, wenn sie aus dem Nebeneinander in ein Miteinander übergehen wollen.

<sup>19</sup> Goffmans Ritualbegriff ist also wesentlich weiter als der umgangssprachliche; alle gesichtswahrenden Aktivitäten haben für ihn rituellen Charakter, nicht nur routinemäßige Handlungen (vgl. dazu Auer 2013, Kap. 14).

<sup>20</sup> Letzteres ist zum Beispiel bei Komplimenten als Teil des bestätigenden Austauschs am Gesprächsbeginn der Fall.



**Abbildung 9: Begrüßung durch Handschlag**



**Abbildung 10: Begrüßung durch Umarmung**





**Abbildung 11a, b: Begrüßung durch Berühren am Arm und an der Hüfte**



**Abbildung 12a, b, c: Begrüßung durch Umarmung im Gehen**

Wir betrachten nun ein Beispiel etwas genauer, in dem die Verschränkung sprachlicher und körperlicher Begrüßungen deutlich wird und das nebenher auch noch die interaktive Organisation des Sich-Vorstellens (dessen Funktion schon im letzten Abschnitt erläutert wurde) exemplifiziert. Das Beispiel ist deshalb komplex, weil viele Personen daran beteiligt sind. Die Szene spielt sich am Eingang des Hauses ab; fünf Bewohner (Josef, Veronika, Sonja, Mike und Tabea) begrüßen hinter der Haustür einen Gast (Georg Rath), der mit seiner Assistentin Monika zu Besuch kommt. Die zukünftigen Interaktionsteilnehmer sehen sich hier zum ersten Mal, haben aber schon voneinander gehört; sie stellen sich deshalb einander vor und grüßen sich sowohl durch Handschlag als auch durch den Austausch von Grußformeln.

Die Neankömmlinge mit dem Rücken zur Tür, durch die sie eingetreten sind, die Bewohner mit dem Gesicht zur Tür, so dass die Form eines Ovals (also bereits eine F-Formation) entstanden ist (vgl. Abb. 13). Das Problem ist die Sequenzierung: die Situation erfordert eine individuelle Vorstellung, einen **Händedruck** und den Austausch von Grußformeln zwischen jedem Mitglied der ankommenden Gruppe und jedem Mitglied der Gruppe der Hausbewohner (also insgesamt in 10 Dyaden). Es ist daher nicht möglich, dass alle sich zur gleichen Zeit vorstellen und begrüßen. Wie oft in großen Gruppen üblich, bestimmt eine Person die sequenzielle Abfolge maßgeblich und mehr als die anderen; das ist in diesem Fall der Herr Rath.<sup>21</sup> (Herr Rath und seine Assistentin stehen in einer hierarchischen Beziehung zueinander, schon deshalb lässt sie ihm den Vortritt.)

In welcher Reihenfolge reicht er nun den Bewohnern die Hand? Es ist in unserer Kultur heute möglich, dass die zu Begrüßenden seriell, also von links nach rechts oder von rechts nach links gehend, die Hand zum Händedruck angeboten bekommen. Dieses informelle System konkurriert allerdings mit dem älteren Statussystem, nach dem die Statushöchsten einer Gruppe vor den Anderen, ältere Personen vor jüngeren und (von Männern) Frauen vor Männern begrüßt werden. Herr Rath erweist sich hier als ‚Kavalier der alten Schule‘ und wendet sich zunächst an die weiblichen Bewohner, d.h. von ihm aus gesehen von rechts erst an Veronika, dann an Tabea und dann Sonja, erst dann an die männlichen (von links zurückkommend Josef und zuletzt Mike; vgl. das Schema Abb. 14). Als er bei Sonja angelangt ist, beginnt die Assistentin Monika ihrerseits im freien Interaktionsraum auf ihrer rechten Seite mit dem Händeschütteln, zunächst mit Mike und Veronika. Sie folgt also offensichtlich dem ‚modernen‘ System, das keinen Unterschied zwischen den Geschlechtern macht. Als sie als nächsten Josef begrüßen will, überkreuzt sich ihr ausgestreckter Arm fast mit dem von Georg Rath, der dabei ist, Mike die Hand zu geben (s. Abb. 13).

### Beispiel (17)

((Georg Rath und seine Assistentin M betreten das Haus von J, V, S, T und M und werden von ihnen begrüßt))

```
01 GR:  ich bin georg RATH,
02      grüß 1[GOTT,
           1(((Händeschütteln zwischen GR und V)))
03 V:   1[ich bin die veRONika,
04      hal 2[LO-
05 GR:  2[hallo veRONika.
06      3[hAlLO. ((zu Tabea))
           3(((Händeschütteln zwischen GR und T)))
07 T:   4[taBEa.
08 GR:  4[GEorg?
09 T:   5[hAlLO.
10 GR:  5[halLO ((zu Sonja))
           5(((Händeschütteln zwischen GR und S)))
11      GRÜSS 6[dich, ((zu Sonja))
12 S:   6[halLO, ((zu GR))
```

---

<sup>21</sup> In vielen Kulturen ist genau geregelt, wer im Falle eines Besuchs im Haus eines Anderen die Initiative in einem solchen bestätigenden Austausch übernimmt. In der Regel ist das der Hausbewohner. In der heutigen westlichen Mittelschichtkultur scheint es keine klare Regel mehr zu geben. Sowohl der Gast als auch der Gastgeber können die Initiative ergreifen.

- 13 Ass: 6[ich bin [die MONika, ((zu Mike))  
6[ ((Händeschütteln M/Ass))
- 14 J: 7[ich bin der JOsef?
- 15 GR: 7[ ((Händeschütteln J/GR))
- 16 M: 7[MIKE, ((zu Ass.))
- 17 J: halLO? ((zu Rath))
- 18 GR: wEiss ich? ((zu Josef))
- 19 Ass: 8[hallo veRONika,] ((zu Veronika))  
8[ ((Händeschütteln Ass/V))
- 20 V: 8[hallo, veRONika,] ((zu Ass.))
- 21 V/Ass: ((kichern))
- 22 ((Herr Rath streckt die Hand aus, um sie mit Mike zu schütteln, der auch bereits zum Händedruck ansetzt, vgl. Abb. (14); zur selben Zeit streckt die Assistentin ihre Hand aus, um Jürgens Hand zu schütteln. Die beiden Bewegungen führen fast zu einer Überkreuzung der Arme. Kurz bevor das passiert, brechen beide ihre Bewegung ab und ziehen ihre Hände zurück, die Assistentin vollständig. Rath transformiert die Rückzugsbewegung in eine angedeutete Zeigegeste auf sich selbst.))
- 23 GR: 9[der berLIner ne?  
9[ ((zeigt auf Mike mit der offenen Handinnenfläche))
- 24 J: 9[nich über KREUZ;=
- 25 M: =(sorry,)
- 26 wat?
- 27 GR: 10[du bist aus berLIN;=ne?  
10[ ((Mike und GR schütteln sich die Hand))
- 28 M: ja,
- 29 GR: ja.
- 30 M: POTS<sub>11</sub>[dam. (...)
- 31 GR: 11[GE<sub>11</sub>au.
- 32 12[<<p>(so wie IKke).>  
12[ ((zeigt auf sich selbst))
- 33 ja.
- 34 (--)
- 35 13[gut.
- 36 Ass: 13[hi JOsef;
- 37 14[MONika, ((zu Josef))  
14[ ((gibt Josef die Hand))
- 38 GR: und 15[wer nimmt mir das A:b?<sup>22</sup>
- 39 Ass: 15[ ((Händeschütteln mit Tabea))
- 40 T: taBE<sub>16</sub>[a-
- 41 Ass: 16[HALlo-
- 42 J: 17[(die) geTRÄNke (nehm 18[ ..... )  
17[ ((nimmt die Flaschen von GR))
- 43 Ass: 18[hai SON<sub>19</sub>[ja;  
18[ ((Händeschütteln mit S))
- 44 S: halLO
- 45 ((allgemeines lautes Lachen))
- 46 GR: so.
- 47 dann bring\_ma mal das zeug REIN.

---

<sup>22</sup> Er bezieht sich mit *das* auf die Weinflaschen in seiner Hand, sein Gastgeschenk.



Abbildung 13: „nicht überkreuz!“ (Zeile 24 aus Beispiel 17)

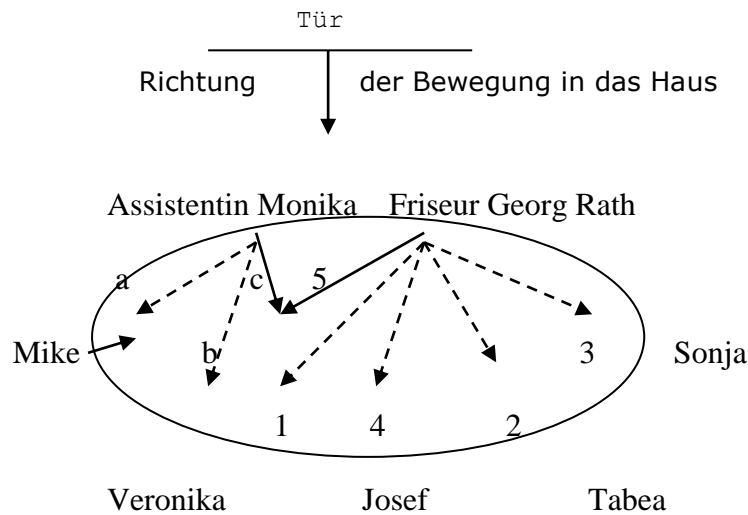


Abbildung 14: Position der Beteiligten bei Zeile 24 in Beispiel 17. Die Zahlen geben die Reihenfolge an, in der Herr Rath bis zu diesem Zeitpunkt die Hände der Bewohner geschüttelt hat, die Buchstaben die Reihenfolge, in der das die Assistentin tut.

Dieser körperliche Konflikt wird unmittelbar korrigiert: die Assistentin zieht ihre Hand ganz zurück und wird sie erst in Z. 37 Josef geben, Herr Rath ist professioneller und verwandelt die Rückzugsbewegung elegant in eine kleine Zeigegeste auf sich selbst, die er in Z. 23 mit einer Zeigegeste auf Mike paart und damit seiner Äußerung *der berLiner ne?* die Interpretation ‚gemeinsame Herkunft aus Berlin‘ gibt (vgl. Z. 32). (Die Kopplung der beiden Zeigegesten ist ein konventionelles Mittel, um inklusives ‚wir‘ auszudrücken.) Zugleich wird aber aus der expliziten Kommentierung Josefs (in Z. 24: *nich über KREUZ*) klar, dass das Missgeschick auf der Ebene der Arm-/Handbewegungen

nicht unbeobachtet geblieben ist: es kollidiert in Deutschland mit dem Aberglauben, dass die überkreuzenden Arme bei der Begrüßung Unglück bringen.

Abgesehen von diesem kleinen Malheur weist die Anfangssequenz dieses **Mehrparteiengesprächs** (*multi-party conversation*) ein hohes Maß an Strukturiertheit auf und lässt sich in zehn individuelle Sequenzen aus Selbstvorstellung und Gruß oder Gruß und Selbstvorstellung aufteilen:

Georg Rath/Veronika:

01 GR:	ich bin georg RATH,	1. SELBSTIDENTIFIKATION <sup>23</sup>
02	grüß [GOTT, [ ((Händeschütteln GR und V))	1. GRUSS/HÄNDEDRUCK
03 V:	[ich bin die veRONika,	2. SELBSTIDENTIFIKATION
04	hal[LO-	2. GRUSS
05 GR:	[hallo veRONika.	3. GRUSS & ANREDE

Georg Rath/Tabea:

06 GR:	[hAlLO. ((zu Tabea)) [ ((Händeschütteln GR und T))	1. GRUSS/HÄNDEDRUCK
07 T:	[taBEa. ((zu GR))	1. SELBSTIDENTIFIKATION
08 GR:	[GEorg?	2. SELBSTIDENTIFIKATION
09 T:	[hAlLO.	2. GRUSS

Georg Rath/Sonja:

10 GR:	[halLO ((zu Sonja)) [ ((Händeschütteln GR und S))	1. GRUSS/HÄNDEDRUCK
11	GRÜSS [dich, ((zu Sonja))	1. GRUSS
12 S:	[halLO, ((zu GR))	2. GRUSS

Georg Rath/Josef:

14 J:	[ich bin der JOsef?	1. SELBSTIDENTIFIKATION
15 GR:	[ ((Händeschütteln J/GR))	HÄNDESCHÜTTELN
17 J:	halLO? ((zu Rath))	GRUSS
18 GR:	wEiss ich? ((zu Josef))	??

Georg Rath/Mike:

23 GR:	[der berLIner ne? [ ((zeigt auf Mike mit der offenen Handinnenfläche))	FREMDIDENTIFIKATION
25 M:	=(sorry,)	
26	wat?	
27 GR:	[du bist aus berLIN;=ne?  [ ((Händeschütteln Mike und GR))	WIEDERHOLUNG FREMDIDENTIFIKATION/ HÄNDESCHÜTTELN
28 M:	ja,	
29 GR:	ja.	
30 M:	POTS[dam.	1.SELBSTIDENTIFIKATION
31 GR:	[GEnau.	
32	[<<p>(so wie IKke).> [ ((zeigt auf sich selbst))	2.SELBSTIDENTIFIKATION
33	ja.	

Assistentin/Mike:

13 Ass:	[ich bin [die MONika, ((zu Mike)) [ ((Händeschütteln M/Ass))	1.SELBSTIDENTIFIKATION/ HÄNDEDRUCK
---------	---	---------------------------------------

<sup>23</sup> GR schaut während 01 und 02 Veronika an, die Selbstvorstellung und der Gruß sind also spezifisch an sie gerichtet, nicht an die Gesamtgruppe. Dennoch ist die Selbstidentifizierung natürlich für alle anderen Teilnehmer ebenso zu hören und wird deshalb in den darauffolgenden Teilsequenzen inhaltlich überflüssig.

- 16 M: [MIKE, ((zu Ass.)) 2.SELBSTIDENTIFIKATION
- Assistentin/Veronika:
- 19 Ass: [hallo veRONika,] ((zu Veronika)) 1. GRUSS/HÄNDEDRUCK  
 [((Händeschütteln Ass/V))
- 20 V: [hallo, veRONika,] ((zu Ass.)) 2. GRUSS/SELBST-  
 IDENTIFIKATION
- 21 V/Ass: ((kichert))
- Assistentin/Josef:
- 36 Ass: [hi JOsef; 1. GRUSS/ANREDE  
 37 [MONika, ((zu Josef)) 1. SELBSTIDENTIFIKATION/  
 [((gibt Josef die Hand)) HÄNDEDRUCK
- Assistentin/Tabea:
- 39 Ass: [((Händeschütteln mit Tabea)) HÄNDEDRUCK  
 40 T: taBE[a- 1. SELBSTIDENTIFIKATION  
 41 Ass: [HALlo- 1.GRUSS
- Assistentin/Sonja
- 43 Ass: [hai SON[ja; 1. GRUSS/ANREDE/HÄNDE-  
 [((Händeschütteln mit S)) DRUCK  
 44 S: halLO 2. GRUSS

Alle zehn Einzelsequenzen enthalten als zentrale nonverbale Grußform ein **Händeschütteln**. Die übrigen Bestandteile der Sequenz – Selbstidentifikation und verbaler Gruß – werden nicht immer verwendet. Die Selbstvorstellung der Besucher erfolgt in ihrer jeweiligen ersten Teilsequenz (vgl. Z. 01 und 13) durch Nennung des eigenen Namens, in den darauffolgenden Teilsequenzen nur noch jeweils einmal (in Z. 08 und 37) – die namentliche Identität der Besucher kann hier schon vorausgesetzt werden. Die Bewohner stellen sich hingegen fast immer namentlich vor (vgl. Z. 3, 7, 14, 16, 20, 40). Allerdings scheint die Assistentin die Namen der Bewohner schon zu kennen, denn sie spricht Veronika, Josef und Sonja namentlich an, noch bevor sie sich vorgestellt haben; auch Georg Raths Kommentar zu Josefs Selbstvorstellung in Z. 18 (*weiss ich*) und sein Verhalten in der Teilsequenz mit Mike belegen, dass er zumindest einige Bewohner bereits kennt, ohne sie getroffen zu haben. Verbale Grüße sind häufiger als Selbstvorstellungen; auch hier wird jedoch die sequenzielle Vollform (mit Gruß und Gegengruß bzw. sogar drei Grüßen) im Laufe der Zeit immer mehr reduziert. So begrüßt GR Josef schon nicht mehr zurück, mit Mike entwickelt sich überhaupt keine Grußsequenz. Die Assistentin begrüßt Veronika, Tabea, Sonja und Josef, wird aber nur von Veronika und Sonja zurückgegrüßt.

Bemerkenswert ist der Ablauf der Teilsequenz zwischen Georg Rath und Mike. Außer dem obligatorischen Händedruck fehlt in diesem Fall sowohl die Selbstvorstellung als auch die Grußformel. Die Sequenz enthält aber durchaus Elemente, die der gegenseitigen Identifizierung dienen; sie beziehen sich allerdings nicht auf die Namen der Beteiligten, sondern auf deren Herkunft aus Berlin bzw. Potsdam. GR legt großen Wert darauf, diese **Ko-Kategorisierung** (*co-categorization*, vgl. Sacks 1972) auch über anfängliche Schwierigkeiten hinweg herzustellen (vgl. die akustisch bedingte Reparatur in Z. 25-27 und die Korrektur von Berlin zu Potsdam in Z. 30). Eine solche Ko-Kategorisierung leistet nicht nur positives *face-work* und dient damit dem bestätigenden Austausch (,wir haben etwas gemeinsam‘), sondern ist auch für den Einstieg in die thematische Phase der Interaktion nützlich: Je mehr zwei Interaktionsteilnehmer gemeinsam haben, um so eher werden sie ein Gesprächsthema für *small talk* finden.

Zum bestätigenden Austausch gehört neben Grußformeln, Umarmungen, Händeschütteln auch das **Erkundigen nach dem Wohlbefinden** des Anderen.

**Beispiel (18) (MILOS 5, Inga Harren)**

01 Frank: ((Läuten))  
 02 Milos: MIlos?  
 03 (0,2)  
 04 Frank: hi hier\_s FRANK.  
 05 (.)  
 06 Milos: hi.=  
 → 07 Frank: =<<p>na=wie GEHT\_S.>  
 → 08 Milos: °hh mir geht\_s GUT.

**Beispiel (19) OPERATION**

((Anruf bei der Firma, die der Bruder des Anrufers leitet; es meldet sich die Sekretärin))

01 M: ((Läuten))  
 02 F: strobel und hartmann und maier luckmann guten [TAG,  
 03 M: [ja:,  
 04 (-) HORN,  
 05 guten TAG,  
 06 F: gUten tag herr HO:RN?  
 07 M: na?  
 → 08 F: wie GEHT\_S ihnen denn;  
 09 M: BITte?  
 10 (-) MIR? (-)  
 → 11 [n(a) mir geht\_s gAnz ORdentlich;  
 12 F: [ja

Damit ist keine echte Erkundigung nach dem Wohlbefinden gemeint, die nicht mehr zur Eröffnungssphrase des Gesprächs gehören würde, sondern schon zu ihrem thematischen Hauptteil. Formelhafte Erkundigungen vom Typ *wie geht's?* machen keine ‚ernsthaften‘ Antworten notwendig bzw. erwartbar. Harvey Sacks hat 1975 in einem Aufsatz mit dem Titel „Everyone has to lie“ solche Routine-Nachfragen genauer untersucht. Die übliche Antwort ist eine Bewertung (*value state descriptor*), die sich im mittleren Bereich der Skala von ‚sehr gut‘ bis ‚miserabel‘ bewegt (*ganz gut, gut, solala*). Extrem positive Antworten (*ganz hervorragend*), noch mehr aber deutlich negative Antworten (*gar nicht gut*) sind selten und führen zu **diagnostischem Nachfragen** (*diagnostic procedures*), die den Rahmen von Routinen verlassen und zum Einstieg in die thematische Phase eines Gesprächs werden können. Dies kündigt sich im folgenden Gesprächsanfang an (vgl. dazu auch Beispiel 12):

**Beispiel (20) FASCHING**

03 M: HALlo::  
 04 (1.0)  
 05 MÄUSlein?  
 06 F: a DU bist\_s.  
 07 M: a,  
 → 08 F: wie GEHT\_S dir DENN?>=  
 → 09 M: =mir GEHT\_S NICH gUt.  
 → 10 F: nicht?  
 11 M: weil meine LEUte sind fort;=  
 12 =die sind ALLe zum FASChing.  
 13 F: ja: (.)  
 14 ich wollt jetzt AUCh grad wieder ge:hen.

Warum müssen wir nun – nach Sacks – alle (manchmal) lügen, wenn wir routinemäßige Fragen über unser Wohlbefinden am Anfang eines Gesprächs beantworten? Sacks argumentiert, dass es nicht angemessen ist, mit jedem beliebigen Gesprächspartner über die Probleme zu sprechen, die einen tatsächlich beschäftigen, d.h. das eigene Wohlbefinden (oder dessen Fehlen) zum Thema der Interaktion zu machen. Es gibt Hierarchien für das Erzählen von Neuigkeiten und Problemen, die

eingehalten werden müssen: dem Lebenspartner erst nach der Kollegin aus dem Betrieb von einem wichtigen Ereignis oder einer wichtigen Erfahrung zu erzählen, kann zu ernsthaften Beziehungsproblemen führen.

Im Beispiel (20) handelt es sich allerdings um Vater und Tochter; die negative Antwort des Vaters auf die Frage der Tochter nach seinem Befinden ist also durchaus sozial angemessen. Und für die Tochter wäre durchaus möglich, den Hinweis des Vaters aufzunehmen, dass es ihm nicht gut gehe, und daraus eine Nachfrage abzuleiten. Das tut sie auch (*nicht?*, Z. 08), blockt aber weitere Details durch den Verweis ab, dass sie grade das Haus verlassen wollte (Z. 12).

Es gibt noch andere rituelle Komponenten in der Gesprächseröffnungsphase. Zum Beispiel kann der das Gespräch initiiierende Teilnehmer thematisieren, ob der andere gerade verfügbar ist (‘Zeit hat’) und zu einem Gespräch bereit ist. Das ist gerade bei Telefongesprächen sehr häufig. Auch wenn sie an sich keine Zeit haben oder mit etwas anderem beschäftigt sind, scheinen es Angerufene nur schwer übers Herz zu bringen, eine Fokussierungsaufforderung wie das Klingeln des Telefons abzulehnen. Anrufer drücken deshalb sehr oft zu Beginn eines Gesprächs ihre Sorge aus, den Angerufenen gestört zu haben. Im folgenden Fall stört zum Beispiel die Anruferin die fokussierte Interaktion des (gemeinsamen) Essens, was sie vermutlich an der von Kaubewegungen deformierten Artikulation ihrer Mutter in Z. 05 erkennt:

#### Beispiel (21) (Inga Harren, GNS14)

```
((Tochter ruft Mutter an, um sie um ein Gulasch-Rezept zu bitten))
01 Gitte: ((Telefonläuten))
02 Mama: WUNder?
03 Gitte: <<hoch>>ja hallo MAMa:..
04 hier spricht GITte:.
05 Mama: hallo GITte.
06 Gitte: halLO:..
→ 07 (.) stör ich grad beim ESSen?=  
08 Mama: =mm,  
09 bin grad am KAUen.  
10 Gitte: ACH so.  
((etc.))
```

Obwohl die Angerufene beim Essen gestört wird, nimmt sie das Gesprächsangebot an und führt die Interaktion weiter. In vielen anderen Fällen beantwortet der Angerufene das Gespräch aber nur, um es sofort wieder - in mehr oder weniger geordneter Weise - zu beenden (siehe Beispiel 22). Der Sinn solcher Gespräche beschränkt sich darauf, *grundsätzliche* Verfügbarkeit zu signalisieren, die Interaktion aber auf einen anderen Zeitpunkt zu verschieben. Die Tendenz, Telefongespräche auch dann anzunehmen, wenn sie stören, und die mangelnde Verfügbarkeit erst während der Anfangsphase des Gesprächs erkennen zu geben, scheint noch auf die frühe Phase des Telefonierens zurückzugehen, als Telefonanrufe für wichtige Nachrichten reserviert waren. Denn auch wer gerade mit etwas anderem beschäftigt ist (und sich vielleicht bereits in einer fokussierten Interaktion befindet), kann und muss diese laufenden Angelegenheiten unterbrechen, wenn Wichtigeres zu behandeln ist. Zeigt sich jedoch, dass die Störung nur zum Zweck des *small talk* erfolgt (oder die Wichtigkeit der Nachricht und die Zeit, die ihre Bearbeitung erfordern wird, in keinem angemessenen Verhältnis zum ‚Schaden‘ stehen, der sich aus dem Abbruch der laufenden Aktivität ergibt), dreht sich die Priorität um und die laufende Interaktion (oder Beschäftigung) wird weitergeführt.

Selbst wenn der Angerufene weiß, wer ihn sprechen will (weil das auf dem Display zu erkennen ist), wird der Anruf oft beantwortet, um grundsätzlich Gesprächsbereitschaft zu signalisieren:

#### Beispiel (22) (Naber)

```
01 B: ((Telefonklingeln))
02 A: HALlo-
03 B: HI; (-)
04 nA, (.)
```



05 wie GEHT\_S dir,  
 06 A: telefonieren wir SPÄter?  
 07 weil ich sItz jetzt grad noch ähm (-)mit meinen MITbewohnerinnen  
 zusammen-  
 08 weil\_s wir endlich mal geSCHAFFT haben zu KOChen;  
 09 B: achSÖ;  
 10 ja na KLAR;  
 11 kEIn problem (.) ähm;  
 12 [ab WANN;  
 13 A: [telefonieren wir SPÄter einfach oder,  
 14 B: OK;

In diesem Beispiel deutet die Prosodie des *HALlo*- in Z. 02 (vgl. die Anfangsbetonung und das Fehlen einer steigenden Tonhöhenbewegung) darauf hin, dass es sich um einen Gruß handelt, nicht um eine Fokussierungsbestätigung. A weiß also bereits beim Abnehmen, wer anruft. Nach einem Gegengruß versucht der Angerufene in Z. 02 - 05 den üblichen 'wie geht's Dir'-Austausch zu initiieren. Die Frage wird allerdings gar nicht beantwortet, sondern führt direkt zu einer Bitte um Aufschub des Gesprächs durch die Angerufene (Z. 06). Es folgt eine in solchen Fällen unabdingbare Begründung (*account*). Der sequenzielle Ablauf bleibt aber insofern gestört, als die Frage keine Antwort erhält und die Strukturserwartungen innerhalb der Paarsequenz verletzt werden.

Nicht nur am Telefon, auch in der direkten Kommunikation wird zu Beginn abgeklärt, ob das Gespräch erwünscht ist. Wer in einen Raum kommt und sieht, dass dessen Bewohner oder Benutzer gerade Besuch hat, mit jemand telefoniert oder sich umzieht, wird aus jeweilig verschiedenen Gründen davon ausgehen können, dass er oder sie stört und sich vermutlich mit einer Entschuldigung zurückziehen.

Ebenfalls zur rituellen (weil *face-work* betreibenden) Komponente der Eröffnungsphase gehören **interaktionsgeschichtliche Erkundigungen** darüber, was der Andere seit Beginn des letzten Treffens gemacht hat oder warum einer der Beteiligten nicht telefonisch verfügbar war bzw. den anderen vergeblich zu erreichen versucht hat; in der Mobiltelefonie werden an dieser Stelle auch oft Auskünfte darüber eingeholt, wo sich die Interaktionsteilnehmer gerade befinden (vgl. 23, Z.16). Das starke Bedürfnis, das Thema ‚Raum‘ in der Interaktion zu bearbeiten und sich gegenseitig zu lokalisieren, scheint in diesem Fall die Mobilität der Teilnehmer und ihrer Kommunikationsgeräte zu kompensieren.

Besonders in Paarbeziehungen ist die telefonische **Verfügbarkeit** ein wichtiges Anliegen. Im folgenden Fall ruft der Ehemann aus dem Auto von seinem Mobiltelefon an; die Anfangsphase des Gesprächs (vgl. Z. 05 - 15) ist von wechselseitigen Vorwürfen wegen der Nicht-Erreichbarkeit des Partners geprägt:

### Beispiel (23) (Putzteufel F3-B-17)

((Anruf über Mobiltelefon bei der Ehefrau aus dem Auto.))

01 S: ((Telefon läutet.))  
 02 F: ja bitte?  
 03 S: ja LIEBling;  
 04 SALü;  
 05 zuerst ist laufend besetzt ja?  
 06 F: ja bei dir is (.) schon die ganze zeit (...)telefon  
 abgeschalten;  
 07 S: ne;; (-)  
 08 F: [ich versuch ( )  
 09 S: [( )  
 10 hab=ich mit=dem RUDolf telefonierte,  
 11 (-) ja,  
 12 (1.0)  
 13 und hab noch mit=dem REXbaum telefonierte. (-)  
 14 F: m;;  
 15 ich versuch(s) nämlich AUCh schon laufend dich [zu erreichen;  
 16 S: [ja und ich fahr (denn)

grad von scheinsdorf weg; (1.0)

Im folgenden Beispiel wird ebenfalls die ‚Verfügbarkeit‘ eines Gesprächspartners verhandelt. Wie im Beispiel (22) führt auch hier die interaktionsgeschichtliche Einbettung des Gesprächs zu Turbulenzen im sequenziellen Ablauf:

#### Beispiel (24) (Naber)

01 B: ((Klingeln))  
 02 A: HI (--)  
 03 B: [ich war grad im FITness;  
 04 A: [WIE bitte?  
 05 A: ACHso Achso;  
 06 B: JA-  
 07 A: wie GEHTS dir denn? ((etc.))

Der Verlauf dieses Gesprächsanfangs ist überhaupt nur verständlich, wenn man weiß, dass A kurz vorher vergeblich versucht hat, B zu erreichen. Nun hat B zurückgerufen und liefert sofort nach der Fokussierungsaufforderung (Telefonläuten, Z. 01) und der Fokussierungsbestätigung (A's HI, Z. 02) in Z. 03 eine Rechtfertigung (*account*) für ihre Nichtverfügbarkeit zu diesem früheren Zeitpunkt. Dass die sequenzielle Platzierung dieses *accounts* gegen die Regeln für kanonische Gesprächsanfänge verstößt und den zu erwartenden bestätigenden Austausch (Grußsequenz) einfach überspringt, zeigt, wie wichtig Fragen der ‚Verfügbarkeit‘ sind: ihre Dringlichkeit ist so hoch, dass es der Anruferin B unangemessen erscheint, sie auf den ersten thematischen Slot im Gespräch zu verschieben.

Wir können also festhalten, dass das erste Thema, das nach der Abarbeitung der immer anstehenden Interaktionsaufgaben wie Herstellung von Kopräsenz, wechselseitige Identifizierung und wechselseitigem *face-work* im bestätigenden Austausch (insbesondere durch Grüßen) zur Sprache kommt, noch nicht der eigentliche Grund des Anrufs ist.

Bevor wir uns nun dem Übergang in die Phase des Gesprächs widmen, die seinen eigentlichen Grund darstellt, sei abschließend am Ende dieses kleinen Überblicks über die Rituale der Gesprächseröffnung auf deren Variabilität hingewiesen. Der rituelle Austausch kann sehr kurz oder sehr ausführlich sein. Dabei spielen die bisherige Interaktionsgeschichte zwischen den Beteiligten (Hat man sich lange nicht mehr gesehen oder gerade erst vor einer Stunde? Ist man eng miteinander befreundet oder kennt man sich nur oberflächlich?) ebenso eine Rolle wie die Bedeutung des Treffens, das nun bevorsteht.

In manchen Telefonanrufen entfällt der bestätigende Austausch ganz oder wird zumindest sehr stark reduziert. Das geht vor allem dann, wenn die Interaktionspartner durch eine Serie von Kontakten innerhalb einer kurzen Zeitspanne miteinander verbunden sind. Im folgenden Beispiel hat Milos gerade erst mit Kathie telefoniert und ihr versprochen, ihr die Nummer eines Dritten herauszusuchen. Jetzt ruft er zurück. Der rituelle Teil der Gesprächseröffnung ist auf den Gruß in Zeile 03 beschränkt, der nicht erwidert wird. Vielmehr kommt Milos unmittelbar zum Grund des Anrufs:

#### Beispiel (25) (Milos Nr. 7, Inga Harren)

01 Milos: ((Klingeln))  
 02 Kathie: halLOO  
 03 Milos: hei:.  
 04           °hh also.  
 05           °hh null vier NEUN?  
 06           siebm VIER?  
 07 Kathie: ja?  
 08 Milos: (0.2)siebm siebm?  
 09 Kathie: (.)ja?  
 10 Milos: neun acht,  
 11 Kathie: (.) ja?  
 12 Milos: vier fünf.  
 13 Kathie: (0.2) <<pp>(o) kee=gut.>

Der bestätigende Austausch am Beginn der fokussierten Interaktion kann oder muss auch noch in anderen Fällen fehlen. Insbesondere begrüßen sich in unserer Kultur Menschen, die zusammen in einer Wohnung leben, zwar in der Regel am Morgen oder wenn sie das Haus verlassen haben und nun zurückkommen, nicht aber am Beginn einer jeden fokussierten Interaktion, die während des Zusammenlebens entsteht. Dasselbe gilt am Arbeitsplatz: es ist üblich, bei Arbeitsbeginn die anderen zu begrüßen, dann aber nicht mehr, selbst wenn während dieser Zeit zahlreiche, voneinander abgegrenzte fokussierte Interaktionen stattfinden. Goffman (1981: 134) spricht hier von einem **offenen Gesprächszustand** (*open state of talk*). Wenn sie erneut in eine fokussierte Interaktion eintreten wollen, besteht für die Teilnehmer in einem solchen Zustand der Interaktion lediglich die Aufgabe, Kopräsenz zu sichern (etwa durch eine Fokussierungsaufforderung) und dann den Grund zu nennen (d.h. den Gesprächsfokus herzustellen); sowohl Identifizierung als auch bestätigender Austausch entfallen.

Und natürlich sind in der Gestaltung des rituellen Austauschs am Gesprächsanfang auch **kulturelle Unterschiede** zu beobachten.<sup>24</sup> So ist es in vielen Kulturen üblich, nicht nur rituelle Erkundigungen nach dem Wohlbefinden des Gesprächspartners selbst, sondern auch über dessen Angehörigen einzuholen (vgl. zu Ghana: Agyekum 2008: 498-9) oder sich sogar danach zu erkundigen, ob der andere schon gegessen hat (China: Günthner 2013). Irvine (1976) beschreibt den (kanonischen) Einstieg in eine fokussierte Interaktion bei den Wolof (in Westafrika – Senegal und Gambia) schematisch wie folgt (alle Komponenten außer den arabischen Routineformeln in den Abschnitten I.1. und IV sind aus dem Wolof ins Englische übersetzt):

#### Beispiel (26) (aus Irvine 1976; Schema des Begrüßungsablaufs bei den Wolof)

((A nähert sich B, Erstkontakt; unter Bekannten entfällt I.2.))

- I.1. A: salaam alikum  
 B: malikum salaam
- I.2. A: (gives his name)  
 B: (gives his name)  
 A: (B's name)  
 B: (A's name)/naam ('yes') & (A's name)
- II. A: how do you do?  
 B: I'm only here  
 A: don't you have peace?  
 B: peace only, yes
- III. A: Where/how are the people of the household?  
 B: They are there  
 A: Where/how is X  
 B: He is there  
 ((sequence may be iterated with other persons))  
 A: Isn't it that you aren't sick?  
 B: I am praising God  
 ((sequence may be iterated with other persons))
- IV. A: H'mdillay ('thanks be to God')  
 B: H'mdillay/Tubarkalla ('blessed be God')  
 A: H'mdillay/Tubarkalla  
 B: H'mdillay/Tubarkalla

## 6. Der Grund des Gesprächs

Es gibt Interaktionen rein zeremonieller Natur, die sich auf einen kurzen rituellen Austausch (*wie geht's - danke, und Ihnen?*) beschränken. Es gibt überdies sehr viele kurze Interaktionen, die so stark in eine Interaktionsgeschichte eingebunden sind, dass man sie nicht sinnvoll als eigenständi-

<sup>24</sup> Einen guten Überblick über die kulturelle Variabilität der Anfangsgrüße gibt aus anthropologischer Sicht Duranti 1997.

ges Ereignis analysieren kann, sondern mit berücksichtigen muss, was zwischen den Teilnehmern vorher passiert ist und/oder nachher passieren soll (vgl. etwa die Beispiele 24 und 25). Es scheint, dass wir gerade am Telefon sehr viel damit beschäftigt sind, den Anderen mitzuteilen, wann und wie ein ‚richtiges‘ Gespräch zustande kommen wird. Diese Interaktionen führen also lediglich auf das Hauptereignis hin, sie sind interaktionsgeschichtliche Präliminarien dazu. Hier ein weiteres Beispiel:

#### Beispiel (27) (Naber)

```
01 B: ((Klingeln))
02 A: HI,
03 B: HI;
04   na [wie GEHT_S?
05 A:   [ich wolltē dich GRAD anrufen;
06   ((lacht))
07 B: ah ok;
08   perFEKtes tIming;
09   ((lacht))
10 A: ja SUpEr-
11   ((lacht))
12 B: ((lacht)) ähm ja also ich hätt jetzt dann schOn ZEIT;
13   ich muss nur noch kurz mein ZEUG packen;
((etc.))
```

Die beiden Interaktionspartner haben sich offenbar verabredet, und B hat angerufen, um das genaue Timing der mit A geplanten Aktivitäten zu besprechen. Das *wie geht's?* in Z. 04 ist daher in diesem Fall vielleicht eher im Sinne von ‚und wie schaut's aus mit unseren Plänen?‘ zu verstehen. A weiß jedenfalls genau, worum es geht, und liefert von sich aus einen Hinweis, dass sie (bereit?) für das ‚eigentliche‘ Treffen ist (Z. 05, 12, 13).

In solchen Fällen gibt es zwar einen Grund für den Anruf; und es ist der Anrufende, der logischerweise diesen Grund nennen muss. Er oder sie hat die Interaktion schließlich initiiert. Aber diese Interaktion hat keinen eigenständigen Fokus – kein eigenständiges Thema –, eben, weil sie nur präliminär ist und auf eine andere hinführt.

Wenn wir nun solche präliminären interaktiven Episoden aus dem Spiel lassen, lässt sich fragen, wer **das (erste) Thema** des Gesprächs einführt und wie er es tut. Die Antwort ist wieder von bestimmten situativen Bedingungen abhängig, die durch die spezifische Art der Themeneinführung ihrerseits relevant und sichtbar gemacht werden.

Die Struktur der Überleitung in das erste Gesprächsthema ist in nicht-institutionellen Kontexten davon geprägt, ob es sich um eine **erkennbar zielorientierte Interaktion** handelt oder nicht. Für den zweiten Fall passt der Begriff des *small talk*. Ob in einer erkennbar zielorientierten Interaktion das Ziel auch erreicht wird und ob die Ziele, die die einzelnen Teilnehmer verfolgen, sich widersprechen oder übereinstimmen, ist nicht wichtig.

Normalerweise wird dem Initiator einer fokussierten Interaktion ein Ziel unterstellt. Nur in wenigen Situationstypen ist diese Annahme von vorne herein außer Kraft gesetzt und *small talk* erwartbar. Das ist z.B. in Situationen der Fall, in denen die Handelnden offensichtlich ein anderes Ziel verfolgen als das Gespräch, wie beim Warten in der Arztpraxis oder vor einer Theateraufführung. Außerdem gibt es Situationstypen, zu denen *small talk* als Teil der Situationsdefinition gehört, etwa bei Partys und auf Empfängen. Solche Gespräche sind als ‚zweckfrei‘ gerahmt. Natürlich können die Interaktionsteilnehmer diese Rahmung außer Kraft setzen, dies bedarf aber besonderer Maßnahmen. Umgekehrt gilt: Ist eine solche zweckfreie Rahmung nicht aufgrund der Situationsdefinition gegeben, wird vom Initiator der Interaktion auch die Angabe eines Grunds dafür erwartet, dass er in eine fokussierte Interaktion eintreten will. Das gilt auch (vielleicht sogar besonders) für Telefonanrufe. Abweichungen werden gleich zu Beginn angekündigt (‚ich wollt nur mal anrufen‘).

In Interaktionen, die nicht als *small talk* gerahmt sind, liegt die Verpflichtung, das (erste) Thema zu bestimmen, beim Initiator der Interaktion. Wenn er dieses erste Thema einführt, gibt er zugleich einen Grund dafür, warum er den Anderen mit seiner Kontaktaufnahme ‚gestört‘ hat.

Der **Übergang in das (erste) Gesprächsthema** wird regelmäßig durch Diskursmarker wie *du sag mal, hör mal, pass auf* oder explizite Ankündigungen (*preliminaries*) wie *was ich dich fragen wollt* markiert.<sup>25</sup> Sie markieren den Anfang des ‚ernsthaften Geschäfts‘. Hier zwei Beispiele dafür, wie Diskursmarker als Übergangssignale eingesetzt werden:

#### Beispiel (28) (Versammlung)

01 T: ((Telefonläuten))  
 02 K: meier?  
 03 T: ja, (kollege ....)  
 04 K: <<freudig>hallo: tom,=>  
 05 T: =du KARin;  
 06 SAm\_ma hast du ne AHnung wo: die: verSAMMlung is, ((etc.))

#### Beispiel (29) (GNS 10, Inga Harren)

01 Uwe: ((Telefonklingeln))  
 01 Gitte: ja halLO:?  
 03 Uwe: ( .) kUckuck ich bin\_s noch MA::L.  
 04 Gitte: ↑ja:ha: ↑kuckuck.  
 05 Uwe: bist noch NICH auf\_m weg.=  
 06 =das is GUT.  
 07 Gitte: [,hh  
 08 Uwe: [hie:r pass AUF.  
 09 wem= wir machn das jetz DOCH so==  
 10 dass dass dass du=mich NICH abhols;=  
 11 ich komm dann mit\_m BUS zu dir::?  
 ((etc.))

Die Ankündigung des Übergangs durch explizitere Formeln ist eher für formellere Interaktionen insbesondere zwischen Fremden typisch; in diesem Fall ist die zweckfreie Gesprächsinitiierung mit dem einzigen Ziel des *small talk* ja ausgeschlossen. Im folgenden Fall möchte der Anrufer einen Besuch bei der Firma ankündigen, in der der Angerufene arbeitet. Seine Kontaktperson in der Firma ist eine dritte Person, die zurzeit nicht am Arbeitsplatz ist:

#### Beispiel (30) (VERTRETUNG)

((Der Anrufer A wurde durch das Sekretariat der Firma an Herrn L. Durchgestellt.))  
 01 L: halLO?  
 02 A: halLO?  
 03 L: kru:g,  
 04 A: ja grüßgOtt mein name is BE::mann in MÜ:nche:n;  
 05 L: grüß=sie gott herr BE:männ=  
 06 A: =ah:: herr krug der herr:: ahm: (.) CE:männ der is nicht im hause gei?  
 07 L: im: moment NICHT,  
 08 würd aber sam\_ma in der nächsten halben stUnde;  
 09 also=er=wollte=an=und=für=sich schOn am (.) VORmittag da sein;  
 [°th  
 10 A: [ja:,  
 11 j[a:  
 12 L: [a:ber: eh: würd auf jeden fall in kürze EINTreffen;  
 → 13 A: i:ich frage aus folgenden GRUND,=eh=  
 14 =<<acc>mein=name is BE:männ> in MÜNchen:?  
 15 L: ja:,,=

<sup>25</sup> Diese Marker sind – besonders wenn sie von einer längeren Einleitung abgesetzt werden müssen – oft durch Höherlegung der Intonation gekennzeichnet, wie Couper-Kuhlen 2001 für das Englische zeigt.

16 A: =wir=hatten=uns amAl untahalten wegen=einer  
eventuellen vertrEtung in bAyern oder SÜDbayern:?  
(etc.)

Manchmal kann es sehr lang dauern, bis der Anrufer dazu kommt, den Grund für seinen Anruf vorzubringen. Das liegt an den an sich harmlosen Fragen des Anrufers nach der Befindlichkeit des Anderen, die im Rahmen des bestätigenden Austauschs erfolgen; im Normalfall wird die Antwort kurz und inhaltlich unspezifisch sein (vgl. oben, S. XX), aber sie kann manchmal auch sehr ausführlich werden. Das kann vor allem dann der Fall sein, wenn die Beziehung zwischen den beiden Gesprächspartnern eng ist (also ‚privilegiert‘ in dem Sinn, dass der Anrufer der primäre Rezipient für wichtige Nachrichten ist), und wenn gerade ein erzählenswertes Ereignis vorgefallen ist, das daher den Charakter einer Neuigkeit hat. Im folgenden Beispiel ist die Angerufene die Ehefrau des Anrufers; beide betreiben zusammen eine Reitschule. Der Anrufende erreicht die Angerufene in erregtem Zustand; sie wartet nicht, bis er den Grund für seinen Anruf formuliert hat, sondern beginnt gleich nach der Routinefrage nach ihrer Befindlichkeit in Z. 03 mit einer ausführlichen Erzählung:

### Beispiel (31) (Reitschule)

01 M: ((Telefonklingeln))  
02 F: (reit)schule BAUmann  
03 (0.5)  
04 M: nO: wie gehd\_da\_s<sup>26</sup>=  
05 F: =och: ja=ich hab grad mit so\_ne ARSCHloch telefoniert=  
wo (ich mich) sAUmäßig schlecht (gang)=  
06 M: wo[rUm  
07 F: [°hhh ach  
08 (0.5)  
09 mensch der eine knilch da wo uns GSCHRIEbe hat,=  
10 wegen den: be: ER: (schein) do; ne,  
11 (-) weißt so rUndschreibe an zwanzig SCHU:le und so gell,  
12 [°hhh hab=ich=denkt  
13 M: [ja,  
14 F: <<acc>jetz ruf(\_i) den AN ob der vielleicht (.) jetz nächst WOCH scho  
mitkann;  
15 =vierzehn dag;=  
16 und dann halt im MAI die praxis mache; ne>  
17 M: ja,  
18 (0.5)  
19 F: °hh un:d=ich rufe also AN,  
((45 Zeilen ausgelassen))  
64 (0.7)  
65 und jetz soll ich\_m den ganze schEIBdreck da schriftlich  
beSTÄtige <<dim>und so verstehsch;>  
66 der geht EH net mit;=  
67 =i SCHEISS dem ebbes;  
68 M: hm hm,  
69 <<cresc>horch=amal=her,  
70 du sollst jetz KASsebuch mache gell,  
(etc.)

Schegloff (1986: 34) spricht von „Themenvorwegnahme durch den Rezipienten“ (*recipient topic preemption*), wenn dieser das erste Gesprächsthema einführt (anstelle des Anrufenden). Dies passiert in (31): obwohl M. angerufen hat und offenbar dafür auch einen Grund hatte - nämlich seine Frau zur Arbeit am „Kassenbuch“ (vgl. Z. 70) zu motivieren - , wird die unerfreuliche Begegnung von F. mit dem „Knilch“, die offenbar nur kurze Zeit zurücklag, zum eigentlichen Thema des Gesprächs. Während die hier stark gekürzt wiedergegebene Erzählung von F. mit viel emotionalem Engagement vorgetragen wird, hält sich M mit seinen Rezipientensignalen zurück; auch am Ende

<sup>26</sup> Dial. 'geht es dir'.

der Geschichte bleibt er F. eine angemessene Reaktion schuldig, die deren starke Erregung aufnimmt. Sein eigentliches Anliegen war ja ein anderes. Der Übergang in die Formulierung des eigentlichen Grunds des Anrufs (der dann nur sehr kurz bearbeitet wird) erfolgt - wie zu erwarten - durch einen Diskursmarker (*horch=amal=her*, Z. 69).

### **Vertiefung**

#### **Wie wird das Thema einer institutionellen face-to-face-Interaktion initiiert?**

In institutionellen Interaktionen ist oft von vorn herein geregelt, wer das erste und einzige Gesprächsthema einbringt und daher den Grund für die Interaktion definiert. In allen Situationen, in denen ein Klient dem Institutionsvertreter gegenüber eine Art von Problem formuliert, das dann von diesem bearbeitet wird (dazu gehören z.B. auch Arzt/Patient-Interaktionen), ist dieser ‚Problemvortrag‘ auch der Grund für seinen Anruf oder seinen Besuch. Ein wichtiger Unterschied zu privaten Gesprächen ist, dass der Initiator des Gesprächs trotzdem sein Anliegen oft nicht von sich aus in das Gespräch einbringen darf, sondern warten muss, bis er vom Vertreter der Institution verbal oder nonverbal dazu aufgefordert wird. Ohne Aufforderung das ‚Problem‘ zu formulieren, gilt in vielen Fällen als unangemessen und unhöflich, vom Besuch beim Arzt bis zum Einkaufen beim Metzger. In privaten Gesprächen ist es umgekehrt: es gilt als unhöflich, den Anderen zu fragen, was er oder sie denn wolle und warum er oder sie das Gespräch denn überhaupt begonnen habe.

Das Gebot, erst nach Aufforderung durch den Institutionenvertreter das Problem zu formulieren, trifft auch auf Sprechstundeninteraktionen zu; hier ein Beispiel (vgl. auch Heath 1986):

#### **Beispiel (32) (aus: Meer 2011: 42)**

```
((Studentin im Hauptstudium und Professor))
01 ((Studentin betritt den Raum))
02 S: guten TAG;
03 Pr: TAG;
04 S: GROThe is mein name;
05 ((Tür wird geschlossen, die beiden setzen sich))
06 Pr: JA;
07 (0.4)
→ 08 worum geht_s bei IHnen,
09 S: ja ich war schon mal BEI ihnen,
10 wegen meiner be A prüfung.
11 Pr: mhm,
((etc.))
```

Die Studierende nimmt die verschiedenen Möglichkeiten, nach der Begrüßungs- und Vorstellungsprase das Wort zu ergreifen, nicht wahr (vgl. insbesondere die Pause in Z. 07), sondern wartet damit, bis sie explizit aufgefordert wird, ihr Anliegen vorzubringen.

## **7. Gesprächsbeendigung**

### **7.1. Die kanonische Form**

In vielerlei Hinsicht kann man sagen, dass die Gesprächsteilnehmer bei der Beendigung eines Gesprächs dieselben interaktiven Aufgaben bearbeiten müssen wie am Beginn, allerdings in spiegelbildlicher Reihenfolge:

- (a) das (letzte) Thema des Gesprächs muss zu Ende gebracht und die Abschlussphase des Gesprächs eingeleitet werden;
- (b) in der Abschlussphase werden genauso wie in der Anfangsprase rituelle Handlungen ausgeführt, mittels derer sich die Gesprächsteilnehmer ihrer gegenseitigen Achtung versichern; dazu gehört minimal der Austausch von Abschiedsgrüßen;

- (c) die Gesprächsteilnehmer müssen sich aus dem Miteinander der fokussierten Interaktion lösen. Dabei wenden sie die Aufmerksamkeit voneinander ab. Es kommt zu einem körperlichen *disengagement*.

Die Spiegelbildlichkeit zwischen Gesprächsanfang und -ende wird dadurch gestört, dass am Gesprächsende kein Pendant zu den Identifizierungshandlungen am Beginn notwendig ist. Wir werden außerdem später sehen, dass die sequenzielle Abfolge der einzelnen Schritte am Gesprächsende weniger rigide in Paarsequenzen organisiert ist als die am Anfang. Die körperlichen Rituale des Gesprächsbeginns wie Händeschütteln, Küsse und Umarmung sind in unserer Kultur auch beim Abschied einsetzbar.

Wir beginnen mit einer Analyse der Beendigungsstruktur von privaten Telefongesprächen, weil diese in der Geschichte der ethnomethodologischen Konversationsanalyse eine wichtige Rolle gespielt hat. Es lässt sich an diesem Beispiel gut erkennen, dass fokussierte Interaktionen nicht einfach von einem der Beteiligten ohne Ankündigung einseitig beendet werden können, sondern vielmehr alle Teilnehmer in systematischer Weise bei der Auflösung der fokussierten Interaktion zusammenarbeiten. Bis zur abschließenden Grußsequenz und dem darauf folgenden körperlichen *disengagement* ist es oft ein weiter Weg, den die Teilnehmer an beliebigen Stellen auch wieder verlassen können, um in das Gespräch zurückzukehren.

Der folgende Ausschnitt zeigt zunächst den **kanonischen Ablauf**, also die ‚Normalform‘:

#### Beispiel (32) GNS 14 (Inga Harren, retranskribiert)

((Gitte hat ihre Mutter angerufen, um sich danach zu erkundigen, wie man Gulasch kocht.))

01 Mama: <<p>mUsste> KOChen dann erst mal noch.=[nich?  
02 Gitte: [joa.  
03 Mama: weiß ja nich wie LANge.=  
04 =bIs es WEICH is;=nich?  
05 Gitte: ja,=  
06 Mama: =mit\_n schnellkoch topf WEISS ich das==  
07 =aber so auf\_n [hErd LEIder nich mehr;=nich?  
08 Gitte: [°hhh  
09 NEE=ahm schnEllkochtopf hAb ich ja noch nich HIER.  
10 Mama: mm:,  
11 Gitte: °hhh  
12 Mama: aber SO ungefähr weiß\_te das.=[nech?  
13 Gitte: [eja.=  
14 Mama: =gut.  
15 (0.2)  
16 alles KLAR.=  
17 denn sEtz=ich mich jetzt weiter hin zum FUTtern?  
18 Gitte: <<lachend>jha>=  
19 =und ich (.) MACH jetzt erst mal meine futtereI. °hh  
20 ich sItz hier schon seit seit ZWEI UHR und denk so=  
21 =TOLL.  
22 du kannst das jetzt ni(h)ch MA(h)Chen. [hu he he  
23 Mama: [ALles klar.  
24 =du machst\_es jetzt;=nich?  
25 Gitte: [°h j(h)a.  
26 [°h  
27 Mama: [gut.  
28 [Okee. e he he he  
29 Gitte: [°hh hhe he °hh okee h  
30 Mama: vIel SPASS [dabei;=(nech?)he he  
31 Gitte: [↑bIs ↓DANN:  
32 gut?, [=↑tschü↓üs  
33 Mama: [↑tschü↓üs  
34 ((Auflegen))



Die Bearbeitung des Themas dieses Gespräch - die Tochter hat die Mutter angerufen um sie um ein Rezept für Gulasch zu bitten - ist in Zeile 14 zu Ende, der Grund für den Anruf abgearbeitet. Der thematische Abschluss kündigt sich schon vorher an: die Teilnehmer leisten keine wesentlichen inhaltlichen Beiträge mehr, sie wiederholen schon Gesagtes oder schieben unwichtige Informationen nach (vgl. Z. 6 - 7 und Z. 9), und es entstehen Pausen (11, 15). In Z. 12 (*aber SO ungefähr weiß\_te das.=nech?*) thematisiert die Mutter sogar explizit die Frage, ob das Anliegen der Tochter ausreichend bearbeitet worden ist. Sie gibt ihr die Chance, Nachfragen zu stellen und den Abschluss des Themas, der sich schon ankündigt, noch einmal hinauszuzögern. Da die Tochter diese Gelegenheit nicht nutzt, schließt die Mutter das Thema ‚Gulaschkochen‘ mit *gut* (Z. 12) und *alles klar* (Z. 14) ab. Sie schlägt den Bogen zurück zum Gesprächsanfang (vgl. Beispiel 23), wo bereits davon die Rede war, dass Gitte ihre Mutter beim Essen gestört hat. Die Ankündigung, sich nun wieder dem Essen zuwenden zu wollen, impliziert, dass das Telefonat bald beendet werden soll. Gitte betont, wie wichtig ihr der Rat ihrer Mutter ist (*ich sitz hier schon seit seit ZWEI UHR und denk so=TOLL.du kannst das jetzt ni(h)ch ma(h)chen.*); sie leistet damit Beziehungsarbeit, worauf die Mutter zwar eingeht (*du machst\_es jetzt;=nich?*, Z. 24), jedoch durch ein weiteres themenschließendes *alles klar* (Z. 23) und ein *gut* (Z. 27) deutlich macht, dass sie keine weitere Ausdehnung des Gesprächs mehr wünscht.

An dieser Stelle gehen die beiden Teilnehmerinnen in eine neue Phase des Gesprächs über, nämlich die **Abschlussphase** (*closing sequence*, vgl. Sacks & Schegloff 1973). Diese Phase wird durch die Produktion eines **Beendigungsvorlaufs** (*pre-closing*) durch die Mutter in Z. 28 eingeleitet: *okee*.<sup>27</sup> Ein solcher Beendigungsvorlauf eines Gesprächspartners ist nach Sacks & Schegloff (1973) das erste Paarglied in einer Paarsequenz. Es ist zu erwarten, dass der andere Gesprächspartner in der nächsten sequenziellen Position ebenfalls einen Beendigungsvorlauf produziert; tut er dies nicht, wird dies als Verweigerung der Zustimmung zur baldigen Gesprächsbeendigung gewertet. Tut er es hingegen, erklärt er damit sein Einverständnis, das Gespräch abzuschließen. In unserem Fall liefert die Tochter das erforderliche zweite Paarglied (*okee* in Z. 29); das Gespräch kann also beendet werden. Minimal geschieht dies durch einen Austausch von Abschiedsgrüßen, einer Form der Ehrerbietung bzw. des rituellen Austauschs, wie wir sie schon von der Behandlung der Gesprächsanfänge kennen (*tschüss* in Z. 32 und 33). Erst danach legen die Teilnehmerinnen auf und entziehen sich durch diese technische Unterbrechung des Kommunikationskanals der wechselseitigen interaktiven Verfügbarkeit.

Damit ergibt sich folgendes sequenzielles Schema für den kanonischen Abschluss eines Gesprächs:

A/B:	Themenbeendigung
A:	erster Beendigungsvorlauf
B:	zweiter Beendigungsvorlauf
A:	erster Gruß
B:	zweiter Gruß
A/B:	Auflösen der Kopräsenz

### Vertiefung

Was passiert, wenn dieses Schema dadurch verletzt wird, dass einer der Teilnehmer ‚nicht mitspielt‘? Betrachten wir dazu das folgende Beispiel, das einer telefonischen psychotherapeutischen Beratung entnommen ist, die im Rahmen einer Radiosendung stattfindet. Die Anruferin A hat sich über die Rücksichtslosigkeit ihrer Mitmenschen beklagt. Th ist die Psychotherapeutin. (Die ebenfalls am Gespräch beteiligte Moderatorin ist in diesem Beispiel nicht als Sprecherin aktiv.)

<sup>27</sup> Möglicherweise sind bereits die verschiedenen *gut* und *alles klar*, die die Mutter schon geäußert hat, Einladungen, in die Abschlussphase überzugehen. Insbesondere der Status von *gut* ist aber insofern ambig, als es auch thematische Abschlüsse markiert und den Übergang in das nächste Thema initiiert.

**Beispiel (33) (Gleichgewicht; Fischer)**

((Die Therapeutin versucht, die Anruferin von ihrer Klage über die Rücksichtslosigkeit der Anderen auf ihr eigenes Verhalten zu refokussieren.))

01 Th: °h denn die Andern;  
02 die könn\_wer ja sowieso nicht ändern;  
03 das geht NIE. °h  
04 also °h is WICHTig,  
05 (-) IRgendwo zu entDECKen- (-)  
06 wo ist denn was EIgnes MITbeteiligt an dem problem was grade  
geSCHILDert wird.  
07 (1.0)  
08 A: das is WAHRscheinlich meine sensibilitÄT;=ne,  
09 i[ch me]ne wenn man natürlich  
10 Th: [mhm, ]  
11 A: °h äh=wenn man natürlich sehr empFINDsam ist dann hat man in  
der heutigen welt sowieso sehr wenig zu suchen nicht,=  
12 =ABER ich mein des es spricht einem ja nicht gleichzeitig  
die Daseinsberechtigung ab-[°hh äh  
13 Th: [ICH denke es is sehr  
WICHTi[g:: zu emp]finden.  
14 A: [ich kann ]ich kann NICHT  
15 ich kann d? ich ka? ich e?e? ich lebe mit SEHR vielen mEnschen  
zusammen==  
16 =oder habe SEHR viele menschen im leben kennengelernt,  
17 die Überhaupt nicht empFINDsam sind==  
18 =die also °hh wie die HOLZhacker äh:°äh UMgegangen sind mit  
Andern menschen-  
19 °hh das hätt ich ihnen Ebenso vorwerfen können;=  
20 hingegen is M(h)I(h)R meine empfindsamkeit immer wieder  
VORgeworfn=e?=worden;=  
21 ich b? wissen sie das sind so dInge die:° °hh  
22 es führt wahrscheinlich auch zu WEIT.  
→ 23 [ich beDANK mich jedenfalls.=  
24 Th: [ich ich dEnk sie eh  
→ 25 A: =gute NACHT;  
26 [(A legt auf.))  
27 Th: [SAGen etwas wi?  
28 jetzt is sie leider (-) WEGgegangen,

Es gibt psychotherapeutische Strategien um zu verhindern, dass Klienten ihren Problemen durch eingeübte Formen der Ablenkung auf Andere zu entkommen versuchen. Das gelingt der Therapeutin in diesem Beispiel durch ihre Frage an A nach dem eigenen Beitrag zu den von dieser vorher im Gespräch geschilderten Schwierigkeiten (Z. 06). Die Anruferin antwortet nach einer relativ langen ‚Denkpause‘ in Z. 08 sehr präzise und vermutlich auch ehrlich, dass dafür wohl ihre ‚Sensibilität‘ verantwortlich sei. Sie gerät dadurch in ein Dilemma, denn ‚Sensibilität‘ oder ‚Empfindsamkeit‘ (sie vermeidet das nahe liegende, aber negativ besetzte Wort *Empfindlichkeit*) haben ihr offenbar schon viele Menschen vorgeworfen; nun hat sie sie selbst als Problem benannt. In Z. 11-20 versucht die Anruferin vehement, aber aus ihrer Sicht vergeblich, diesem Dilemma zu entkommen und trotz des Eingeständnisses ihrer ‚Empfindsamkeit‘ ihre Vorwürfe gegen die Gesellschaft aufrecht zu erhalten.

Nun laufen Patienten ihren Therapeuten in einer Therapiestunde in der Regel nicht weg, auch und gerade wenn sie sich bedrängt fühlen, sondern sie reagieren in einer emotionalen Form, die für die Therapie nutzbar gemacht werden kann. Aber ein Telefongespräch ist keine Therapiesitzung; es lässt sich relativ leicht einseitig beenden. Und so reagiert die Anruferin auf die kritische Entwicklung des Gesprächs dadurch, dass sie sich ihm entzieht. Allerdings legt sie nicht einfach auf, sondern folgt dem kanonischen Schema zumindest insofern, als sie vorher einen Abschiedsgruß produziert (Z. 25); vor diesem Gruß bedankt sie sich für das Gespräch (Z. 23), auch dies eine sehr weit verbreitete Handlung innerhalb der Abschlussphase (vgl. unten, S. X). Die wiederum davor liegen-

de Äußerung *es führt wahrscheinlich auch zu WEIT* kann als Themenabschluss interpretiert werden. Wie kommt es trotzdem dazu, dass dieses Gesprächsende nicht glatt abläuft, sondern von den Beteiligten als Abbruch interpretiert wird?

Der Grund wird offensichtlich, wenn wir die von der Anruferin geäußerten Elemente in einen hypothetischen Ablauf einbauen, der unauffällig zum Ende des Gesprächs führen würde (ergänzte Gesprächskomponenten kursiv):

21 A: ich b<sup>?</sup> wissen sie das sind so dInge die:<sup>?</sup> °hh  
 22 es führt wahrscheinlich auch zu WEIT.  
 23 Th: ja.  
 24 A: okee.  
 25 Th: okee.  
 26 A: ich beDANK mich jedenfalls.  
 27 Th: nichts zu danken.  
 28 A: gute NACHT;  
 29 Th: gute NACHT.

Die Anruferin produziert alle Elemente, die für einen akzeptablen Telefonabschluss notwendig sind, nicht allerdings einen Beendigungsvorlauf. Das ist nicht zufällig. Dieser müsste nämlich vom Gesprächspartner bestätigt werden. A will aber nicht davon abhängig sein, dass Th ihr die Lizenz zur Auflösung der Interaktion gibt: sie produziert Themenabschluss, Dank und Abschlussgruß ohne Unterbrechung nacheinander in einer monologischen Sequenz, ohne die simultan dazu geäußerten, weiter am Inhalt des Gesprächs orientierten Beiträge von Th in Z. 24 und 26 überhaupt zur Kenntnis zu nehmen. Der Gesprächsabschluss durch A ist deshalb einseitig und nicht lizenziert, obwohl er keineswegs auf Abschlussroutinen verzichtet.

Das Beispiel zeigt nicht zuletzt, dass es nicht so einfach ist, einer einfach begonnenen interaktiven Episode wieder zu entkommen. Dazu ist die Kooperation des oder der Gesprächspartner vonnöten. Man sieht, warum jeder ein Risiko eingeht, der sich auf eine fokussierte Interaktion einlässt. Es liegt nicht in seinem eigenen Ermessen, diese fokussierte Interaktion wieder geordnet zu verlassen - auch wenn man das so sehr wie A möchte. Tut man dies trotzdem, handelt es sich, wie im vorliegenden Fall, um ein dramatisches Gesprächsereignis, das gesichtsbedrohende Inferenzen auslöst. (In diesem Fall sicherlich, dass die Anruferin dringend therapeutische Hilfe braucht.)

## 7.2. Expandierte und verkürzte Varianten der kanonischen Form

Das kanonische Schema des Gesprächsabschlusses kann sowohl expandiert als auch verkürzt werden (vgl. Button 1987, 1990).

Expansionen können thematisch oder rituell sein. Bei **thematischen Expansionen** wird innerhalb der Beendigungsphase ein früheres Thema des Gesprächs wieder aufgenommen oder – sozusagen in letzter Minute – ein neues Thema eingeführt. Ein Beispiel dafür findet sich im folgenden Beispiel aus einem Telefongespräch zwischen Vater und Tochter:

### Beispiel (34) SV1, 2.17 (Inga Harren, retranskribiert)

((Vater Heinz hat seiner Tochter erklärt, wie man Daten auf C(ompact)D(isk) speichert.))

01 Heinz: ÜBen wir dann=mal.=ne[ch?  
 02 Silke: [i]jo:°hh[°h.  
 03 Heinz: [↑=Okee;]=  
 04 Silke: =↑allesch ↓KLOAR.  
 05 Heinz: ↑alles ↓KLAR.  
 06 Silke: °hh=  
 07 Heinz: =dann bis: heute Aben[d,  
 08 Silke: [↑O:[kee:..  
 09 Heinz: [(rufs mal durch) nech?=  
 10 Silke: ja??  
 → 11 Heinz: ↑<<lauter>gEhts [dir denn BESser jetz?>

12 Silke: [↑↑o?  
 13 ijoo;  
 14 mür [göhts wiede:r [recht gut  
 15 Heinz: [( ) [du KLINGST auch sehr  
 16 deswegn KAM=ich;?  
 17 =↑kam=ich auf die IDEE dich  
 18 zu frag'n [obs dir BESSer geh'n kö(h)n[nt .hhh=  
 18 Silke: [jo jo. [jo.  
 19 Heinz: =<<lachend>(h)hO:kee silke.=>  
 20 Silke: =↑<<sehr schnell>ALLS klar.>  
 21 Heinz: ALles kl[ar;  
 22 Silke: [↑okee:-  
 23 Heinz: (↑tschü[silein;)  
 24 Silke: [↑↑thÜ\_ü  
 25 Heinz: ↑↑<<pp>mhm,>  
 26 ((Auflegen))

Der Gesprächsverlauf zeigt bis zu Z. 10 alle Anzeichen einer bevorstehenden Beendigung. Z. 01 trägt nichts mehr zum Thema bei. In Z. 03, 04 und 05 liefern beide Teilnehmer Beendigungsvorläufe; sie signalisieren sich gegenseitig, dass sie bereit sind, das Gespräch zu beenden und in die Abschlussphase einzutreten. Der Hinweis auf das nächste Treffen und seine Bestätigung (*bis heute Abend/O:kee*, Z. 07/08) sind typische Handlungen in der Schlussphase eines Gesprächs. (Z. 09 und 10 gehören vermutlich ebenfalls zu dieser Absprache.) An dieser Stelle ist nur noch eines zu erwarten, nämlich die abschließende Grußsequenz. Aber Heinz ergreift die (fast) letzte Gelegenheit, um noch ein Thema anzusprechen, das eigentlich besser zu Beginn des Gesprächs geklärt worden wäre, wo, wie wir gesehen haben, routinemäßig Erkundigungen nach dem Wohlbefinden des Anderen regelmäßig erfolgen: er fragt nach Silkes Gesundheitszustand. Dies führt das Gespräch für eine kurze Weile aus der Schlussphase heraus in ein neues, ‚kleines Thema‘. Dass es bei einem ‚kleinen Thema‘ bleiben wird, ist aus der sequentiellen Platzierung selbst zu erkennen; Silke hätte das Thema sicher schon früher angesprochen, wenn es für sie wichtig gewesen wäre, und eigentlich weiß ihr Vater auch, dass es ihr wieder gut geht (vgl. Z. 15 -17). Die Frage hat in dieser späten Position, kurz vor Gesprächsende, also vor allem gesichtswahrenden Charakter. Ihre wichtigste Funktion ist es, dem Vater den Beweis zu ermöglichen, dass er sich für das Wohlbefinden seiner Tochter interessiert, was er zu Beginn des Gesprächs versäumt hat. Nach diesem thematischen Ausflug leiten die Gesprächsteilnehmer erneut die Schlussphase ein (vgl. Heinz' *okee* in Z. 19 und Silkes *okee* in Z. 22 sowie Silkes *alles klar* in 20 sowie Heinz' *alles klar* in Z. 21) und kommen sofort zur abschließenden Grußsequenz (Z. 23 - 24).

Rückführungen des Gesprächs aus der Abschlussphase in ein neues Gesprächsthema sind eine legitime Weise, den Gesprächspartner daran zu hindern, die Interaktion zu beenden. Dem Gesprächspartner bleibt, wenn er trotzdem aus der fokussierten Interaktion aussteigen will, nichts anderes übrig, als das neu eingeführte Thema möglichst schnell, aber in Kooperation mit dem Anderen, abzuschließen und dann erneut den Einstieg in die Schlussphase zu versuchen. So hat man im folgenden Beispiel den Eindruck, dass T das Gespräch beenden möchte, während der Anrufer M (T's Ehemann) gern noch weiterreden würde. Der Eindruck lässt sich konversationsanalytisch aus der Struktur der Abschlussequenz und der Einführung und Behandlung letzter Themen an dieser Stelle begründen:

#### Beispiel (35) (F11-A)

01 T: kanns ja heut Abend nochmal anrufen [zu hause.  
 02 M: [ja MACH ich maus;  
 03 M: [ja oKEE.=  
 04 T: [ne?  
 05 =oKEE; (-)  
 06 [gut.  
 → 07 M: [is ja jetzt fast FERtig das haus da Unten.  
 08 T: bidde?

- 09 M: is (das) fast FERTig das haus da unten.=  
 10 T: =a:JA ja (-)  
 11 M: auch bei mir die WOHNung [da.  
 12 T: [mhM, mhM  
 → 13 M: (hat/) seid ihr gut geFAHN?  
 14 T: ja,  
 15 die autobahn is TROCKen.  
 16 M: oKEE alles KLAR.  
 17 T: ja:;  
 18 gut;  
 → 19 hier\_s PLUS jetzt.  
 20 M: ja (ib) ich glaub jetzt bei uns AUCH.=  
 21 T: =wir hatten ja? ganz starken FROST bis heut nacht ne,  
 22 M: JA ja;  
 23 ja JA;  
 24 T: ja:-  
 25 (-) [okay:;  
 26 M: [m-  
 27 T: tschüss rufst heut [Abend nochmal an;  
 28 M: [ALles KLAR tschÜss.  
 29 ja? (-)  
 30 [tschü:ß.  
 31 T: [gell,  
 32 tschüss.

In Z. 06 ist das Gespräch schon eindeutig in der Abschlussphase angelangt (vgl. den Austausch der Beendigungsvorläufe in Z. 03 und 05). Die kurze Pause in Z. 05 vor den jetzt fälligen Abschiedsgrüßen nutzt M jedoch aus, um ein neues Thema ins Gespräch zu bringen. Es hat nicht den Status eines ‚kleinen Themas‘ wie im Beispiel (34), sondern das Potential, das Gespräch völlig aus der Abschlussphase wegführen. Die Gesprächsbeendigung wäre damit gescheitert. T ist von diesem unerwarteten neuen Thema ihres Mannes so überrascht, dass sie zunächst mit einer unspezifischen Reparaturinitiierung reagiert (Z. 08, *bidde?*), die vor allem bei Verständnisproblemen eingesetzt wird. M wiederholt darauf den Satz aus Z. 07 fast unverändert.

Welchen Status hat nun die Äußerung *is ja jetz fast FERTig das haus da Unten* in der Position eines ‚letzten Themas‘ kurz vor Gesprächsende? Es ist klar, dass die beiden Gesprächspartner über gemeinsames Vorwissen über das ‚Haus da unten‘ verfügen (vgl. M's *ja* in Z. 07); die Information, dass dieses Haus ‚fast fertig‘ ist, könnte deshalb durchaus eine Neuigkeit für T sein und als Ankündigung einer längeren Darstellung dieser Neuigkeit verstanden werden. Nach einer solchen Äußerung ist eine Erwiderung zu erwarten, die ihrem Neuigkeitswert angemessen ist,<sup>28</sup> etwa *ach wirklich?*. Durch sie würde der Rezipient dem ersten Sprecher die Lizenz zu einer genaueren und längeren Ausführung geben. Im vorliegenden Beispiel reagiert T allerdings sehr zurückhaltend (vgl. ihr *a:JA ja* in Z. 10), und auch M's nachgeschobene Information *auch bei mir die WOHNung da.* (Z. 11) wird von ihr nur mit zwei einfachen Rezipientensignalen (*mHM*) quittiert. M versteht diese Reaktionen seiner Frau - wohl zu Recht - als Desinteresse an längeren Ausführungen über das Thema. Sein Versuch, das Gespräch in ein neues Thema zu lenken und damit vor der Auflösung zu bewahren, ist gescheitert. Statt nun die Abschlussequenz einzuleiten, versucht M erneut, die Beendigung des Telefonats zu verhindern, diesmal allerdings tatsächlich mit einem ‚kleinen Thema‘ (Z. 13), das in aller Kürze abgehandelt werden kann: er erkundigt sich nach T's Autofahrt und den Wetterbedingungen (Z. 13). Die routinemäßige Beantwortung durch T veranlasst M schließlich, das Gespräch doch in die Abschlussphase zu bringen (Z. 15). T liefert zwar den erforderlichen zweiten Beendigungsvorlauf (Z. 17) und schließt auf diese Weise die Paarsequenz; sie spricht nun aber ihrerseits ein ‚kleines Thema‘ an, das möglicherweise durch die Erinnerung an die ‚trockenen Fahrbahn‘ ausgelöst wurde, nämlich das Wetter allgemein (Z. 18). Auch dieses Thema wird schnell und routinemäßig von beiden Gesprächspartnern zu Ende gebracht (Z. 18-23). Nun ergreift T die Initiative und

<sup>28</sup> Vgl. zu solchen *news receipts* Local 1996.

leitet durch einen weiteren Beendigungsvorlauf (Z. 24) die Abschlussphase ein. M's zweiter Beendigungsvorlauf erfolgt in Z. 27 (*alles klar*), schon innerhalb der finalen Grußsequenz (Z. 26/Z.27), in die eine erneute Verabredung zu einem baldigen neuen Kontakt eingeschoben ist (*rufst heut Abend nochmal an*).

Neben thematischen Expansionen innerhalb des kanonischen Ablaufmusters für Gesprächsbeendigungen besteht die zweite Möglichkeit, die Abschlussphase eines Gesprächs über das kanonische Format hinaus zu expandieren, in der **Erweiterung des bestätigenden Austauschs**. Minimal besteht er aus den beiden Abschlussgrüßen. Die möglichen Expansionen sind das Gegenstück zu Erweiterungen des bestätigenden Austauschs in der Anfangsphase des Gesprächs, dessen wichtigste Funktion das *face-work* zwischen den Teilnehmern ist. Am Gesprächsende gehören dazu:

- Verweise auf zukünftige Kontakte (wie in Beispiel (34), Z. 07: =dann bis: heute Abend bzw. in Beispiel (35) in Z. 01-02: *kanns ja heut Abend nochmal anrufen zu hause* sowie in Z. 26: *rufst heut Abend nochmal an*; (36) Z. 2: *ich SCHREIbe*);
- Dank an den anderen Gesprächspartner und positive Bewertungen des Gesprächs (wie in (33), Z. 23: *ich beDANK mich jedenfalls.*; (2-36) Z. 02: *fand ich TOLL dass du Angerufen has*);
- gute Wünsche (wie in (32), Z. 30: *vIel SPASS dabei*);
- Grüße an Angehörige, Partner und Freunde, wie etwa in Z. 10 im folgenden Beispiel:

#### Beispiel (36) (verliebt)

```

01 G: ja babsi; (-)
02   <<schneller> fand ich TOLL dass du Angerufen has==>
03   ich SCHREIbe;
04 B: ja.=
05   gut-
06 G: ja?
07 B: würd ich mich FREUen;
08 G: gut.
09 B: [tschüss]
→ 10 G: [grüß un]bekannterweise deinen (0.9) deinen (0.4) deinen FREUND.
11 B: XAver; <<p>(h) (h)>
12 G: ja(h)ja(h) h h <<p>gut.>
13 B: g(h)u(h)t h h [h h h h
14 G:           [hh ja?
15   bis dann;=ne?
16 B: t[schüss,
17 G: [tschüss;
18   ((Auflegen))

```

Schließlich besteht die Möglichkeit, die minimale Abfolge von Gruß und Gegengruß durch weitere Abschiedsgrüße zu erweitern. Übrigens werden auch Beendigungsvorläufe manchmal durchaus öfter als im kanonischen Schema gefordert - also mehr als zweimal - produziert, was Zweifel daran aufkommen lässt, ob es sich bei ihnen um Parsequenzen im klassischen Sinn handelt. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich außerdem, dass die Abfolge der einzelnen Schritte des kanonischen Schemas in vielen Gesprächsbeendigungen nicht genau eingehalten wird. Vielmehr vermischen sich Beendigungsvorläufe und Grüße, zu denen teils auch noch rituelle Erweiterungen wie Danksagungen und Verweisen auf das nächste Treffen wie *bis dann* kommen. Die Segmentierung in hintereinander ablaufende Parsequenzen ist deshalb oft schwierig oder gar nicht möglich.

Die **sprachlichen Elemente**, die in Abschlussphasen verwendet werden, tendieren zu außergewöhnlichen prosodischen Verpackungen; so werden einsilbige Wörter zweisilbig realisiert, etwa *tschü=ieß*; die erste Silbe in trochäischen Wortformen und Floskeln wird hoch-, die zweite tiefgelegt, so dass sich eine Treppenintonation ergibt, etwa  $\uparrow dan \downarrow ke$ ,  $\uparrow ok \downarrow ee$ ,  $\uparrow mach's \downarrow gut$ , vgl. Beispiel (34); allgemein werden sie vielfach in einem höheren intonatorischen Register gesprochen als sonst üblich. Dazu kommt, dass sie sehr häufig in Überlappung geäußert werden (vgl. etwa (2-34), Abschlussgrüße), was erneut nahelegt, dass das Turn-Taking-System, das auf der Regel „Ein Sprecher

nach dem anderen“ basiert, in der Abschlussphase eines Gesprächs nicht mehr gilt und Simultan-sprechen deshalb auch nicht systematisch vermieden wird.

Die Abschlussequenz unterscheidet sich also in vielerlei Hinsicht vom sonstigen Verlauf des Gesprächs. Syntaktisch gesehen treten kaum mehr ganze Sätze auf; die meisten Äußerungen bestehen aus routinisierten Verbindungen weniger Wörter oder lediglich aus einem Wort, an das/die evtl. Anredeformen wie Namen oder Kosenamen angehängt werden. Das Turn-Taking-System verliert seine Relevanz, Paarsequenzen werden nicht mehr nur paarig realisiert, etc. In Auer (1990) und Auer/Couper-Kuhlen/Müller (1999, Kap. 5) wird deshalb vorgeschlagen, dass in der Abschlussphase von Gesprächen an die Stelle der sequentiellen Organisationsstrukturen rhythmische Struktur-optimierung für die Gesprächsteilnehmer leitend ist. Die Elemente der Schlussphase werden also in einen **gemeinsamen Rhythmus** integriert, der sich an den prosodischen Hervorhebungen orientiert, die in annähernd gleichem Abstand produziert werden. Zur rhythmischen Integration gehört auch, dass sich - besonders in längeren Abschlussphasen - gegen Ende das Tempo der Abfolge der regelmäßig aufeinander folgenden betonten Silben steigert. Überlappungen sind ebenso wenig problematisch wie Wiederholungen; auf den Inhalt kommt es sowieso nicht an. Hingegen vermittelt der gemeinsame Rhythmus den Teilnehmern ein gesteigertes Erlebnis des ‚Miteinander‘, das vor dem Auseinanderbrechen dieses ‚Miteinander‘ von ritueller wie auch emotionaler interaktiver Bedeutung ist.

Dazu passt die Beobachtung, dass die Dauer einer Abschlussphase – und damit auch das sprachliche Material, das für die rhythmische Synchronisierung verwendet werden kann – mit der Intensität der Beziehung zwischen den Gesprächsteilnehmern, der Bedeutung des Gesprächs innerhalb ihrer Interaktionsgeschichte und der (gefühlten) Zeitdauer bis zum nächsten Treffen zusammenhängt. Durch lange Abschlussphasen vermitteln sich die Teilnehmer, dass die soziale Beziehung für sie eine große Rolle spielt, dass die nun zu beendende Interaktion schön und wichtig war und dass die bevorstehende Trennung und das Warten bis zum nächsten Treffen schwer fällt. Das Umgekehrte gilt für Kurzversionen von Gesprächsabschlüssen, die lediglich der Minimalform genügen oder diese sogar reduzieren und die im kanonischen Schema vorgesehenen Sequenzstruktur nicht erreichen. In der Regel gibt es dafür Gründe; einer der Gesprächspartner mag besonders in Eile sein, oder die Interaktion ist nur präliminär und die beiden werden sich gleich wieder sprechen.

Die Verkürzung tritt auch ein, wenn gar kein Gesprächsfokus hergestellt worden ist; dann sind auch keine Beendigungsvorläufe zum Zweck des dialogisch abgestimmten Eintritts in die Abschlussphase vonnöten. Hier ein typisches Beispiel:

#### Beispiel (37) verwählt (Schmelzling/Ziegler)

```
01 B: ((Telefonklingeln))
02 A: Meyer?
03 B: oh (.) ähm (.) entSCHULDigung
04   da ha ich mich glaub ich verWÄHLT.
05 A: ja (h) (h)
06 B: tschüüß
07 A: tschüss
```

Eine solche interaktive Begegnung kommt gar nicht über den Beginn hinaus; sobald die wechselseitige Verfügbarkeit hergestellt worden ist (Fokussierungsaufforderung in 01 und Fokussierungsbestätigung in 02) und sich ein Teilnehmer namentlich gemeldet hat, scheitert sie bereits innerhalb der Identifizierungssequenz. Es folgt kein Gruß, sondern eine Entschuldigung für die Kontaktaufnahme und ein *account* für das Scheitern für dieses gesichtsbedrohende Verhalten (04), der bestätigt werden muss (05). Das Gespräch wird dann ohne Beendigungsvorläufe, allerdings nicht ohne einen Austausch von Abschlussgrüßen, beendet. Sowohl die Anfangs- als auch die Beendigungsstruktur ist gegenüber der kanonischen Form reduziert.

### 7.3. Die Auflösung des Miteinander

Die körperliche Auflösung des Miteinander wird in telefonischen Interaktionen durch das Auflegen und damit durch die technische Unterbrechung des Kommunikationssignals erreicht. Wie dieses *disengagement* in der *face-to-face*-Interaktion funktioniert, ist bisher nur wenig untersucht worden.<sup>29</sup> Wie es scheint, gibt es auch im körperlichen Verhalten zwischen Gesprächsbeginn und Gesprächsbeendigung viel Spiegelbildliches, allerdings auch einige Unterschiede. In letzter Instanz ist die Auflösung des Miteinander wohl an die Abwendung des Blicks gebunden; körperliches Sich-Entfernen ist nicht unbedingt notwendig, wenn auch ein körperlicher Rückzug aus dem gemeinsamen Interaktionsraum zu beobachten ist (etwa durch Zurücklehnen oder Abwenden). Im kanonischen Fall ist die Auflösung des Miteinander allerdings auch mit dem Weggehen der Gesprächspartner verbunden.

Die folgenden Standbildern (Abb. 15 bis 23) zeigt eine vergleichsweise komplexe Sequenz von Schritten hin zur körperlichen Auflösung einer fokussierten Interaktion, in der die Bewegungen der beiden Interaktionspartner zeitweise leicht aus der Synchronisierung geraten.<sup>30</sup> Der Grund dafür liegt bei der rechts im Bild sitzenden Person, die zunächst offenbar beabsichtigt, am Tisch sitzen zu bleiben, während sie sich von einem Gesprächspartner verabschiedet, der im Begriff ist aufzustehen und wegzugehen. Das gilt zumindest nach längeren, nicht nur *en passant* ablaufenden verbalen Abschiedssequenzen als unhöflich oder indiziert einen deutlichen Statusunterschied (früher auch die Geschlechterrollen); in der Regel stehen alle bisher sitzenden Beteiligten an einem Gespräch beim Abschied auf. Der rechts sitzende Mann deutet jedoch bereits in Bild (16) an, dass er das nicht zu tun gedenkt, denn er gibt seinem Gegenüber im Sitzen die Hand.



**Abbildung 15: Körperliche Ausgangsposition kurz vor Beginn der Abschlussphase**

---

<sup>29</sup> Heath (1986) untersucht die Auflösung einer Arzt-Patient-Sprechstundeninteraktion, Broth & Mondada (2013) verschiedene Formen der körperlichen Auflösung einer Interaktion, die allerdings nicht mit Verabschiedungen verbunden sind.

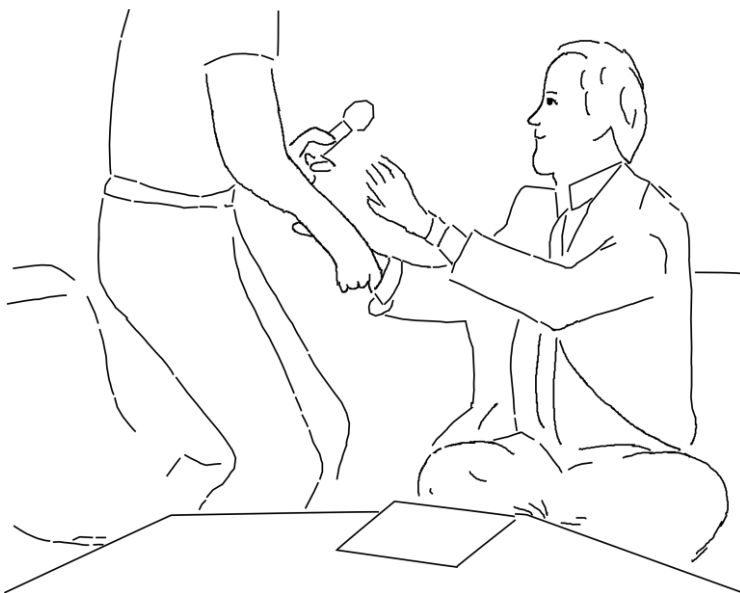
<sup>30</sup> Das Video dazu ist unter [//www.youtube.com/watch?v=sfgN3HE04fl](https://www.youtube.com/watch?v=sfgN3HE04fl) zu sehen (zuletzt angeschaut: 25.2.2017).





**Abbildung 16: Händedruck und gegenseitiges Lächeln als Abschiedsrituale**

Der im Weggehen begriffene Gesprächsteilnehmer löst allerdings den Händedruck beim Aufstehen nicht auf (Abb. 17), und zwar selbst dann nicht, als er bereits steht (Abb. 18). Die körperlichen Bewegungen, die die Trennung projizieren, sind in diesem Augenblick in ihrem Ablauf quasi arretiert:



**Abbildung 17: Auflösung der körperlichen Kopräsenz wird durch Aufstehen eingeleitet, Hände bleiben verbunden.**



**Abbildung 18: Arretierung der körperlichen Konstellation: das Gespräch wird weitergeführt, die Hände bleiben verbunden**

Die Situation wird dadurch ‚gerettet‘, dass der sitzende Teilnehmer sich schließlich doch erhebt. Dies ermöglicht es dem stehenden Teilnehmer, aus dem Händedruck in eine Umarmung überzuleiten (Abb. 19). Er tut dies mit dem freien linken Arm (die beiden sind immer noch durch den Händedruck verbunden), der sich dem rechten Arm des Gegenübers nähert. Beide lächeln sich während der gesamten Sequenz an.



**Abbildung 19: Auch die zweite Person erhebt sich; die Hände bleiben verbunden. Die erste Person leitet die Umarmung ein.**



**Abbildung 20: Beginn der Abschiedsumarmung**

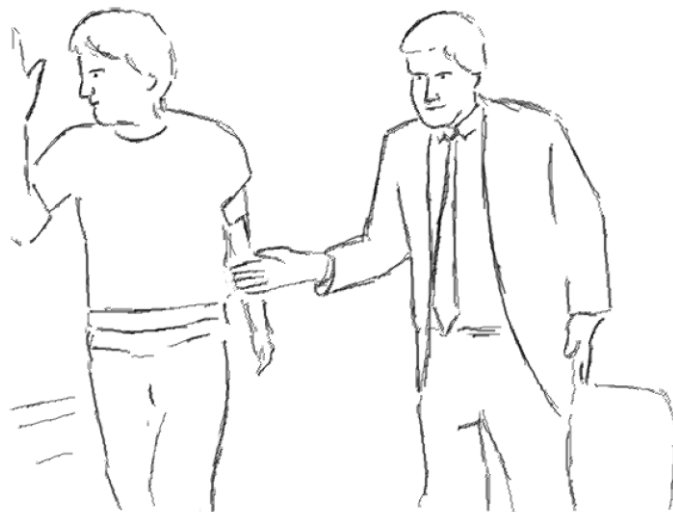


**Abbildung 21: Apex der Abschiedsumarmung**

Es folgt eine für Männer vergleichsweise innige Umarmung. Der weggehende Teilnehmer hat die eher distanzierte Verabschiedung durch Händedruck also in eine deutlich intensivere Form der Verabschiedung transformiert. Er löst diese Umarmung auf, indem er sich nach rechts aus ihr herausdreht und einen Schritt weggeht. Der bleibende Teilnehmer entlässt den Weggehenden aus dem Körperkontakt, hat dabei aber seine rechte Hand noch auf seinem Rücken liegen (Abb. 22). Der Weggehende wendet an dieser Stelle seinen Blick vom Bleibenden ab; beide lächeln noch immer.



**Abbildung 22: Abwenden der Person links und Lösung aus der Umarmung, die Person rechts behält die rechte Hand auf dem Rücken der ersten. Die Person links löst Blickkontakt auf.**



**Abbildung 23: Ende des körperlichen Miteinander, Person links verlässt den Raum.**

Nachdem sich der Weggehende ganz abgewendet hat und einen weiteren Schritt vom Bleibenden weggegangen ist, senkt auch dieser den Blick und löst die Berührung auf.

Dem körperlichen *disengagement* geht also, wie an diesem Beispiel gut zu sehen ist, eine Phase erhöhter interaktionaler Zuwendung voraus. In der Abschlussphase wenden die Beteiligten den Blick nicht mehr voneinander ab, wie sie das während eines Gesprächs tun können, und sie zeigen sich durch Lächeln ihre gegenseitige Zuneigung an. Dazu kommt der körperliche Kontakt, dessen Intensität in Abhängigkeit von der Beziehung der Teilnehmer sehr unterschiedlich sein kann. Einen wesentlichen Unterschied zur Anfangsphase gibt es aber: beim Abschied gibt es kein Pendant zum Ferngruß (vgl. oben, S. X). Sich einander annähernde zukünftige Interaktionsteilnehmer dürfen und sollen sich bereits aus der Ferne ansehen, identifizieren und grüßen. Sich voneinander Entfernende ehemalige Interaktionsteilnehmer sollten weder zurück- noch dem Anderen nachschauen - sie würden diesem Blick sonst eine sehr besondere Bedeutung geben.

## 8. Wissenschaftsgeschichtliches Nachwort

Die Erforschung der Anfangs- und Schlussphase von fokussierten Interaktionen ist eine der wesentlichen Leistungen aus der Frühphase der von Harvey Sacks begründeten ethnomethodologischen Konversationsanalyse; wichtige Erkenntnisse gehen also auf Forschungen aus den 1960er und 1970er Jahren zurück. Die ethnomethodologische Konversationsanalyse versteht sich als soziologisches Forschungsprogramm zur Untersuchung der interaktionalen Grundlagen des Aufbaus der sozialen Welt. Für ein solches Forschungsprogramm ist die Schnittstelle zwischen dem Miteinander und dem Nebeneinander der Menschen naturgemäß von besonderem Interesse. Vorläufer und Grundlagen fand die Konversationsanalyse in Erving Goffmans ‚natürlicher Soziologie‘, deren freilich eher unsystematischer empirischer Grundlage die Konversationsanalyse analytische und empirische Strenge entgegensetzen wollte (vgl. Schegloff 1988). Dies ist ihr zweifelsohne gelungen: die Analyse der sequenziellen Struktur von Anfang und Beendigung hat eine unerwartet strikte ‚Ordnung der Interaktion‘ (Goffman 1982) zu Tage befördert, die vorher in dieser Klarheit nicht bekannt war.

Es ist oft festgestellt worden, dass der Durchbruch in der Interaktionsforschung für etwa 50 Jahren auch technisch bedingt war. Die Möglichkeit der unaufwändigen Tonaufnahme gab es damals erst seit kurzem. Da sich die frühe Konversationsanalyse sehr oft auf Aufnahmen von Telefongesprächen stützte, ergab sich noch ein anderer Vorteil: die Komplexität der unmittelbaren Interaktion ‚von Angesicht zu Angesicht‘ konnte umgangen und auf ihren akustischen Teil reduziert werden.

Wie so oft, wurde die empirische Präzision und analytische Schärfe dieses Projekts aber auch mit einer Einengung des Gegenstands erkaufte. Untersucht werden konnte nur, was auch in den Tonaufzeichnungen vorkam. Das meiste, was wir über die Mikrostruktur von Anfangs- und Beendigungssequenzen wissen, ist deshalb auf der empirischen Basis der klassischen Telefonie entstanden. Dies bedeutete: Ausblendung körperlicher, multimodaler Aspekte und in der Regel Reduktion auf dyadische Kommunikation. Obwohl Pioniere der Film- und Videoanalyse der Interaktion wie Adam Kendon schon in den 1960er Jahren (außerhalb des ethnomethodologischen Theorierahmens) wesentlich zur multimodalen Analyse auch von Mehrparteien-Interaktionen beigetragen haben, sind diese Beschränkungen bis heute nicht vollständig überwunden. Wir wissen immer noch recht wenig über die körperliche Seite der Anfangs- und Beendigungsphasen von *face-to-face*-Interaktionen, zumal es auch mit besseren Aufnahmetechniken immer noch schwierig ist, sie in natürlichen Settings zu dokumentieren.

Ein weiterer Nachteil der Beschränkung auf Telefoniedaten in der frühen Konversationsanalyse ist, dass technische Innovationen in der Telefonie auch die von Sacks, Schegloff und Kollegen beschriebenen interaktionalen Formate und Praktiken verändert haben. Mobiltelefon, Anruferdatenübertragung und Bildtelefonie (*skype*) haben alte Interaktionsgewohnheiten im Umgang mit dem Telefon verändert und neue bedingt. Auch ihre Erforschung ist bisher noch nicht im Kern der Konversationsanalyse angekommen.

So bleibt auch auf diesem klassischen Gebiet der Gesprächsanalyse noch viel zu tun.

## 9. Literaturangaben

Agyekum, Kofi 2008 The pragmatics of Akan greetings. *Discourse Studies* 10, 4, 493-516

Arminen, Illka & Minna Leinonen 2006 Mobile phone call openings – tailoring answers to personalized summons. *Discourse Studies* 8, 3, 339-368.

Auer, Peter 1990 Rhythmic integration in phone closings. *Human Studies* 13, 361-392.

Auer, Peter 2013 *Sprachliche Interaktion* (2. Aufl.). Berlin: de Gruyter.

Auer, Peter, Couper-Kuhlen, Elizabeth & Frank Müller 1999 *Language in Time – The Rhythm and Tempo of Verbal Interaction*. New York: Oxford University Press.

- Bergmann, Jörg 1980 Interaktion und Exploration. Eine konversationsanalytische Studie zur sozialen Organisation der Eröffnungsphase von psychiatrischen Aufnahmegesprächen. Unveröffentlicht. Diss., Universität Konstanz.
- Bergmann, Jörg 1988 Haustiere als kommunikative Ressourcen. Soziale Welt (Sonderband 6 "Kultur und Alltag", hrsg. v. H.-G. Söffner), Göttingen: Schwartz & Co., S. 299-312.
- Bergmann, Jörg 1990, On the local sensitivity of conversation, in: I. Marková & K. Foppa (Hrsg.) *The Dynamics of Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, S. 201-226.
- Beißwenger, Michael 2007 Sprachhandlungskoordination in der Chat-Kommunikation. Berlin. New York: de Gruyter.
- Broth, Mathias & Lorenza Mondada 2013 The embodied achievement of activity closings in mobile interaction: walking away. *JoP* 47, 41-58.
- Button, Graham 1987 Moving out of closings. In: Button, G. & Lee, J.R.E. (Hrsg.) *Talk and Social Organisation*. Clevedon: Multilingual Matters, S. 101-51.
- Button, Graham 1990 On varieties of closings. In: Psathas, G. (Hrsg.) *Interactional Competence*, Washington: University Press of America, S. 93-147.
- Clark, Herbert 1996 *Using Language*. Cambridge: CUP.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth, 2001 Interactional prosody: High onsets in reason-for-the-call turns. *Language in Society* 30, 29–53
- De Stefani, Elwys/Mondada, Lorenza 2009: Die Eröffnung sozialer Begegnungen im öffentlichen Raum: Die emergente Koordination räumlicher, visueller und verbaler Handlungsweisen. In: L. Mondada/R. Schmitt (Hrsg.), *Situationseröffnungen: Zur multimodalen Herstellung fokussierter Interaktion*. Tübingen: Narr, S. 103-170.
- Drew, Paul 1989, Recalling someone from the past, in: D. Roger/P. Bull (Hrsg.), *Conversation. An Interdisciplinary Perspektive*. Clevedon, Phil.: Multilingual Matters, S. 96-115.
- Duranti, Alessandro 1997 Universal and culture specific properties of greetings. *Journal of Linguistic Anthropology* 7, 1, 63-97.
- Egbert, Maria M. 1997 Schisming: the collaborative transformation from a single conversation to multiple conversations". *Research on Language and Social Interaction* 30: 1-51.
- Goffman, Erving 1955 [1967] On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry* 18(3):213-31. Wieder in: Ders., *Interaction Ritual*. Garden City, NY: Anchor Books, S. 5-46
- Goffman, Erving 1963, *Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: The Free Press. (dt.: *Interaktion im öffentlichen Raum*. Frankfurt: Campus 2009.)
- Goffman, Erving 1967 *Interaction Ritual*. Garden City, NY: Anchor Books. (Dt. *Wir alle spielen Theater*. Frankfurt 1969.)
- Goffman, Erving 1971 *Relations in Public. Microstudies of the Public Order*. Basic Books. (dt. *Das Individuum im öffentlichen Austausch – Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung*. Frankfurt/M: Suhrkamp 1982.)
- Goffman, Erving 1981 *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goffman, Erving 1982 The interaction order. *American Sociological Review* 48, 1, 1-17.
- Günthner, Susanne 2013 Sprache und Kultur. In: P. Auer (Hrsg.) *Sprachwissenschaft: Grammatik – Interaktion – Kognition*. Stuttgart: Metzler, S. 347-176.

- Hausendorf, Heiko 2012 Über Tische und Bänke. Eine Fallstudie zur interaktiven Aneignung mobiler Benutzbarkeitshinweise an der Universität. In: Hausendorf, Heiko/Mondada, Lorenza/Schmitt, Reinhold (Hrsg.): Raum als interaktive Ressource. Tübingen, Narr, 2012. S. 139-186.
- Heath, Christian 1986 *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge: CUP.
- Hopper, Robert 1992 *Telephone Conversation*. Bloomington: Indiana University Press.
- Hutchby, Ian & Simone Barnett 2005 Aspects of the sequential organization of mobile phone conversation. *Discourse Studies* 7, 2, 147-171.
- Irvine, Judith T. 1976 Strategies of status manipulation in the Wolof greeting. In R. Bauman & J. Sherzer (Hrsg.) *Explorations in the Ethnography of Speaking*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 167–191.
- Kendon, Adam & Andrew Ferber 1973 A description of some human greetings. In R.P. Michael & J.H. Crook (Hrsg.) *Comparative Behaviour and Ecology of Primates*. London: Academic Press, S. 591-668. [Wieder abgedruckt in Kendon 1977 and in Kendon 1990.]
- Kendon, Adam 1976/1990 The F-formation system: Spatial-orientational relations in face to face interaction. *Man Environment Systems* 6: 291-296. [In erweiterter Form wieder abgedruckt in Kendon 1977 und in Kendon 1990.]
- Kendon, Adam 1977 *Studies in the Behavior of Face-to-Face Interaction*. Lisse, The Netherlands: Peter De Ridder Press.
- Kendon, Adam 1990 *Conducting Interaction*, Cambridge: CUP.
- Levinson, Stephen C. 1992 Activity types and language. In P. Drew & J. Heritage (Hrsg.), *Talk at Work: Interaction in Institutional settings*. Cambridge: CUP, S. 66-100.
- Linke, Angelika 1996 *Sprachkultur und Bürgertum: Zur Mentalitätsgeschichte des 19. Jahrhunderts*. Stuttgart: Metzler.
- Linell, Per 2009 *Rethinking Language, Mind and World Dialogically*. Charlotte, N.C.: Information Age Publishing.
- Local, John 1996 Some aspects of news receipts in everyday conversation. In: Couper-Kuhlen, Elizabeth & Margret Selting (Hrsg.), *Prosody in Conversation*. Cambridge CUP, S. 177–230.
- Luckmann, Thomas (1995) Interaction planning and intersubjective adjustment of perspectives by communicative genres. In: Esther Goody (Hrsg.), *Social Intelligence and Interaction*. Cambridge: CUP, 175-186.
- Meer, Dorothee 2011 Kommunikation im Alltag – Kommunikation in Institutionen: Überlegungen zur Ausdifferenzierung einer Opposition. In: Karin Birkner & Dorothee Meer (Hrsg.) *Institutionalisierter Alltag: Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung, S. 28-50 (<http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2011/pdf/institution.pdf>).
- Rossano, Federico, Braun, Penelope & Stephen C. Levinson 2009 Gaze, questioning and culture. In: J. Sidnell (Hrsg.) *Conversation Analysis. Comparative Perspectives*. Cambridge: CUP, S. 187-249.
- Sacks, Harvey 1972 An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In: D. Sudnow (Hrsg.) *Studies in Social Interaction*. New York: The Free Press, S. 31-74.
- Sacks, Harvey 1975 Everyone Has To Lie. In B. Blount & M. Sanches (Hrsg.) *Sociocultural Dimensions of Language Use*. New York: Academic Press, S. 57–80.

- Sacks, Harvey & Emanuel A. Schegloff 1973 Opening up closings, *Semiotica* 8, 4, S. 289–327.
- Schegloff, Emanuel A. 1968 Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist* 70, 6, 1075-1095.
- Schegloff, Emanuel A. 1979 Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. In G. Psathas (Hrsg.) *Everyday Language. Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington, S. 23-78.
- Schegloff, Emanuel A. 1986, The routine as achievement. *Human Studies* 9, 111-151.
- Schegloff, Emanuel A. 1988 Goffman and the analysis of conversation. Schegloff. In P. Drew & A. Wootton (Hrsg.) *Erving Goffman: Exploring the Interaction Order*, Cambridge, Polity Press, S. 89–135.
- Schegloff, Emanuel A. 2002 Beginnings in the Telephone. In: J. E. Katz & M. Aakhus (Hrsg.) *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge: CUP, S. 284–300.
- Selting et al. 2009 Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10, 353-402 ([www.gespraechsforschung-ozs.de](http://www.gespraechsforschung-ozs.de))

Peter Auer  
University of Freiburg  
German Linguistics  
D-79104 Freiburg  
*peter.auer@germanistik.uni-freiburg.de*