HANDLUNGSKONSTITUTION IM GESPRÄCH.

DUPONT UND SEIN EXPERTE FÜHREN EIN BERATUNGSGESPRÄCH

Werner Kallmeyer

1. Die Problemstellung

Die linguistische Pragmatik beschäftigt sich schon seit ungefähr 15 Jahren mit dem Vollzug von Handlungen im Gespräch. Theoretische Grundlage sind dabei vor allem die Sprechakttheorie, die Verhaltens- und Handlungstheorie sowie die Interaktionstheorie. In der Auseinandersetzung mit konkreten Gesprächsmaterialien hat sich - unabhängig von den ganz unterschiedlichen theoretischen Voraussetzungen - eine Konvergenz hinsichtlich bestimmter Fragestellungen entwickelt. Zu den wichtigsten Problemstellungen bei der Untersuchung der Konstitution von Handlungen im Gespräch gehören offensichtlich die folgenden:

a) Der Zusammenhang von Mikro- und Makrostruktur (im linguistischen Sinne), d.h. zwischen Äußerungsstrukturen bzw. kleinräumigen Sequenzstrukturen und übergreifenden Gesprächsstrukturen. Im Verlauf des Gesprächs vollziehen die Beteiligten jeweils lokal begrenzte und den Bedingungen des unmittelbaren Kontextes unterworfenen Äußerungen, diese sind aber Teil von übergreifenden Aktivitätskomplexen, sie sind in deren Rahmen zu interpretieren und werden zur Realisierung von übergreifenden, komplexbildenden Aktivitätsprogrammen eingesetzt. Es besteht inzwischen Konsens über die Tatsache der Komplexhaftigkeit auch der Handlungsstrukturen im Gespräch. Aber über die Natur von solchen Handlungskomplexen, ihre Bildungsgesetze und den Zusammenhang von übergreifenden Komplexen und jeweils einzelnen begrenzten Aktivitäten, d.h. die Verfahren der lokalen Produktion von übergreifenden Zusammenhängen besteht noch keine ausreichende Klarheit.¹

1 Zum Verhältnis von schrittweiser Verknüpfung und Globalstrukturierung in den verschiedenen Ansätzen der Textlinguistik vgl. Kallmeyer/Meyer-Hermann (1980). Im sprechakttheoretischen Forschungsstrang ist in der Bundesrepu-

b) Die Typik von Sprechhandlungen bzw. von Handlungskomplexen. Äußerungen wie Handlungskomplexe haben mit Sicherheit typische Merkmale und werden in der Interaktion als typische produziert und interpretiert. Es stellt sich jedoch die Frage, ob Einzelaktivitäten und Komplexe festen Typen entsprechen und wie stabil derartige Typen gegebenenfalls sind. Lehrreich scheint mir in diesem Zusammenhang die Entwicklung von sprechakttheoretischen Ansätzen zu sein, die gerade in der Auseinandersetzung mit empirischen Materialien zunehmend die bis dahin entwickelte Sprechaktklassifikation in Frage stellen und statt dessen von einer Menge von sprechaktbestimmenden Merkmalen ausgehen. Die Funktion oder Handlungsbedeutung von Äußerungen ist dann nicht mehr einfach klassifikatorisch zu bestimmen, sondern aus bestimmten funktionalen Merkmalen über Definitionsmechanismen aufzubauen. Dabei sind dann offensichtlich Funktionsaspekte unterschiedlicher Art zu berücksichtigen wie illokutive und interaktive Funktionen. Die Frage der Handlungsfunktion von Äußerungen und ihres Status (gibt es grammatisch fixierte, nicht über interaktive Kontextbezüge definierte Illokutionstypen?) ist meines Erachtens wieder weitgehend offen, nachdem eine Zeitlang alles relativ einfach und klar schien. Die Frage der Typologie gilt für die übergreifenden komplexen Strukturen in vergleichbarer Weise: Inwieweit handelt es sich um feste Schemata, inwieweit werden sie situativ

blik Deutschland schon früh das Sequenzierungsproblem behandelt worden (vgl. z.B. Wunderlich 1972), und das Interesse daran hat wesentlich auch die Rezeption der amerikanischen Konversationsanalyse bestimmt. Zu den Versuchen einer Zusammenführung des sprechakttheoretischen und des gesprächsanalytischen Forschungsstranges vgl. u.a. Wunderlich (1976 b) und Franck (1980). Auch bei Versuchen, Sprechakttheorie und Gesprächsanalyse in den Rahmen einer allgemeinen Handlungstheorie einzubetten, steht das Interesse an komplexen Handlungen im Vordergrund (vgl. Rehbein 1977). Schließlich stehen auch in der interaktionstheoretisch ausgerichteten Gesprächsanalyse in der Bundesrepublik globale Strukturierungen des Gespräches viel stärker im Vordergrund als in der amerikanischen Konversationsanalyse (vgl. z.B. Kallmeyer/Schütze 1976; Kallmeyer 1978), was u.a. von der Position der "reinen" Konversationsanalyse amerikanischer Prägung kritisiert worden ist (vgl. Bergmann 1981). Ein Kernproblem für die Untersuchung globaler Strukturierungen ist offensichtlich das allmähliche Verfertigen von komplexen Handlungen, die so nicht vorgeplant sein müssen und doch im Vollzug eine übergreifende Einheit bilden. Dieses Problem ist u.a. Gegenstand des vorliegenden Aufsatzes. Vgl. dazu auch Kallmeyer (1981) und insbesondere Nothdurft/Schröder/Spranz-Fögasz (1984).

spontan aus Teilkomplexen aufgebaut, wie strikt sind sie definiert? usw.¹

c) Äußerungsstrukturen und interpretative Prozesse.

Die Kernfragen sind hier, welche Bedeutungen relativ direkt von bestimmten sprachlichen Strukturen indiziert werden, welche Bedeutungen über interpretative Prozesse unter Bezug auf Kontextwissen erschlossen werden, und wie die Struktur dieser interpretativen Prozesse aussieht. Die Sprechakttheorie hatte für Linguisten ursprünglich den großen Vorteil, daß ihre Aussagen über Handlungsfunktionen unmittelbar auf sprachliche Strukturen bezogen waren. Das erwies sich allerdings als trügerisch; schon früh wurde der Vorwurf erhoben, daß da nicht Handlungen beschrieben würden, sondern die Semantik von Ausdrücken, mit denen wir über Handlungen reden. Außerdem gab und gibt es eine Tendenz, relativ komplexe Interpretationen fest mit bestimmten Äußerungsformen zu verbinden. Diese im Kern typologische Tendenz ist unter Hinweis auf die Bedeutung interpretativer Prozesse verschiedentlich kritisiert worden, u.a. von Cicourel. Bezüglich der Konstitution von Handlungskomplexen, die einen äußerungsübergreifenden Orientierungswert haben, aber doch jeweils lokal, von einzelnen Äußerungen produziert werden, kann die Frage zum Beispiel auch so spezifiziert werden: Wieviel von solchen übergreifenden Strukturen muß lokal aufgezeigt werden - und an welchen Stellen -, damit die übergreifenden Strukturen erkennbar werden? Das heißt: Wie schaffen und verdeutlichen Äußerungen ihre Kontexte, in deren Rahmen sie zu interpretieren sind?²

Im folgenden möchte ich einige Ergebnisse und Hypothesen dar-

-
- 1 Ausgehend von Searles Klassifikation (vgl. u.a. 1976) sind die beiden Grundmerkmale "Direction of fit" und "Imperative modus" intensiv diskutiert worden (vgl. z.B. Wunderlich 1976 a und 1979; Ballmer 1979; Anscombe 1981; Ducrot 1981). Ein Kernthema ist dabei die Frage des Dominanzverhältnisses unter den verschiedenen Sprechakteigenschaften; vgl. dazu auch Gülich/Meyer-Hermann 1983. Ein weiterer zentraler Gesichtspunkt der Weiterentwicklung sprechakttheoretischer Konzepte ist die Einbeziehung des Kontextbezuges, insbesondere der interaktiven Bezüge von Sprechakten. Das hat zu einer Ausdifferenzierung von Funktionsaspekten illokutiver, interaktiver und gegebenenfalls noch strategischer Art geführt (vgl. Franck 1980; Roulet 1980 und 1981; Gülich/Kotschi 1985).
 - 2 Zur Kritik der interpretativen Soziologie und der Ethnomethodologie an der sprechakttheoretischen Bedeutungskonzeption vgl. u.a. Cicourel (1980) und Streeck (1980).

stellen, die insbesondere die erste Frage betreffen, aber zwangsläufig die anderen Fragenkomplexe ebenfalls berühren. Ich stütze mich dabei auf Arbeiten in einem gesprächsanalytischen Projekt über "Beratungsgespräche".¹ Dementsprechend beziehe ich mich in exemplarischer Weise auf Handlungsstrukturen in Beratungsgesprächen.

Der theoretische Rahmen der Untersuchung ist eine von den Grundannahmen und den methodischen Prinzipien des symbolischen Interaktionismus, der Ethnomethodologie und der darauf aufbauenden Konversationsanalyse geprägten Theorie der verbalen Interaktion.² Zu den Grundannahmen dieses Ansatzes gehören:

a) Der Vollzugscharakter der Interaktion. Ordnung im Gespräch ebenso wie die Bedeutung des ablaufenden Interaktionsereignisses sind nicht vorab etabliert, sondern werden lokal, d.h. im Gespräch selbst, mit jedem Redebeitrag und mit den Mitteln des Gesprächs hergestellt. Dazu gehört wesentlich, daß die Beteiligten ihre Interpretationen und Relevanzsetzungen sich wechselseitig aufzeigen und in der Handlungsabwicklung zugleich die Handlungen beschreiben und erklären.

b) Die Wechselseitigkeit der Interaktionskonstitution. Die Beteiligten haben aufeinander bezogene Rollen, in deren Rahmen sie aktiv werden müssen. Sie definieren die Bedeutung des Vorgangs gemeinsam, sie bestätigen sich die Bewältigung der Konstitutionsaufgaben wechselseitig usw. Zentrales Mittel für die Herstellung der Wechselseitigkeit ist der partnerspezifische Zugschnitt der Äußerungen, d.h. die Orientierung der Äußerungsproduktion an den Verstehens- und Beteiligungsvoraussetzungen des Partners.

c) Die prospektiv-retrospektive Definitionsweise. Einzelaktivitäten bekommen ihren Sinn in Aktivitätszusammenhängen. Bei der Produktion und Rezeption der Einzelaktivitäten wird mit vorläufigen Interpretationen gearbeitet, die Projektionen von über-

1 Das Projekt wurde von 1980 bis 1983 im Institut für deutsche Sprache, Mannheim, durchgeführt. Mitarbeiter am Projekt waren Franz-Josef Berens, Werner Kallmeyer, Werner Nothdurft, Ulrich Reitemeier und Peter Schröder. Die Ergebnisse werden sukzessive veröffentlicht. Bislang erschienen: Nothdurft 1984.

2 Zur Grundlegung des Ansatzes vgl. Kallmeyer/Schütze 1976.

greifenden Zusammenhängen beinhalten und die sich erst nachträglich als angemessen oder nicht herausstellen.

d) Ordnungsstrukturen. Die Beteiligten ordnen ihre Aktivitäten zu komplexeren Zusammenhängen. Derartige Zusammenhänge werden als Rahmen bzw. Interaktionsschemata verdeutlicht. Auf diese Weise werden Ordnungsstrukturen als Grundlage für die Segmentierung des Ereignisstroms und für die Kohärenzbildung eingeführt.

e) Die "Realitätssensitivität" von Interaktion. Interaktionen sind "realitätssensitiv" in dem Sinne, daß die relevanten Aspekte der sozialen Realität in verbaler Interaktion manifest bearbeitet werden bzw. zumindest als Interpretationsfolie gegenwärtig sind. In der Interaktionskonstitution werden dementsprechend eine Reihe ganz unterschiedlicher Aspekte bearbeitet:

- Gesprächsorganisation (Austausch von Sprechbeiträgen)
- gemeinsames Handeln (z.B. "eine Auskunft einholen", "eine Verabredung treffen")
- Sachverhaltsdarstellung (z.T. in Form komplexer, in sich geschlossener Darstellungen wie Erzählungen, Beschreibungen und Argumentationen)
- soziale Identitäten und Beziehungen (wie Arzt - Patient, Bekanntschaft, Kollegialität usw.)
- Interaktionsmodalitäten (wie Ernst, Scherz, Spiel, institutionelle Verfahrensinteraktion usw.)
- Reziprozitätsherstellung (Formen der Kooperation).

Diese Aspekte werden bei ihrer Bearbeitung in komplexer Weise miteinander kombiniert, wobei die einzelnen Konstitutionsaspekte zum Teil als manifeste makrostrukturelle Rahmen realisiert werden.

2. Der Beispielfall

Zur Demonstration benutze ich ein transkribiertes Telefongespräch zwischen dem Besitzer einer Eigentumswohnung (D = Dupont) und dem Mitarbeiter (E = Experte) einer Versicherung (MAIF = Mutuelle d'Assurance des Instituteurs de France). E hat früher als Interessenvertreter von D in die Schadensregulierung nach einem Wasserschaden eingegriffen, der an der Wohnung von D entstanden war. Inzwischen ist ein Folgeproblem aufgetaucht: D hat die Wohnung vor Auszahlung der Entschädigung verkauft; jetzt hat er die Entschädigung bekommen, aber bislang keine Schönheitsreparaturen durchgeführt. Wer hat Anrecht auf die Entschädigungssumme?

Gemessen an einem allgemeinen, relativ offenen Vorverständnis handelt es sich um ein Beratungsgespräch: Der Ratsucher manifestiert ein Problem, das seine Handlungsorientierung betrifft; der Ratgeber beschäftigt sich auf Veranlassung des Ratsuchers damit und unternimmt Lösungsanstrengungen; der Ratsucher behält die Entscheidungskompetenz für seine Handlungsplanung und die Verantwortung für die weitere Problembearbeitung.

Markante Aktivitäten im Hinblick auf die Durchführung von "Beratung" sind:

a) die Problemdarstellungen von D:

- die erste große Äußerung (1/2 - 1/24) stellt die oben bereits skizzierte Handlungssituation dar, in der D nicht weiß, was er zu tun hat, und spitzt die Sachlage auf eine Problemstellung zu (*le problème est le suivant*, 1/19 - 21);

- spätere Schübe; insbesondere in der zweiten großen Äußerung (2/7 - 26) vervollständigt D seine Problemdarstellung: Der Hausverwalter vertritt dem Käufer gegenüber eine Lösungsvorstellung (*qu'ils reprennent la totalité de cette somme*, 2/18 - 19), die der Lösungsvorstellung von D widerspricht (*avoir un arrangement à l'amiable et partager*, 2/25).

b) die Formulierung von Anliegen, mit denen D seinem Partner Lösungsanstrengungen zumutet:

- die erste Problemdarstellung endet mit der Formulierung einer direkten Frage (*faut-il donner la somme de dédommagement de l'assurance de l'immeuble à nos racheteurs*, 1/23 - 24);

- D steuert durch Nachfragen bzw. durch Zusatzfragen die Lösungsanstrengungen von E (*quel est l'usage*, 3/2; *est-ce qu'il y a un recours par exemple est-ce qu'on peut exiger de nous de faire remettre en état les lieux*, 3 /19 - 21);

- D definiert rückwirkend noch einmal explizit sein Anliegen (*je voulais savoir si on pouvait faire un arrangement à l'amiable*, 5/21 - 23).

c) Die Lösungsanstrengungen von E:

- der Hinweis auf den Typ der Lösung (*ça peut être qu'un accord entre vous*, 1/27 und öfter) und die Angabe eines Lösungsprogramms (1/27 ff.), das E an späteren Stellen wieder aufnimmt (3/10 ff.; 3/28 ff.);

- die Versicherung, daß die MAIF, welche die Schadensregulierung betrieht, sich nicht einmischt (*nous n'avons absolument pas à intervenir là-dessus, 2/27 - 3/1*);

- die Hinweise darauf, daß es angemessen wäre, die Wohnung instandzusetzen (*il conviendrait que vous fassiez remettre les lieux en état avant de quitter l'appartement, 3/6 - 7*), daß es aber keine Verpflichtung dazu gibt (3/22 - 23 und 26 - 27), und daß der Verwalter in der ganzen Angelegenheit keine wichtige Rolle spielt (*c'est quand même pas le dieu tout puissant, 3/25 - 26; le syndic est tout à fait hors de la course dans cette affaire, 4/10 - 11*), sondern daß nur die Einigung mit dem Käufer zählt (*le seul point d'accrochage [...] ça peut être qu'avec le nouvel acheteur, 3/24 ff.*);

- der Hinweis darauf, den Käufer besser nicht im Unklaren über die Schadensregulierung zu lassen (4/11 ff.);

- die Formulierung von Lösungsalternativen (*soit vous vous arrangez avec le nouveau co-propriétaire soit vous faites réparer avant de partir, 4/18 - 20*);

- die Konkretisierung einer dieser Lösungsmöglichkeiten durch den Vorschlag, im Fall der Reparatur anstelle der früheren Textiltapete eine billigere Ausführung zu nehmen (4/20 - 5/2).

d) Die Aktivitäten der Lösungsverarbeitung von D, mit denen er sich mit den Lösungsvorstellungen von E im Hinblick auf den Aufbau einer verlässlichen Handlungsorientierung auseinandersetzt:

- die problematisierenden Fragen (3/17; 3/19 - 21);
- die Auskünfte über Einzelheiten des Falles in Reaktion auf die programmatischen Fragen von E (2/7 ff.; 4/5 ff.);
- das Akzeptieren der Lösungsvorstellung von E (4/21; 5/27);
- das Ausprobieren bzw. Durchspielen der Lösung als Entwicklung eines konkreten Handlungsplans (5/27 - 6/3);
- die Bestätigung, daß E wesentlich zum Aufbau einer verlässlichen Handlungsorientierung beigetragen hat (*vous me donnez un argument très très clair et qui peut tout à fait se plaider, 6/8 - 10*).

Schon diese überblickartige Analyse macht deutlich, daß offensichtlich "Beraten" die entscheidende, den makrostrukturellen Zu-

sammenhang prägende Orientierung der Beteiligten darstellt. Abgesehen von den Gesprächsrändern (Gesprächseröffnung, 1/1 - 2; Gesprächsbeendigung, 6/18 - 20) und einer kleinen Sequenz unmittelbar vor der Gesprächsbeendigung, die eine nachträgliche Honorierung für die frühere Fallbearbeitung durch E beinhaltet (*votre intervention avait été vraiment très fructueuse*, 6/12 - 14), stehen alle Aktivitäten im Rahmen von "Beraten". In diesem Gespräch fehlt eine explizite vorgreifende Verdeutlichung des anvisierten Handlungszusammenhanges, wie sie für viele Handlungseröffnungen charakteristisch ist¹, trotzdem ist die in der ersten großen Äußerung von D inkorporierte Definition des Handlungskomplexes für E offensichtlich deutlich genug, so daß er in der Reaktion eindeutig manifestiert, daß er genau weiß, worum es geht. Offensichtlich verdeutlichen sich die Beteiligten am Gesprächsbeginn wie auch das ganze Gespräch über gegenseitig hinreichend die Bedeutung ihrer Aktivitäten und die Orientierung an einem gemeinsamen Handlungskomplex. Ausdruck dieser Orientierung ist die Tatsache, daß die Beteiligten jeder für sich über die Folge von Aktivitäten eine konsistente Handlungslinie entwickeln, und daß sie ihre Redebeiträge gegenseitig in hinreichend deutlicher Weise berücksichtigen und so auch im Austausch von Äußerungen Kohärenz herstellen.

Es gibt eigentlich nur eine kurze Phase, in der nicht ganz klar ist, ob und in welchem Sinne eine gemeinsame Problembearbeitung zustande kommt. Diese Phase beginnt mit der Reaktion von E auf das Anliegen. Diese Reaktion gibt zwar wichtige Lösungshinweise, verbindet aber die eindeutige Identifikation der Aufgaben eines Ratgebers mit Manifestationen der Distanz zu dieser Rolle. Die entscheidenden Distanzmarkierungen sind die Thematisierung der Antwortschwierigkeit (*ça m'est bien difficile de vous répondre*, 1/26), verstärkt durch die exklamative und durch das kurze Lachen zusätzlich markierte evaluative Eröffnung (*ah ben monsieur ((rire))*, 1/25 - 26), die intensive Betonung des Umstandes, daß D sein Problem selbst lösen müsse (*ça peut être*

1 Zur Struktur manifester vorgreifender Verdeutlichungen von Handlungszusammenhängen vgl. Kallmeyer 1978. Einen guten Forschungsüberblick über derartige Rahmenbildungen in der Interaktion bietet Auer (1984).

qu'un accord entre vous, 1/27; 2/2 - 3; 2/5 - 6), und die mehrfach markierte Opposition zwischen *moi* und *vous*. Beendet wird diese Phase möglicher Orientierungsprobleme, als E in Reaktion auf die Zusatzfrage von D nach dem Usus (*quel est l'usage*, 3/2) seine Beteiligungsweise deutlich ändert und dies sowohl verbal (*point de vue très personnel*, 3/5) als auch durch die Sprechweise ("confidentiel") anzeigt. E zeigt hier, daß er die ursprüngliche Rollendistanz aufgegeben hat und davon ausgeht, daß er sinnvoll Lösungsanstrengungen unternehmen kann.

Daß zwischen den beiden genannten Äußerungen die gemeinsame Orientierung für die Beteiligten unter Umständen nicht selbstverständlich ist, ist an den beiden Sprecherwechseln in 2/6 - 7 und 2/26 - 27, genauer: an der Art der Berücksichtigung der Vorgängerausäußerung des Partners abzulesen. Mit seiner Fortsetzung der Problemdarstellung unterläuft D in gewissem Sinne die Distanzierung von E. Signifikant erscheinen in diesem Zusammenhang zwei Eigenschaften: D berücksichtigt die zentrale Aussage über die Lösungsrichtung nur in formaler Weise, indem er das Schlusssegment der Vorgängerausäußerung als Eröffnung der eigenen Äußerung wiederholt, zudem schnell und ohne Markierungen der Bewertung gesprochen (*ça peut être qu'un accord*, 2/7); außerdem führt D seine Falldarstellung als Antwort auf eine der programmatischen Fragen von E durch, die dieser aber zur Verdeutlichung des weiteren Lösungsverfahrens von D aufgelistet und nicht diesem aktuell gestellt hat (*non nous ne lui avons pas fait de promesse de notre côté*, 2/7 - 8). Die Reaktion von E auf die Fortsetzung der Problemdarstellung durch D wirkt wie die Antwort auf eine Frage, die D gar nicht gestellt hat (*ah non mais ça j'vous dis alors vraiment nous n'avons absolument pas à intervenir là-dessus hein*, 2/27 - 3/1). Die Äußerung wird sehr dezidiert gesprochen und hat den Charakter einer definitiven Auskunft. Mit dieser Klarstellung der institutionellen Nichtzuständigkeit präzisiert E die in der ersten Anliegenverarbeitung ausgedrückte Distanz.

Trotz dieser kleinen Turbulenzen bleibt jedoch die Orientierung am übergreifenden Zusammenhang "Beraten" offensichtlich präsent. Die Identifikation der Aufgabenbestände für die an einem solchen Handlungskomplex Beteiligten stehen überhaupt nicht in

Frage. Problematisch ist, ob und in welchem Sinne E sich sinnvoll beteiligen kann. Dafür werden in dieser Sequenz die Voraussetzungen geklärt. Das geschieht so, daß die Aktivitäten der Voraussetzungsklärung zugleich als Aktivitäten im Rahmen von "Beraten" zu interpretieren sind, zumindest aus der Retrospektive. Klärung und Aushandlung der Voraussetzungen für die Durchführung des Handlungskomplexes geschehen innerhalb dieses Komplexes selbst, der Rahmen wird nicht gesprengt oder auch nur vorübergehend verlassen. Dieses Verfahren ist eine relativ komplexe Anwendung des weiter oben (S.84,a) erwähnten Prinzips der Indexikalität, nach dem die Äußerungen die Voraussetzungen, unter denen sie sinnvoll durchzuführen und zu interpretieren sind, selbst mit einführen. Im vorliegenden Fall geschieht das über den Aufbau von mindestens zwei Kohärenzlinien. Die Fortsetzung der Problemdarstellung von D beinhaltet eine Nichtbehandlung der Distanzierung von E, zugleich aber auch eine Präzisierung seiner Problemstellung: Es gibt jemand (Verwalter), der sich einmischt und eine für D inakzeptable Lösungsvorstellung vertritt. Die Folgeäußerung von E betont die Nicht-Zuständigkeit von E in bezug auf die Entscheidung des Problems, sie ist zugleich aber auch eine Zusicherung der Nicht-Einmischung. An diese zweite Interpretation knüpft D als an eine in seinem Sinne positive Beratungsleistung von E an - E hat einen wesentlichen externen Einflußfaktor, der die Handlungsfreiheit von D entscheidend beeinträchtigen könnte, definitiv ausgeschlossen. Mit seiner Fortsetzung durch eine Frage nach dem Usus als einem weiteren möglichen Einflußfaktor der Problemlösung verdeutlicht D einen übergeordneten thematischen Gesichtspunkt: Wie sind die Randbedingungen für eine gütliche Einigung? Unter diesem Gesichtspunkt sind die vorangehenden Aktivitäten kohärent, und diese Linie wird fortgeführt: Nach der Prüfung der Frage, ob es um eine formelle, juristisch geregelte Entscheidung geht (vgl. auch die spätere Formulierung von E: *j'vois pas quelle législation vous en empêcherait*, 5/25 - 26), werden die Fragen nach dem Usus und nach den Anforderungen der "bonne forme" (3/4) geprüft.

3. Das Handlungsschema "Beraten"

Auf der Grundlage von Beispielfällen wie dem hier besprochenen kann man durch die Abstraktion von den Spezifika des jeweiligen Gesprächsverlaufs, der Expansionen und Reduktionen einzelner Handlungsschritte sowie spezifischen Besonderheiten der thematischen Struktur den Bestand an Aufgaben ermitteln, welche die Beteiligten als Ratsucher (RS) und Ratgeber (RG) bearbeiten müssen, wenn sie gemeinsam einen Handlungskomplex vom Typ "Beraten" durchführen wollen. Die als logische Folge geordnete Aufgabenstruktur der Problembearbeitung im Beratungsgespräch sieht folgendermaßen aus:¹

Problempräsentation	(RS)
Entwicklung einer Problemsicht	(RG)
Festlegung des Bearbeitungsgegenstandes	(RG + RS)
Lösungsentwicklung	(RG)
Lösungsverarbeitung	(RS)
Vorbereitung der Realisierung	(RS + RG)

Dieses Kernschema wird eingerahmt durch die Herstellung eines beratungsspezifischen Rollenverhältnisses und seine Auflösung. Das geschieht durch eine Instanzeinsetzung einerseits und durch Honorierung und Entlastung andererseits. Beide Vorgänge haben eine gewisse Affinität zur formalen Rahmenstruktur von Eröffnung und Beendigung des Handlungskomplexes: Aktivitäten der Instanzeinsetzung werden im Zusammenhang mit der wechselseitigen Identifizierung am Gesprächsbeginn und mit der Ankündigung eines Beratungsanliegens vollzogen; Honorierung und Entlastung leiten in der Regel die Handlungsbeendigung ein. Es handelt sich jedoch auch hierbei um Aufgaben, die mit dem Kernschema verbunden sind. Die Begründung dieser beiden Komponenten liegt in den spezifischen Beteiligungsrollen von RS und RG: Mit der Rolle des Ratgebers sind gewisse Rechte (z.B. Einblick nehmen in die Welt des anderen in der Art einer legitimen "Übertretung") und Pflichten

¹ Auf eine Auseinandersetzung mit den vorliegenden Arbeiten zu Ratgeben bzw. Beraten muß hier verzichtet werden. Zur sprechakttheoretischen Rekonstruktion des Ratgebens vgl. Searle (1971); Maas/Wunderlich (1972); Wunderlich (1976 a: 280 ff. sowie 1979); Rehbein (1977: 322 ff.); Hindelang (1977 und 1978). Zur Analyse von Beratungsgesprächen vgl. Berens (1979); Schank (1979 und 1981); Wunderlich (1981); Schwitalla (1983); Schecker (1983, Teil IV); Rieser (1983); Nothdurft (1984).

(die eigene Kompetenz in den Dienst des anderen zu stellen und Verantwortung für die Lösungsentwicklung zu übernehmen) verbunden, die eine besondere Behandlung der Beteiligungsrolle erforderlich machen.

Die einzelnen Komponenten entsprechen relativ komplexen Aufgaben, die nicht in allen Fällen in all ihren Aspekten bzw. Teilkomponenten relevant werden und dementsprechend manifest zu bearbeiten sind, die aber doch als logisch notwendige Teilschritte nachzuweisen sind. Für die Komponenten des Kernschemas sieht die interne Differenzierung folgendermaßen aus:

Problempräsentation (RS)

- Anzeigen eines Problems und Zuschreibung des Problems
- Aufdecken der Problemkonstitution (Genese, Bedingungen)
- Zuspitzung auf eine Problemstellung
- Problembewertung
- Verdeutlichen eigener Lösungsprojektionen und Lösungsversuche
- Bewertung der eigenen Lösungskompetenzen
- Angaben des Standes der Situationsentwicklung
- Vorbringen eines Anliegens (Aufgabenstellung für RG)

Entwicklung einer Problemsicht (RG)

- Feststellung des Problemsachverhalts (Verarbeiten der Falldarstellung von RS, Ergänzungen veranlassen, Exploration)
- Problemanalyse
- Redefinition der Problemstellung
- Problembewertung

Festlegung des Beratungsgegenstandes (RG + RS)

- Aushandlung der Problemdefinition und der Lösungsrichtung
- Präzisierung des Rollenverhältnisses

Lösungsentwicklung (RG)

- Klären von Bedingungen
- Suchen von Lösungsmöglichkeiten
- Prüfen der Lösungsmöglichkeiten
- Lösungsvorschlag
- Plausibilisierung des Lösungsvorschlags (Praktikabilität, Tauglichkeit als verlässliche Handlungsorientierung)

Lösungsverarbeitung (RS)

- Lösungsprüfung (Problematisierung, Klären von Akzeptabilitätskriterien)
- Ergänzende/alternative Lösungsentwicklung
- Übernahme einer Lösungsprojektion als gültige Handlungsorientierung
- Reanalyse der Orientierungsprobleme
- Lösungsbewertung

Vorbereitung der Realisierung (RS + RG)

Mentales Enaktieren (Durchspielen, Ausprobieren, Einüben von Lösungsverfahren)

Stabilisierung der Handlungsorientierung

Projektieren und Einleiten von Realisierungsschritten

Im Beispielfall sind die großen Handlungskomponenten im Prinzip alle nachweisbar, sie werden allerdings unterschiedlich manifest bearbeitet und nicht mit gleicher Deutlichkeit in allen Teilaspekten. Für die Problempräsentation, die Lösungsentwicklung und die Lösungsverarbeitung ist auf einschlägige Aktivitäten schon bei der groben Charakterisierung des Gesprächs hingewiesen worden. Auch für die Vorbereitung der Realisierung ist ein eigener Bearbeitungsschub nachzuweisen. Die beispielhafte Konkretisierung der Lösung durch D unter Anwendung des von E skizzierten Lösungsverfahrens und der von ihm geklärten Lösungsmöglichkeiten (5/27 - 6/3) nach der expliziten Ergebnisfeststellung (5/21 - 26) hat den Charakter des Durchspielens und Anwendens der entwickelten Lösungsvorstellungen. So wird diese Aktivität auch von E behandelt: Er beteiligt sich nicht weiter an der Ausarbeitung konkreter Lösungsschritte, sondern bekräftigt noch einmal die Lösungsrichtung und trägt damit zur abschließenden Stabilisierung der Handlungsorientierung von D bei.

Die Entwicklung einer Problemsicht und die Festlegung des Beratungsgegenstandes als eine Zuspitzung der Situationsdefinition werden nicht in jeweils gesonderten Aktivitätsschüben bearbeitet, sondern überlagern sich mit Aktivitäten der Lösungsentwicklung, Problempräsentation und Lösungsverarbeitung. Die Entwicklung einer Problemsicht bleibt zunächst in der ersten Aktivität der Lösungsentwicklung von E implizit, aber ist natürlich eine erkennbare Voraussetzung. An späteren Stellen werden dann Teilaktivitäten nachgeholt bzw. Ergebnisse der Problemanalyse manifest gemacht: Im Zusammenhang mit der Konkretisierung der Lösung ist eine Aktivität der Sachverhaltsfeststellung zu beobachten (*m'enfin c'est pas du tissu qu'y a sur les murs*, 4/22) und die Hinweise auf kritische Punkte bzw. zu vermeidende Gefahren manifestieren Ausschnitte der Problemanalyse (*le seul point d'accrochage*, 3/24; *c'qu'i faudra pas de toute façon*, 4/11-12). Die Zuspitzung der Situationsdefinition durch die Festlegung des Bera-

tungsgegenstandes und die Präzisierung des Rollenverhältnisses sind Ergebnisse der oben schon etwas genauer analysierten Gesprächsphase von der ersten Reaktion auf das Anliegen bis zur markanten zweiten Aktivität der Lösungsentwicklung von E.

Die Herstellung und Auflösung des spezifischen Rollenverhältnisses ist ebenfalls zu beobachten. Im Zusammenhang mit der Darstellung der orientierenden Vorgeschichte der problematischen Komplikation führt D nach der normalen, noch unspezifischen Identifikation bei der Gesprächseröffnung eine zweite, spezifische Identifikation seines Partners durch: Er definiert E als Experten und Fallbearbeiter (*je vous téléphonais à la suite d'une affaire qui est réglée [...] vous vous étiez occupé de cette affaire*, 1/2 ff.) und verdeutlicht seine positive Bewertung der Fallbearbeitung durch E (*grâce à votre activité*, 1/10). Durch diese Identifikation von E gibt D an, was in seinen Augen E als Adressaten bei der Ratsuche geeignet macht; damit schreibt er ihm für die anvisierte Beratung Instanzqualitäten zu. Die Entlastung von der Instanzrolle betreibt D durch die positive Bewertung der Beratungsleistung und die Danksagung am Schluß des Beratungsvorgangs (*là vous m' donnez un argument très très clair [...] j'vous remercie beaucoup de ces éclaircissements*, 6/8 - 12).

4. Die sequentielle Abwicklung

Das vorliegende Beispielgespräch weist eine Reihe von Eigenschaften der sequentiellen Abwicklung auf, die man in sehr vielen Gesprächen beobachten kann, und die in diesem Sinne als normal anzusehen sind. Das gilt für die relativ unauffällige, nicht unmittelbar fokussierte Instanzeinsetzung am Beginn, für die Überlagerung von der Entwicklung einer Problemsicht und der Zuspitzung der Situationsdefinition mit den ersten Lösungsaktivitäten und der Fortsetzung der Problempräsentation, und das gilt auch für die schubweise Bearbeitung der komplexen Aufgabenbestände der Problempräsentation, der Lösungsentwicklung und der Lösungsverarbeitung. Diese großen Blöcke werden normalerweise nicht in einem Zug bearbeitet. Zum Beispiel wird regelmäßig die Problemendarstellung nicht im ersten Durchgang der Problempräsentation

tion vollständig bearbeitet, sondern so gut wie immer werden Aspekte der Problemkonstitution, die Bewertungen und die eigenen Lösungsprojektionen später noch nachgeholt. Im vorliegenden Fall werden im ersten Schub der Problempräsentation das Anzeigen eines Problems und seine Zuschreibung zusammen mit dem Aufdecken der Problemkonstitution in der Falldarstellung geleistet, und die Problemstellung wird mit der Formulierung eines Anliegens zusammengezogen. Die Bewertung des Problems ebenso wie die Bewertung der eigenen Lösungskompetenz bleiben implizit, bilden aber natürlich eine Präsupposition für die Anliegensformulierung. Der Stand der Situationsentwicklung wird nicht eigens festgehalten, sondern ist in der narrativen Darstellung der Problemkonstellation mit enthalten (durch die Angabe der Frist bis zum Auszug ist zumindest grob abschätzbar, unter welchem Handlungsdruck D steht). Im zweiten Schub kommt dann als neue Teilkomponente die Darstellung der eigenen Lösungsprojektion hinzu, und mit der Darstellung der Betroffenheit durch das Problem in der Begründung der eigenen Lösungsprojektion wird zugleich die Problembewertung stärker verdeutlicht; viel später, in der legitimierenden Reanalyse des Problems als Teil der Lösungsverarbeitung wird die Bewertung des Problems noch expliziter herausgearbeitet (*on est blousé*, 5/14; *on est perdant sur toute la ligne*, 5/18-19). In vergleichbarer Weise kann man auch verschiedene Schübe der Lösungsentwicklung feststellen: Die erste Aktivität der Lösungsentwicklung setzt die Schaffung der Voraussetzungen für die weitere Lösungsarbeit in Gang; in einem zweiten Schub (3/4 ff.) werden die zentralen Bestandteile der Lösung herausgearbeitet, problematisierend von D verarbeitet, und diese Problematisierungen werden wiederum berücksichtigt; in einem dritten Schub (4/9 ff.) wird die Lösung endgültig formuliert und konkretisiert. Mit diesen Schüben der Lösungsentwicklung sind die Aktivitäten der Lösungsverarbeitung von D verzahnt: In der ersten Phase der Schaffung der Lösungsvoraussetzungen reagiert D mit der Fortsetzung seiner Problemdarstellung auf die Angabe der Lösungsrichtung und handelt mit E eine gemeinsame Linie für die Problembearbeitung aus; die Problematisierungen in der Phase der Herausarbeitung der Kernpunkte der Lösung manifestieren seine

Lösungsprüfung, in der Phase der endgültigen Formulierung der Lösung erfolgt das zunächst noch wenig manifest formulierte Akzeptieren (*bon*, 4/21), das die Übernahme der Lösungsprojektion als gültige Handlungsorientierung einleitet; die auf die Konkretisierung der Lösung durch E folgende zusammenfassende Reanalyse des Problems bearbeitet zum einen einen wesentlichen Aspekt des Aufbaus einer gültigen Handlungsorientierung, und zwar die Legitimation (die Lösungsvorstellung von D ist moralisch gerechtfertigt und findet auch das Verständnis von E: *oui j'comprends bien*, 5/11), zum anderen liefert dieser Durchgang die Basis für die Lösungsbewertung, die an dieser Stelle noch nicht explizit ausgedrückt wird, aber unschwer zu erschließen ist; explizit ausgedrückt wird die Lösungsbewertung dann im Zusammenhang mit der Entlastung des Ratgebers (6/8 - 12).

Derartige Verzahnungen der Aktivitäten und die schubweise Bearbeitung der zentralen Aufgaben sind weder auffällig noch krisenhaft, sondern als normal erwartbar. Sie kommen offensichtlich durch die Anwendung bestimmter Prinzipien der Interaktionskonstitution zustande. Welche Prinzipien das im einzelnen sind, ist bislang nur in Ausschnitten erkennbar. Auf drei Aspekte möchte ich in diesem Zusammenhang hinweisen.

Allgemein gilt ein Prinzip der logischen Abfolge. Danach können Folgeschritte erfolgreich nur vollzogen werden, wenn die vorangehenden Schritte die notwendigen Voraussetzungen erbracht haben. Fehlende Voraussetzungen müssen nachgeholt werden. Für die Realisierung eines Handlungskomplexes "Beraten" bedeutet dies, daß die logisch geordneten Aufgabenkomponenten in der festgelegten Reihenfolge zu bearbeiten sind. Unzureichende Bearbeitungen von Handlungsschritten führen regelmäßig später zu Blockaden, notwendigen Rückgriffen und Korrekturen. So sind viele Turbulenzen in Beratungsgesprächen dadurch zu erklären, daß die Problemdefinition und der Lösungsgegenstand nicht klar genug herausgearbeitet und ausgehandelt worden sind.

Ebenso allgemein gilt vermutlich ein Prinzip der Zerlegung komplexer Aufgaben und der Anpassung der Teilfokussierung an die jeweiligen lokal wirksamen Kontextbedingungen. So gehört zu den positionsbedingten Anforderungen an eine erste Problempräsentation

tion, daß sie Material liefern muß, das RG als Grundlage für die Entwicklung seines Problemverständnisses dienen kann, daß zugleich aber ein erstes Problemverständnis Voraussetzung für die Interpretation komplexerer Problemsachverhalte ist. Die Chancen für RS, seine Problempräsentation so zu strukturieren, daß sie genau dem Aufbau der Problemsicht von RG entspricht (deren Voraussetzungen an Wissen und Relevanzsetzungen RS in der Regel nicht kennen kann), sind denkbar gering. Zudem liegt das Problemlösungspotential von Beratungen gerade in dem Umstand, daß die Divergenz der Perspektiven zwischen RS und RG fruchtbar gemacht wird: Entscheidend für die Problembearbeitung ist, daß RG anderes weiß, andere Zusammenhänge sieht, oder auch von einem anderen Standpunkt aus vergleichbare Zusammenhänge betrachtet. Zurückhaltung bei der Problemdarstellung und insbesondere der eigenen Problemanalyse auf Seiten von RS sichert RG die Möglichkeit, seine eigene Perspektive auf den Fall zu entwickeln. Dem entspricht zum Beispiel die immer wieder zu beobachtende Tendenz der Ratsucher, die eigenen Lösungsprojektionen zunächst zurückzuhalten. Und schließlich ist zum Zeitpunkt der ersten Problempräsentation ja noch gar nicht klar, ob und in welchem Sinne sich der Ratgeber sinnvoll an der Problembearbeitung beteiligen kann. Alle diese Gesichtspunkte sprechen für eine Reduzierung der Problempräsentation im ersten Durchgang.

Mit den Koordinierungsprinzipien der Interaktion, letztlich wohl mit der prospektiv-retrospektiven Definitionsweise, hängen bestimmte Verfahren der Bedeutungskonstitution und des Handlungsvollzuges zusammen, die darauf hinauslaufen, daß manifeste Definitionen von Aktivitäten erst im Vollzug dieser Aktivitäten allmählich herausgearbeitet und häufig auch erst nachgeliefert werden. Eine der schon sehr früh in der Konversationsanalyse gemachten Beobachtungen in diesem Zusammenhang ist, daß Ereignisse meistens früher anfangen, als man auf den ersten Blick meint. Es gibt also Vorbereitungen und Vorklärungen und Vorphasen, die schon wesentliche Tendenzen der weiteren Interaktion festlegen, so daß die folgende Entwicklung für die Beteiligten keine Überraschung mehr beinhaltet. Vergleichbare Beobachtungen kann man auch bei der Untersuchung der Handlungsprogression machen: Die

Handlungsfortschritte werden häufig schon sehr früh eingeleitet, lange bevor sie manifest herausgearbeitet und explizit festgestellt werden. Ein markantes Beispiel im vorliegenden Fall ist die Aushandlung der zugespitzten Situationsdefinition. Im Zusammenhang mit der expliziten Ergebnisfeststellung liefert D eine Formulierung des Anliegens (*justement je voulais savoir si on pouvait faire un arrangement à l'amiable*, 5/21 - 23), die nachträglich explizit macht, was offensichtlich als Aushandlungsergebnis der eigentlichen Lösungsarbeit zugrundegelegt hat, ohne jedoch in der entscheidenden Phase der Herstellung dieser Anliegensdefinition als gemeinsamer Basis explizit gemacht worden zu sein. Diese nachgelieferten Manifestationen haben in der Regel schon wieder andere Bedeutungen als nur den Vollzug der von ihnen beschriebenen Handlungen anzuzeigen.

5. Äußerungsstrukturen und Handlungskonstitution

Im folgenden soll mit einer verfeinerten Analyse wenigstens exemplarisch für einen kleinen Gesprächsausschnitt etwas genauer betrachtet werden, wie die bislang besprochenen Strukturen lokal auf der Grundlage von jeweils einzelnen, begrenzten Äußerungen konstituiert werden. Untersucht werden die erste Problempäsentation von D und die Reaktion von E darauf. Damit soll zum einen gezeigt werden, welche Art von Analyse die bisherigen Aussagen stützt, und zum anderen sollen Formen und Verfahren der Produktion von Äußerungen und der Interpretation von Gesprächsaktivitäten als Handlungen angedeutet werden.

Die beiden genannten ersten Beratungsaktivitäten sollen zum einen darauf hin untersucht werden, wie sie als Einheiten konstituiert und zu einer Sequenz verzahnt werden. Diese gesprächsorganisatorische Betrachtung konzentriert sich darauf, wie Äußerungen in den fortlaufenden Austausch der Redebeiträge eingebettet, wie sie intern strukturiert und als Einheit konturiert werden (d.h. die Markierung von Anfang und Ende und das Herstellen interner Kohärenz). Mit der Einordnung von Äußerungen in einen Austausch von Redebeiträgen wird eine Gesprächssituation geschaffen und aufrechterhalten. Damit sind grundlegende Eigen-

schaften der verbalen Interaktion und mit ihnen ein Ordnungssystem gegeben. Es gibt Gesprächsrollen wie Träger und Adressaten von Aktivitäten, Positionen für Aktivitäten und sequentielle Ordnung. Mit der Gesprächssituation ist auch das System der deiktischen Orientierung etabliert, das für alle höherstufigen Interpretationen (vom Typ *Hiermit tue ich X*) grundlegend ist. Für die Herstellung der inneren Gliederung einer Äußerung bei gleichzeitiger Konturierung als Einheit ist die Formulierungsdynamik von zentraler Bedeutung, d.h. der sukzessive Aufbau einer Äußerung und die damit verbundenen Fokussierungsvorgänge.

Die beiden infrage stehenden Äußerungen sollen weiter daraufhin untersucht werden, wie in ihnen die Gesprächssituation als Handlungssituation definiert und ihre eigene Rolle in bezug auf diese Handlungssituation funktional bestimmt wird. Daß eine solche Interpretation als Handlungssituation relevant ist und welche handlungsrelevanten Kategorien dabei verwendet werden sollen, wird in den meisten Fällen zu einem guten Teil verbal angezeigt (durch Beschreibungen der Situation), aber dabei spielen natürlich auch non-verbale Äußerungen, Situationseigenschaften und der demonstrierende - nicht beschreibende - Vollzug von Aktivitäten eine Rolle, aus denen relevante Bedingungen einer Handlungssituation wie Einstellungen, Zielsetzungen usw. erkennbar werden. Zentral für die Verdeutlichung einer Handlungssituation und die funktionale Bestimmung der einzelnen Äußerungen in diesem Rahmen ist der Umgang mit Aktivitätspotentialen. Im Gespräch vollziehen die Beteiligten mit ihren Äußerungen nicht nur Aktivitäten, die damit als "getan" gelten, sondern sie verdeutlichen auch mögliche Aktivitäten, die hinsichtlich ihrer Relevanz für die aktuelle Situation und hinsichtlich der Einschätzung, inwieweit sie als "getan" und erledigt anzusehen sind (d.h. hinsichtlich ihrer Vollzugsmodalität) bestimmt werden.¹ Die beiden zentralen Aspekte dieses interaktionsnotwendigen Umgangs mit Aktivitätspotentialen sind, daß Äußerungen Kontexte aufbauen, die wesentlich Projektionen von möglichen bzw. erwartbaren Aktivitäten beinhalten (in diesem Sinne definiert ja auch das Handlungs-

1 Vgl. hierzu auch Kallmeyer (1978).

schema Aktivitätspotentiale), und daß sich die einzelnen Äußerungen zu den lokal gegebenen Aktivitätsmöglichkeiten oder -erwartungen hinsichtlich der Vollzugsmodalität unterschiedlich verhalten können.

5.1 Die Problempräsentation von D

5.1.1 Die Äußerungsstruktur

Das Rederecht wird geregelt übernommen und auch wieder abgegeben. Die Redeübernahme erfolgt ohne auffällige Verzögerung und ohne Überlappung und an einer deutlich markierten Stelle der Redeübergabe (*oui* mit markant ansteigender Intonation). Das Äußerungsende ist aufgrund der internen Strukturierung deutlich und rechtzeitig erkennbar und zudem mit einer Technik der Redeübergabe verbunden: Die Äußerung endet mit einer Frage, und Fragen sind eine der wirksamsten Techniken, dem Partner eine Aktivitätsverpflichtung unmittelbar im Anschluß an die Vollendung der laufenden Äußerung zuzuschreiben.

Das Rederecht wird während des relativ langen Beitrags von D auch eindeutig respektiert. Das Rezeptionssignal von E während des langen Redebeitrags von D macht das Rederecht nicht streitig, sondern stützt die Produktion der Äußerung. Das geschieht zum einen durch die Wahl eines typischen Formats eines Rezeptionssignals, mit dem der Verzicht auf ein weitergehendes Rederecht signalisiert wird. Und zum anderen geschieht das durch die Platzierung dieses Rezeptionssignals unter Berücksichtigung der internen Segmentierung der Partneräußerung: Das Rezeptionssignal steht an einer wesentlichen Schnittstelle. Bei dieser Manifestation der Verarbeitung einer Partneräußerung handelt es sich um ein relativ deutliches Phänomen der interaktiven Produktion von Redebeiträgen. Die Konversationsanalyse hat gezeigt, daß nicht nur die Sprecherwechsel interaktiv geregelt sind, sondern daß auch die Produktion von Äußerungen in ihrem Verlauf interaktiv erfolgt, d.h., daß der Hörer durch die Gestaltung seiner Verarbeitungsaktivitäten die Produktion der Äußerung steuert.¹ Dabei

¹ Vgl. hierzu Sacks/Schegloff/Jefferson (1974: 726 ff.) und insbesondere Goodwin (1977 und 1979). "Die interaktive Konstruktion des einzelnen Re-

spielen normalerweise nicht-verbale Phänomene wie Blickkontakt eine wesentliche Rolle, während bei Telefongesprächen das durch den Wegfall der nicht-verbalen Signale entstandene Regulierungsdefizit durch eine verstärkte Aufmerksamkeit auf die akustischen Signale und vermutlich eine Anpassung der Markierung durch die Sprechweise ausgeglichen wird.

Die Äußerung erfolgt unmittelbar auf die Gesprächseröffnung, d.h. auf die Manifestation der Gesprächsbereitschaft und der wechselseitigen Identifizierung. An dieser Stelle besteht gesprächsstrukturell die Aufgabe, ein Thema und damit einen Interaktionsgegenstand einzuführen.¹ Das erste Thema muß nicht der Gesprächsanlaß sein, wird dann aber in der Regel entsprechend markiert. Wenn keine spezifische Vorstrukturierung besteht (etwa derart, daß das Gespräch verabredet ist), hat der Gesprächsinitiator die Aufgabe, das Thema zu liefern. Im Beispielfall markiert das *oui* (1/1) den Abschluß der Gesprächseröffnung. D erhält nach der Identifikation das Rederecht zurück und damit die Aufgabe, ein Thema zu liefern. Der geordnete Charakter des Sprecherwechsels und der von Beginn an offensichtlich themenorientierte Charakter der Äußerung von D, die auch keine Merkmale enthält, daß etwas anderes als der Gesprächsanlaß verdeutlicht werden soll, zeigen, daß D die strukturelle Vorgabe am Gesprächsbeginn einlöst.

Die Äußerung besteht aus vier großen Segmenten, die man folgendermaßen charakterisieren kann:

Das erste Segment (1/2 - 5) besteht aus einem narrativen Satz, d.h. einem Satz, der ein singuläres Ereignis explizit indexikal aus der Retrospektive darstellt, und einer explizierenden Expansion, die ebenfalls die Form eines narrativen Satzes hat. Dieses zweite Teilstück ist mit einem für die Einleitung von explizierenden Expansionen charakteristischen Konnektor eingeleitet (*c'est-à-dire*). Dieses Segment leistet zum einen eine spezifischere Identifikation unter Berufung auf eine gemeinsame Interaktionsgeschichte von D und E; und es führt ein Referenzobjekt

dezugs" als Gegenstand der Konversationsanalyse wird in Bergmann (1981: 26 f.) referiert.

1 Vgl. Schegloff/Sacks 1973.

ein (*une affaire qui est réglée*), das durch den unbestimmten Artikel als nicht unmittelbar identifizierbar markiert wird, aber in der explizierenden Expansion auch nicht identifizierend behandelt wird. Durch diese Verfahrensweise wird ein thematisches Potential angezeigt, es erfolgt aber keine manifeste Themenankündigung.

Das zweite Segment (1/5 - 14) enthält eine linear konstruierte Folge narrativer Sätze mit einem begründenden bzw. plausibilisierenden Einschub, markiert durch den Konnektor *parce que* (1/6), und einem präzisierenden Nachschub am Schluß, eingeleitet durch *bon* (1/13). Diese narrative Darstellung stellt eine Detaillierung des potentiellen Themas im ersten Segment dar und hält sich genau an diesen thematischen Rahmen: Die Darstellung endet mit der Regulierung des Schadens - der Fall ist damit erledigt.

Das dritte Segment (1/14 - 19) wird mit dem Diskontinuitätssignal *mais* eingeleitet. Als Konstruktionsrahmen werden ein komplexer narrativer Satz und zwei explizierende Expansionen verwendet, die wiederum mit *c'est-à-dire* eingeleitet werden. Diese Komplikation ist in der Themenangabe im ersten Segment nicht enthalten, ist damit nicht erwartbar und sprengt insofern das ursprünglich verdeutlichte thematische Potential.

Es handelt sich in 1/14 (*mille neufcent francs. euh mais*) um eine interessante interne Segmentierungsstelle, weil nach der thematischen Vorstrukturierung hier ein Abschluß erwartbar ist, der aber im Gesamtrahmen der Äußerung nicht als Abschluß fungieren soll. Daß diese Stelle nicht als Äußerungsende zu interpretieren ist, wird mit suprasegmentalen Mitteln verdeutlicht. An dieser Stelle erfolgt zwar zum ersten Mal ein Absinken der Tonhöhe auf die tiefe Lage, die auch am Ende des ganzen Redebeitrages erreicht wird. Es erfolgt aber keine Dehnung der Artikulation, wie dies an definitiven Endpunkten häufig der Fall ist. Aber es folgt immerhin eine Pause. Insofern wird die Zäsurstelle auch nicht übergangen. Vielmehr wird schon erkennbar gemacht, daß hier ein Formulierungsbogen zu Ende geht.

Deutlich wird das auch im Vergleich mit voraufgehenden anderen Segmentierungsstellen bzw. mit Stellen, an denen Stimmensetzung erfolgt. So findet an der syntaktisch-semantisch markierten

Segmentierungsstelle in 1/5 (*dde cette affaire*) keine Absenkung der Stimme auf das tiefe Niveau (Niveau 0) statt, die Artikulation wird geringfügig gerafft, auf keinen Fall jedenfalls gedehnt, und es findet ein sofortiges hörbares Einatmen statt. Das ist eine typische Kombination von Mitteln für die Manifestation der Fortsetzungsintention an Segmentierungsstellen.

In 1/7 findet eine zweimalige Stimmensenkung an möglichen Zäsuren statt, aber ohne deutliche Pause und gefolgt von *hein* mit steigender Intonation und im Artikulationsfluß an die Fortsetzung angebunden¹ (*l'année passée pendant les vacances hein = il y a un an*). Das ist eine sehr häufig zu beobachtende Technik, mit der von einem Segment mit fallender Intonation durch einen kleinen Nachschub in ein Segment mit steigender Intonation übergeleitet wird. Das ist ein Verfahren der Rückleitung in den Formulierungsprozeß.

Im Vergleich zu den genannten Verfahren an den vorangehenden möglichen Segmentierungsstellen wird also an der hier analysierten Übergangsstelle in 1/14 der Abschluß eines Formulierungsbogens durch die Kombination von Stimmensenkung und folgender Pause erkennbar gemacht. Für die Relativierung der Schnittstelle sorgt wesentlich die Sprechweise: Das Ende der Äußerung wird relativ leise und in einer Art "Parlando" ohne Akzentuierung und Reliefgebung gesprochen. In dieser Art wird der größte Teil des Segments von 1/5 - 14 realisiert: mit allenfalls mittlerer Lautstärke, ohne deutliche Akzentuierungen, streckenweise relativ plan, d.h. ohne große Tonhöhenschwankungen, zum Teil mit deutlich parallelen Intonationsbögen von aufeinanderfolgenden Segmenten. Dieses "Parlando" wird erstmalig in 1/11 durch die Anlage einer markanten zweiteiligen Intonationskontur durchbrochen, bei der die erste Hälfte eine steigende Intonationskurve aufbaut und die zweite Hälfte eine dazu korrespondierende, und zwar komplementäre fallende Kontur liefert; zwischen den beiden Teilen der Intonationskontur steht normalerweise eine Zäsur. Im vorliegenden Fall wird der erste Teil dieser Doppelstruktur mit dem Segment *finalement le dossier était ressorti* (1/11) aufgebaut, die Zäsur wird durch die Pausen vor und nach *et* und durch eine Verkürzung der Artikulation dieses Elements markiert, der korrespondieren-

¹ Wo diese Art von liaison für die Analyse relevant ist, wird sie in den Transkript-Ausschnitten durch "=" wiedergegeben.

de zweite Teil wird aber nicht ausgeführt, sondern es wird in die wenig konturierte Sprechweise des "Parlando" zurückgeleitet. Dieses Verfahren steht in deutlichem Kontrast zur Verwendung desselben zweiteiligen Intonationsschemas am Ende der gesamten Äußerung von D als ein entscheidendes Mittel der Abschlußmarkierung.

Nachdem der Sprecher durch die genannten Mittel den Abschluß eines größeren Segments unauffällig gemacht hat, wird die Sprechweise wesentlich prägnanter. Das neue Segment beginnt mit einem kräftigen Akzent auf *mais*, und verteilt über dieses Segment werden eine ganze Reihe von Akzentsetzungen verwendet. Allerdings ist die Sprechweise weder laut noch besonders expressiv.

Das vierte Segment besteht aus einer thematischen Ankündigung durch eine Fokussierungsformel (*le problème est le suivant'*, 1/19 - 21), einem Einschub in Form einer explizierenden Expansion (*c'est-à-dire*), die eine notwendige Verstehensvoraussetzung nachliefert, und einem Fragesatz. Dieses Segment ist suprasegmental von allen Segmenten am stärksten konturiert. Die Sprechweise ist relativ laut, die Artikulationsprägnanz hoch, die Tonhöenschwankungen groß, und bei der Formulierung der Frage wird sehr deutlich die oben dargestellte zweiteilige Intonationskontur realisiert, wobei der erste Bogen durch die Formulierungsprobleme etwas überdehnt wird, aber doch mit der Stimmhebung bei *l'immeuble* erkennbar beendet wird. Die Zäsurstelle wird durch große Pausen vor und nach *à* markiert. Dieses Segment wird durch den Kontinuität markierenden Konnektor *et* an das Vorgängersegment angebunden (1/19). Es wird insofern konstruiert als Fortsetzung und Schlußpunkt einer über mehrere Segmente laufenden Entwicklung, d.h. es liefert so etwas wie ein Schlußstück oder die Pointe.

Die Äußerung von D ist ein Beispiel für die Dynamik von Formulierungsprozessen und die dabei verwendeten Strukturierungsverfahren. Die Einheit der Gesamtäußerung wird hier hergestellt durch die Überlagerung und Redefinition von Strukturierungen: Der erste Teil der Äußerung mit der Struktur "thematische Ankündigung + Realisierung des thematischen Potentials" wird so fortgesetzt, daß rückwirkend die ersten beiden Segmente zusammen als

erster Teil einer insgesamt dreischrittigen Struktur vom Typ "Orientierung + Komplikation + Problemstellung" erscheinen. Die Themeneinführung im ersten Segment ist damit nicht mehr als Ankündigung, welche die gesamte Äußerung vorstrukturiert, zu interpretieren, wie das am Beginn der Äußerung möglich und nahe-liegend war. Für diese Überführung einer Strukturierung in eine andere sind die besprochenen suprasegmentalen Mittel von entscheidender Bedeutung.¹

5.1.2 Die Interpretation als Handlung

Für den gesamten Handlungszusammenhang gibt es im Beispielfall keine vorgreifende Verdeutlichung und Relevanzsetzung in der Art einer Ankündigung, sondern die Äußerung von D definiert im Vollzug den Handlungsrahmen, in den sich die Äußerung zugleich als ein Teil der Realisierung einordnet. D benutzt dabei ein dreistufiges Verfahren:

- D stellt einen Sachverhalt dar, den man in allgemeinsten Form als "Problemfall" charakterisieren kann. Die beiden semantischen Teile dieser Definition werden ja auch lexikalisch-begrifflich realisiert (*affaire, problème*), und die Strukturierung der Äußerung nach Orientierung, Komplikation und Problemstellung folgt genau einem entsprechenden Darstellungsschema.

- Den Sachverhalt "Problemfall" ordnet D seiner aktuellen Lebenssituation zu. Durch personale Deixis identifiziert er sich als Problemträger (*actuellement*, 1/18 - 19; Präsens in der Problemstellung), zeigt er die Relevanz des dargestellten Sachverhaltes für seine gegenwärtige Situation an: Seine aktuelle Lebenssituation wird durch ein Handlungsproblem charakterisiert.

- Die Gesprächssituation wird unter Bezug auf die Lebenssituation als Handlungssituation definiert, und zwar über die Zuschreibung von aktuellen Gesprächsaufgaben. Der entscheidende

1 Strukturierungsprozesse wie die hier besprochenen haben Ähnlichkeit mit Korrekturen und Konstruktionsmischungen (vgl. Rath 1979). Zu den zentralen Eigenschaften der Formulierungsdynamik des mündlichen Sprechens gehört neben den Verzögerungen und Korrekturen das Ausnutzen der Elastizität von Konstruktionsrahmen und thematischen Strukturen, und zwar als unauffälliges und "normales" Verfahren, nicht als manifeste Behandlung eines Formulierungsproblems (wie im Fall der Korrektur).

Schritt ist dabei die an E adressierte Frage, die nicht nur erwähnt wird zur Kennzeichnung des Problems, sondern die tatsächlich "gestellt" wird. Dadurch, daß eine lokal eingeführte und lokal wirksame Gesprächsverpflichtung (Beantwortung einer Frage) als in unmittelbarem Zusammenhang mit einer verdeutlichten Handlungssituation stehend markiert wird, verdeutlicht D, in welchem Sinne die Handlungssituation für die gegenwärtige Gesprächssituation relevant ist: Es geht hier und jetzt um Problembearbeitung, und E soll sich daran beteiligen.

Dieses dreistufige Verfahren von D (Problemfall, Aktualität einer Problemstellung für die Lebenssituation, Gesprächsaufgabe) entspricht einer der Standardfiguren von ersten Problempräsentationen. Charakteristisch dafür ist die Abstufung der zeitlichen Deixis in zwei Aktualisierungsschritten: Gegenüber der historischen Dimension des Problemfalls in seiner Gesamtheit werden das "Jetzt" der gegenwärtigen Lebenssituation und das "Jetzt" der gegenwärtigen Gesprächssituation hervorgehoben. Der letzte Schritt wird im vorliegenden Fall nicht explizit deiktisch, sondern durch Vollzug markiert.

Anliegensfragen in Beratungen sind keine "einfachen" Fragen, die mit einer kurzen Äußerung im Sinne einer Ja/Nein-Antwort oder mit einem Ergänzungselement zu beantworten sind. Die Komplexität der an dieser Stelle zugeschriebenen Aktivitätsverpflichtungen wird normalerweise vor allem durch zwei Verfahren verdeutlicht: Zum einen werden Fragenbündel formuliert, indem mehrere Fragen hintereinandergeschaltet werden oder indem die Anliegensfrage als erste Frage in einer möglichen Reihe von Fragen charakterisiert wird. Zum anderen wird durch die Einstufung als Problem, die durch die Darstellung des Falles und seiner Komplexität untermauert wird, verdeutlicht, daß mehr als ein minimaler Bearbeitungsschritt erforderlich sein wird. Im vorliegenden Fall wird diese zweite Technik angewendet, und zwar relativ markant durch die Hervorhebung der Problemstellung als Pointe der Darstellungsfigur der gesamten Äußerung.

Die Komplexität des Gesamtschemas ist zusätzlich dadurch präsent, daß die Äußerung von D als eine erste Problempräsentation erkennbar ist (vgl. die Analyse, S.94f). Entscheidend dafür ist,

daß ein komplexes thematisches Potential "Problemfall" angedeutet, aber nicht insgesamt, sondern nur in Ausschnitten dargestellt wird, wobei eine bestimmte Fokussierung auf den Sachverhalt leitend ist und zu einer entsprechenden Darstellungsfigur führt. Die Auswahl aus dem thematischen Potential wird im vorliegenden Fall nicht durch Andeutungen des Weglassens in Form von Abkürzungsmarkierungen, offenen Listen, Abbrüchen usw. manifestiert, sondern sie wird gerade durch die Konsistenz der Problemdarstellung im Sinne einer ganz bestimmten Fokussierung erschließbar. Die Konsistenz der Problemstellung ist deutlich erkennbar und wird auch immer wieder markiert. Signifikant ist zum Beispiel das Bemühen um schrittweises Vorgehen, wobei der Linearisierung der Sachverhaltsdarstellung eine kombinierte Strukturierung nach zeitlichen und logischen Folgebeziehungen zugrunde liegt. Fokussiert wird bei der Sachverhaltsdarstellung die Problemexplikation. Diese ist allerdings frei von allen Komponenten, die mit der Erlebnisperspektive von D zu tun haben, mit seinen Einstellungen, seiner Betroffenheit durch das Problem, und von Darstellungen der bisherigen Lösungsanstrengungen und seinen Lösungsprojektionen. Auf diese Weise wird zielstrebig eine "objektive" Fassung der Problemstellung herausgearbeitet. Die Konsequenz, mit der das geschieht, macht zugleich die Auswahl aus einem im Prinzip größeren Potential erkennbar.

Zu den Spezifika des Vorgehens von D gehört, daß der Handlungsrahmen im Vollzug der Äußerung (und nicht ankündigend vorab) verdeutlicht wird. D liefert erst mit der Pointe den entscheidenden Interpretationsschlüssel. Rückwirkend ist damit die Äußerung insgesamt als erste Problempräsentation im Rahmen einer anvisierten gemeinsamen Problembehandlung interpretierbar. Erwartbar im strengen Sinne ist diese Definition für den Partner E vorher nicht. Allerdings sind doch Antizipationen möglich, die eine schrittweise Vorstrukturierung der Interpretation gestatten:

- Durch die Gesprächsinitiative von D, den Rekurs auf die gemeinsame Interaktionsgeschichte und damit die Definition des gegenwärtigen Rollenverhältnisses als das von Experte und Klient ist unschwer zu schließen, daß D ein Arbeitsanliegen hat (vgl. erstes Segment).

- Dieses Arbeitsanliegen steht vermutlich im Zusammenhang mit dem geschilderten alten Fall, weil die Schilderung offensichtlich auf den Gesprächsanlaß zu beziehen ist (vgl. zweites Segment).

- Es gibt ein Problem, auf das sich das Anliegen beziehen wird, also geht es um irgendeine Form von Problembearbeitung (vgl. drittes Segment). Es ist bezeichnend in diesem Zusammenhang, daß E das einzige Rezeptionssignal im Anschluß an die Komplikation produziert, d.h., als zum ersten Mal ein deutlicherer Hinweis auf den noch zu definierenden Gesprächsgegenstand gegeben wird.

- Es geht um Hilfe bei der Problemlösung, d.h. um eine Form von Beraten (vgl. viertes Segment).

5.2 Die Reaktion von E

5.2.1 Die Äußerungsstruktur

Auch in diesem Fall erfolgen die Übernahme und die Abgabe des Rederechts ganz geordnet. Die Stelle des Sprecherwechsels ist durch die Frage von D markiert, der Sprecheinsatz von E ist markant, d.h. relativ kräftig und expressiv und deutlich unterschieden von der Sprechweise des Rezeptionssignals (*mhm*, 1/20). Durch die Kombination von syntaktisch-semantic und suprasegmental deutlich markiertem Abschluß und dem nachgeschobenen Zusatz *heißt* mit markant steigender Intonation wird das Äußerungsende klar markiert.

Die Analyse der Formulierungsdynamik ergibt, daß nach den ersten drei Segmenten (d.h. nach der Exklamation, der metakommunikativen Aussage und der Aussage auf der Gegenstandsebene) ein erster Punkt einer möglichen echten und sinnvollen Beendigung erreicht wird. Dieses Formulierungsstück ist intern deutlich segmentiert, aber aufgrund der suprasegmentalen Behandlung der Zäsuren und aufgrund der inhaltlichen Bearbeitung der durch die Frage von D vorgegebenen Antwortverpflichtung sind die Segmentierungsstellen relativ deutlich als Stellen markiert, an denen nicht die Redeübergabe intendiert wird. Die Exklamation ist als

Aktivitätstyp zwar eindeutig als Reaktion zu erkennen, entspricht aber noch nicht einer Antwortaktivität. Die metakommunikative Aussage endet mit einer Fortsetzungsankündigung: Auf *répondre* fällt die Stimme markant ab, aber nicht auf das tiefe Niveau; zwischen *répondre* und *moi* liegt keine Pause, aber ein Hiatus; *moi* und *je* sind zusammengebunden. Diese Markierungsweise zeigt an, daß die Segmentierungsstelle nach *répondre* liegt, aber sofort in den Formulierungsgang zurückgeleitet wird. Die Dehnung von *je* und die folgende kurze Pause machen eine Orientierungsstelle bzw. eine Stelle der Formulierungssuche erkennbar. Auch inhaltlich scheint die Äußerung an dieser Stelle noch nicht gesättigt; die metakommunikative Kennzeichnung einer Nicht-Antwort reicht in der Regel nicht aus als Bearbeitung einer Antwortverpflichtung, außer im Fall eindeutiger Zurückweisungen (*Ich finde es reichlich unverschämt, daß Sie mich so etwas fragen*). Hier wird zudem eine Antwortschwierigkeit signalisiert und keine prinzipielle Unmöglichkeit. Das dritte Segment liefert eine Plausibilisierung bzw. Rechtfertigung der Nicht-Antwort. Dieses Segment wird ähnlich expressiv wie die beiden vorangehenden gesprochen. Es endet mit dem tag-Element *hein*, das unmittelbar angebunden ist, allerdings auch bruchlos in den Pausenfüller *euh* übergeht (*accord entre vous = hein = euh*).

Bis zu diesem Punkt wird ein dreiteiliges Äußerungsschema verwirklicht mit einer Exklamation als Einleitung, der metakommunikativen Kennzeichnung einer Nicht-Antwort als Kernteil und einer Plausibilisierung, die aufgrund der starken Markierung der Opposition zwischen *vous* und *moi* die Funktion der Korrektur einer Präsupposition der Anliegensfrage von D bekommt. Die drei Segmente sind kohärent unter dem Gesichtspunkt der Distanzierung von der Antwortverpflichtung. Durch die Einbindung des Pausenfüllers in den Artikulationsbogen findet jedoch keine Markierung als definitives Ende der Äußerung statt, vielmehr wird die Äußerung als offen für Expansionen markiert, wenn auch noch keine Fortsetzungsankündigung gegeben wird.

Es folgt dann ein zusammenhängender komplexer Expansionschub, bestehend aus zwei deutlich parallel und in der Art einer Aufzählung intonierten Fragesätzen, einer minimal variierten Wie-

derholung des Aussagesatzes aus dem dritten Segment mit Fortsetzungsintonation (Ansteigen aus mittlerer Lage auf eine hohe Lage, verbunden mit einem schwachen Abfall), einem konditionalen Aussagesatz, wieder mit einer Art Aufzählungsintonation, und schließlich einem Aussagesatz, der den Aussagesatz aus dem dritten Segment wiederholt. Dieses letzte Segment wird eingeleitet durch *enfin moi je pense*, d.h. einer Markierung der Abkürzung bzw. der Relevanzrückstufung des Vorangehenden (*enfin*) und einem modalen Hypersatz (*moi je pense*). Dieser Hypersatz leistet so etwas wie die Transformation einer spontanen Reaktion (drittes Segment) in ein Urteil. Beide Einleitungsteile zusammen markieren dieses letzte Segment als das Ergebnis. Auch suprasegmental wird dieses Segment als Schlußstück des Formulierungsbogens markiert; das Tonniveau liegt etwas niedriger, steigt aus der Mitte nur schwach an und fällt dann ab (allerdings auch nicht so markant wie beim Redebeitrag von E in 2/27-3/1: Diese Äußerung wird durch die Intonation insgesamt als definitiver und abschließender markiert). Der Abschluß der Äußerung wird zudem durch die Klammerbildung (Wiederholung des dritten Segments) und das tag-Element *hein* deutlich markiert.

Mit dieser Art von Äußerungsfortsetzung findet eine Restrukturierung statt: Die ursprüngliche dreiteilige Struktur wird in eine komplexe zweiteilige überführt. Die ersten beiden Segmente erscheinen jetzt als Einleitung zum Rest der Äußerung, der durch Klammerbildung als Einheit markiert ist. Die Aussagesegmente bilden hier das Gerüst des Formulierungsschubs. Sie sind auch in der Intonationsweise deutlich verschieden von den beiden Fragen und dem konditionalen Segment, die alle so markiert sind, daß sie als Aktivität nicht als vollzogen gelten können; die Fragen werden nicht gestellt, sondern nur erwähnt, und das konditionale Segment gibt eine mögliche Überlegung wieder in der Art eines Kandidaten oder eines Beispiels. Die Aussagesegmente dagegen müssen eindeutig als vollzogen gelten.

Mit der Restrukturierung der Äußerung durch die Expansion ist eine Fokusverschiebung verbunden, von der metakommunikativen Kennzeichnung der Nicht-Antwort (zweites Segment) zur Aussage

auf Gegenstandsebene. Diese bekommt den Charakter einer Auskunft bzw. eines Lösungshinweises.

5.2.2 Die Interpretation als Handlung

Die Äußerung behandelt in manifester Weise die durch die Vorgängeräußerung eingeführte Antwortverpflichtung. Zum einen wird diese Verpflichtung mit *répondre* im ersten Segment der Äußerung thematisiert. Das zweite Segment ist eine Art Antwort. Es handelt sich um einen Aussagesatz, und insofern um eine antwortfähige Konstruktion. Der Satz nimmt anaphorisch Bezug auf die Vorgängeräußerung, ist aber syntaktisch nicht direkt anschließbar, d.h. die Äußerung füllt nicht einfach eine von der Frage markierte Leerstelle. Der Anschluß des Verweiselements *ça* an den Vorgängerkontext verlangt bestimmte Abstraktionsoperationen über dem dargestellten Sachverhalt: *ça* bezieht sich auf eine Sachverhaltskomponente wie "die Lösung des Problems". Der Rückbezug ist insofern mit einer Restrukturierung des Vorgängerkontextes verbunden.

Die Art von Globalverweis ist ein wichtiges (und gängiges) Mittel der Definition der Aktivitätsverpflichtung als ein komplexeres Potential, in dem so eine Distanz im Verhältnis zur Zuspitzung in der Anliegenformulierung manifest wird. Darüber hinaus definiert E auch seinerseits das von ihm als relevant erkannte Handlungspotential, indem er Lösungsaktivitäten angibt, die durch die Relevanzen einer Problembearbeitung im Sinne von *accord entre vous* gesteuert sind (welche persönlichen Absprachen und Vereinbarungen gibt es bereits usw.). Die entsprechenden Fragen werden nicht aktuell gestellt, sondern erwähnt, und es werden lösungsrelevante Gesichtspunkte gezeigt, ebenso die Art und Weise, wie man sie klären kann und wie man auf der Grundlage solcher Bedingungskklärungen Lösungsmöglichkeiten gewinnen kann.

Charakteristisch für die Struktur des Redebeitrags erscheint die Kombination zwischen der Markierung der Nicht-Bearbeitung einer identifizierten Aufgabe (bzw. eine Distanzierung von der Bearbeitung) mit dem Hinweis auf ein Aktivitätspotential, das

als Alternative zur ursprünglich zugeschriebenen Verpflichtung zu interpretieren ist. Das metakommunikative Segment und die Potentialsegmente erscheinen gleichsam als Extremwerte in dieser Hinsicht relativ eindeutig. Kompliziert ist jedoch die Beziehung der Aussagesegmente zu den übrigen Segmenten und zur Vorgänger-äußerung.

Je nach Perspektive können die Beziehungen zwischen den einzelnen Segmenten der Äußerung von E unterschiedlich interpretiert werden. Zum einen kann die Manifestation der mangelnden Zuständigkeit bzw. der mangelnden Kompetenz (*ça m'est bien difficile de vous répondre*) als dominant angesehen und die Folge-äußerung als Begründung und Beleg zugeordnet werden; zum anderen kann aber auch die Äußerung *ça peut être qu'un accord entre vous* als wesentliche Aktivität im Sinne der von D gestellten Aufgabe angesehen werden, und dann dominiert die Angabe einer Lösungsrichtung, wobei die Manifestation der Kompetenzbeschränkung der folgenden Angabe eines Bearbeitungsprogramms den Charakter verleiht: *was ich unter diesen Umständen nur tun kann.*

6. Festlegungen und Spielräume

Die bisherigen Ausführungen sollten u.a. verdeutlichen, wie eine Einordnung von Äußerungen in einen noch offenen Prozeß der Bearbeitung von anstehenden Handlungsschritten stattfindet, d.h. wie die Äußerungen ihre Position in der sequentiellen Abwicklung eines komplexen Zusammenhanges bestimmen, der von den Äußerungen zugleich erst erkennbar gemacht wird. Eine wesentliche Voraussetzung für das Gelingen eines solchen Vorgangs sind die Flexibilität und die Offenheit der Verfahrensweise. Dazu gehört, daß eine Äußerung im Nachhinein anders interpretiert werden kann als zum Zeitpunkt ihrer Entstehung, und daß schon während der Entstehung einer Äußerung die Perspektive, unter der sie zu betrachten ist, sich verschieben kann. Und dazu gehört wesentlich auch, daß die Äußerungen Aktivitätspotentiale erkennbar machen, die sie selbst nur zum Teil bearbeiten. Derartige Potentiale eröffnen Spielräume, denn sie können in Folgeäußerungen weiter bearbeitet werden. In diesem Sinne sichert die prinzipielle Un-

vollständigkeit erster Problempräsentationen immer auch die Fortsetzbarkeit, und in gleicher Weise liefern in der Reaktion auf erste Problempräsentationen manifestierte Aktivitätspotentiale der Lösungsarbeit Anknüpfungspunkte für spätere Aktivitäten von RS und RG.

Dadurch, daß E seine insgesamt aus einer Beteiligungsweise der kooperativen Distanz formulierte Äußerung so konstruiert, daß der Fokus sich von der Distanz zur Kooperation verschiebt, d.h. zur Interpretierbarkeit der Äußerung als Bearbeitungsleistung im Rahmen des von D anvisierten Handlungskomplexes (er "steigt nicht aus"), gibt er D die Chance, den Aktivitätszusammenhang so weiterzuführen, daß rückwirkend die erste Problempräsentation und die erste Reaktion darauf als Teile eines konsistenten Handlungszusammenhangs "Beraten" erscheinen, der zu diesem Zeitpunkt noch gar nicht definitiv ratifiziert zu sein braucht. Wie der Folgekontext zeigt, nutzt D seine Chance.

Und so kommt es, daß Dupont und sein Experte ein Beratungsgespräch führen.

7. Beispielgespräch *Accord entre vous*

7.1 Erläuterung der Transkriptionszeichen

- . - Kurzes Absetzen innerhalb einer Äußerung bzw. ganz kurze Pause beim Sprecherwechsel
- .. - Kurze Pause
- mais - Auffällige Betonung
- mais - Dehnung
- (bonjour?) - Nicht klar zu verstehen
- [- Parallel zu lesende Zeilen (Partiturschreibweise)
- - Intonationsverlauf
(Diese Angaben sind sehr grob; sie unterscheiden z.B. nicht zwischen verschiedenen Tonhöhen-niveaus. Außerdem werden nur bestimmte Intonationsbewegungen notiert, vor allem am Segmentende.)
- ((vite)) - Kennzeichnung der Sprechweise sowie von Phänomenen wie Lachen, Husten usw.

7.2 Accord entre vous

- 1, 1 [E: allô oui bonjour oui
 2 [D: allô oui bonjour monsieur monsieur Dupont à l'appareil je
 3 vous téléphonais euh à la suite d'une affaire qui a qui est réglée
 4 c'est-à-dire que je vous étiez venu chez chez nous et vous vous
 5 étiez occupé dde cette affaire. on avait eu des infiltrations euh
 6 parce qu'on habitait au K [rue] à B [quartier] au dernier étage euh
 7 l'année passée pendant les vacances hein il y a un an. euh et. euh
 8 après des démarches bon rien n'avait été fait si bien que j'avais
 9 demandé à la MAIF de prendre le dossier en main et la MAIF donc
 10 vous avait contacté et fait venir et grâce à votre activité. fina-
 11 lement le dossier était ressorti. et. nous avons touché euh récem-
 12 ment hein oum euh. il y a deux mois de ça euh une indemnité euh
 13 pour euh réparer. euh la tapisserie bon une indemnité se montant
 14 (à?) deux mille neufcent francs. euh mais entre le moment où on a
 15 déclenché euh. cette demande hein de de remboursement. c'est-à-
 16 dire l'année passée à au retour de vacances. et le moment où ça été
 17 réglé c'est-à-dire un an après. euh. nous avons euh. vendu notre
 18 appartement c'est-à-dire qu'on nous l'habo nous l'habitons encore ac-
 19 tuellement. jusqu'au mois de euh novembre hein. et euh le problè-
 20 [E: mhm
 21 D: me est le suivant c'est-à-dire. nous n'avons pas fait faire les les
 22 travaux parce que nous avons pris cette décision. entre-temps. et euh
 23 faut-il euh. donner alors la somme. euh de rembou de enl. de dédom-
 24 magement de l'assurance de l'immeuble. à. nos racheteurs
 25 [E: ah ben
 26 msieur ((rire)) ça m'est bien difficile de vous répondre moi je.
 27 c'est ça peut être qu'un accord entre vous hein euh. moi est-ce que
 28 cette personne a l'intention d'refaire faire toutes les tapisseries

2, 1 E: est-ce que. quand il a acheté l'appartement euh vous lui avez dit
 2 euh de toutes façons ça s'rait réparé euh. ça ça peut être qu'
 3 une question entre vous si vous lui avez dit qu'ça s'rait réparé
 4 ben évidemment soit vous faites réparer soit vous lui donnez
 5 l'indemnité enfin moi. j'pense que ça peut être qu'un accord entre
 6 vous hein

7 D: ((vite)) ça peut être qu'un accord pa'ce que euh non nous n'lui avons
 8 pas fait de promesses de notre côté. étant donné que la première
 9 fois qu'il a visité euh l'appartement en fait euh ça f'sait plus.
 10 ça f'sait déjà. un an presque euh que cette affaire était lancée
 11 on savait pas du tout si on allait être remboursé ou pas avant
 12 E: hum hum

13 D: euh de partir et même si ç'allait être fait étant donné la lenteur
 14 avec laquelle le le syndic avait traité l'affaire. bon. mais le
 15 syndic euh après coup avait été mis au courant par l'assurance de
 16 l'immeuble bien sûr et a dit aux aux nouveaux acheteurs qui y
 17 sont déjà des locataires euh dans l'immeuble que euh en fait i il
 18 fallait leur euh remb de l. qu'ils reprennent la totalité de. de
 19 cette somme hein. alors. bon disons que. on n'est pas contre leur
 20 en donner une partie pour qu'ils fassent des des. des réparations
 21 mais enfin on a eu tous les emmerdements euh de notre côté on a
 22 passé beaucoup de temps à attendre les visites d'experts de contre-
 23 experts et caetera. pa'ce que tout le monde a défilé chez nous ça nous
 24 a fait perdre pas mal de temps et on estimait quand même qu'on pou-
 25 vait euh. s avoir un arrangement à l'amiable et partager par
 26 exemple euh

27 E: ((décidé)) ah non mais ça j'vous dis alors vraiment nous n'avons

- 3, 1 E: absolument pas à intervenir là-dessus hein ça
 2 D: et quel est l'usage.
 3 il n'y a pas d'usage.
 4 E: ah y a pas d'usage euh. pour la bonne forme
 5 euh. alors. point de vue très personnel. ((confidentiel)) à mon avis
 6 il conviendrait qu'vous fassiez remettre les les lieux en état avant
 7 d'quitter l'appartement maintenant euh maintenant je sais pas vous
 8 f'rez comme euh ((rire)) comme vous voudrez hein mais. je sais pas
 9 D: oui
 10 E: toute façon est-ce que ces nouveaux copropriétaires ont l'inten-
 11 tion de refaire faire l'appartement alors est-ce que. est-ce que
 12 c'est inutile de faire faire quelque chose qui leur plairait pas
 13 ou. moi euf je pense euh. de toutes façons
 14 D: exactement. y'a ça aussi
 15 E: vous avez reçu deux mille neuf cent francs bon ben toute façon y a
 16 qu'vous qui savez combien vous avez reçu euh et l'syndic
 17 D: et l'syndic
 18 E: oui m'enfin l'syndic il est pas
 19 D: mais est-ce qu'il y a un recours par
 20 exemple est-ce qu'on peut exiger de nous. de de faire remettre en
 21 état les lieux
 22 E: ah mais pas du tout vous êtes propriétaire vous fai-
 23 tes bien comme vous voulez la la seule chose qui puisse euh. à à
 24 mon avis la seule chose le le seul point d'a d'accrochage i peut i
 25 peut pas être avec le syndic pa'ce que c'est quand même pas l'dieu
 26 tout puissant euh vous êtes copropriétaire donc jusqu'à preuve du
 27 contraire vous faites c'que vous voulez chez vous mais ça peut être
 28 qu'avec le nouvel acheteur est-ce qu'il va accepter d'prendre l'ap-

- 4, 1 E: parterment avec une ta avec une tapisserie tachée moi je n'sais pas
 2 peut-être i ne dira-t-il rien peut-être vous. est-ce qu'il vous
 3 dira mais c'était pas prévu comme ça i faut m'faire un rabais. ou
 4 [moi je sais pas.
 5 [D: non quand la première fois qu'il est venu euh i i
 6 il ne s'était aperçu de rien et nous lui avons dit y avait eu une
 7 euh. qu'il y avait eu une infiltration et que. bon euh l'infiltra-
 8 [tion était en cours d'réparation. c'est tout
 9 [E: hum hum non écoutez
 10 vraiment ça peut d'toute façon l'syndic est tout à fait hors du
 11 hors d'la course dans cette affaire c'qui faudra pas de toute fa-
 12 çon c'est qu' le copropriétaire demande au syndic de faire une dé-
 13 claration à l'assurance de l'immeuble pour ce pour ces vices précé-
 14 dents alors qu'il a déjà été réglé voilà c'qu'il ne faut pas qu'i
 15 [arrive pa'ce que là l'syndic à c'moment-là dira ben monsieur Du-
 16 [D: oui
 17 E: pont a touché son indemnité arrangez-vous avec lui voilà toute fa-
 18 [çon c'qu'il va lui dire alors soit vous vous arrangez avec le
 19 [D: oui oui
 20 E: nouveau copropriétaire soit vous faites réparer avant d'partir
 21 [D: bon oui c'est ça
 22 [E: m'enfin c'est pas du tissu qu'y a sur les murs
 23 [D: voilà
 24 [E: c'est ça autant qu'j'me souviens j'ai pas l'dossier sous les
 25 [yeux mais i'm'semble bien être Branot qu'était intervenu
 26 [D: oui oui
 27 [c'est ça c'est ça
 28 [E: Branot-Le-Moine ma foi si si vous faites réparer

- 5, 1 E: euh vous f'rez mettre de la tapisserie à la place du tissu par
 2 exemple ça vous coûtera pas deux mille neuf cent francs j'suppose
 3 [D: non non oui pa'ce que y a
 4 [E: donc i restera tou tou toujours une partie et vous
 5 [D: ça pa'ce que y a ça
 6 [E: laisserez vous laisserez un local propre de toute façon
 7 D: on avait mis très cher de tapisserie euh. bon ben c'est nous qui
 8 avons payé l'supplément euh puisque l'immeuble était neuf au dé-
 9 part. on avait investi là un pour quelque chose de qui devait du-
 10 [rer en principe donc euh si vous v'lez euh avec
 11 [E: oui j'comprends bien
 12 D: cette histoire on on a si il comme le le dit le syndic faut qu'
 13 rembourser purement et simplement la la totalité des frais bon ben
 14 on. on est blousé pa'ce que on a. on a investi beaucoup. ch'pour
 15 [quequ' chose qui nous plaisait et d'autre part en plus cette
 16 [E: hum hum
 17 D: histoire on on y a passé un temps. euh et on a eu des emmerdements
 18 à cause de de ça euh finalement euh. on est perdant sur toute la
 19 ligne on a payé d pour euh par exemple euh aussi faire venir le le
 20 le plâtrier qu'i fasse un devis on a payé pour l'dévis et caetera
 21 [euh euh vraiment je justement j'voulais savoir si on pouvait
 22 [E: hum hum
 23 [D: faire un arrangement à l'amiable
 24 [E: ah ben moi je pense tout à fait y
 25 a absolument j'vois pas quelle. quelle législation vous en empêche-
 26 [rait hein
 27 [D: bon. d'accord donc on peut par exemple euh tenir compte
 28 euh de du devis de qui qui avait été fait euh pour le pour par le

- 6, 1 D: l'entreprise qui ne prévoyait euh. euh. qui prévoyait un. bon un
 2 une un. un tarif qui était inférieur à deux mille neuf cent francs
 3 pour. une une tapisserie de qualité inférieure
 4 E: ((vite, décidé)) oui oui mais j'vous
 5 dis c'est c'est vraiment alors c'est une question d'entente
 6 D: bon mhm
 7 E: entre vous je pense
 8 D: d'accord non mais euh c'est un a enfin là vous m'donnez
 9 un argument très très clair et. et qui qui peut tout à fait s'plai-
 10 der quoi bon ben j'vous remercie beaucoup de ces.
 11 E: mhm j'pense
 12 D: éclaircissements enfin votre euh intervention avait
 13 E: je vous en prie
 14 D: été vraiment euh. très ((rire)) fructueuse
 15 E: ben ma foi c'est c'qu'on
 16 espère à chaque fois ((rire))
 17 D: c'est une histoire qui avait trainé depuis si
 18 longtemps voilà bon j'vous remercie monsieur bon soir
 19 E: mhm je vous en prie
 20 bonjour monsieur

Literatur

- Anscombre, J.-C., 1981. "Marqueurs et hypermarqueurs de dérivation illocutoire: notions et problèmes", in: *Cahiers de linguistique française* 3, 75 - 124.
- Auer, P., 1984. *Kontextualisierung*. Sonderforschungsbereich 99, Universität Konstanz.
- Ballmer, T., 1979. "Probleme der Klassifikation von Sprechakten", in: Grewendorf, G. (Hg.), *Sprechakttheorie und Semantik*, Frankfurt, 247 - 274.
- Berens, F.-J., 1979. "Aufforderungshandlungen und ihre Versprachlichungen in Beratungsgesprächen", in: Rosengren, I., (Hg.), *Sprache und Pragmatik. Lunder Symposium 1978* [Lunder germanistische Forschungen 48], Malmö, 135 - 148.
- Bergmann, J., 1981. "Ethnomethodologische Konversationsanalyse", in: Schröder, P., H. Steger (Hg.), *Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache* [Sprache der Gegenwart 54], Düsseldorf, 9 - 51.
- Cicourel, A.V., 1980. "Three Models of Discourse Analysis: The Role of Social Structure", in: *Discourse Processes* 3, 101 - 132.
- Ducrot, O., 1981. "Langage, métalangage et performatifs", in: *Cahiers de linguistique française* 3, 5 - 34.
- Franck, D., 1980. *Grammatik und Konversation*, Königstein/Ts.
- Goodwin, C., 1977. *Some Aspects of the Interaction of Speaker and Hearer in the Construction of the Turn at Talk in Natural Conversation*, Diss. University of Pennsylvania (UM 7806587).
- Goodwin, C., 1979. "The Interactive Construction of a Sentence in Natural Conversation", in: Psathas, G. (Hg.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New York, 97 - 121.
- Gülich, E., T. Kotschi, 1985. "Reformulierungshandlungen als Mittel der Textkonstitution. Untersuchungen zu französischen Texten aus mündlicher Kommunikation", Manuskript Berlin/Bielefeld, erscheint in: Motsch, W. (Hg.), *Satz, Text, sprachliche Handlung* [Studia Grammatica XXV], Berlin/DDR (im Druck).
- Gülich, E., R. Meyer-Hermann, 1983. "Zum Konzept der Illokutionshierarchie", in: Rosengren, I. (Hg.), *Sprache und Pragmatik. Lunder Symposium 1982* [Lunder germanistische Forschungen 52], Stockholm, 245 - 261.
- Hindelang, G., 1977. "Jemanden um Rat fragen", in: *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 5, 34 - 44.

- Hindelang, G., 1978. *Die Untertypen des Aufforderns und ihre sprachlichen Realisierungsformen*, Göppingen.
- Kallmeyer, W., 1978. "Fokuswechsel und Fokussierungen als Aktivitäten der Gesprächskonstitution", in: Meyer-Hermann, R. (Hg.), *Sprechen - Handeln - Interaktion*, Tübingen, 191 - 242.
- Kallmeyer, W., 1981. "Aushandlung und Bedeutungskonstitution", in: Schröder, P., H. Steger (Hg.), *Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache* [Sprache der Gegenwart 54], Düsseldorf, 89 - 127.
- Kallmeyer, W., R. Meyer-Hermann, 1980. "Textlinguistik", in: Althaus, H.-P., H. Henne, H.-E. Wiegand (Hg.), *Lexikon der germanistischen Linguistik*, 2. Auflage, Tübingen, 242 - 258.
- Kallmeyer, W., F. Schütze, 1976. "Konversationsanalyse", in: *Studium Linguistik* 1, 1 - 28.
- Maas, U., D. Wunderlich, 1972. *Pragmatik und sprachliches Handeln*, Frankfurt/M.
- Nothdurft, W., 1984. "... äh folgendes Problem äh ...". *Die interaktive Ausarbeitung "des Problems" in Beratungsgesprächen* [Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache 57], Tübingen.
- Nothdurft, W., P. Schröder, T. Spranz-Fógasy, 1984. 'Verdichtung'. *Das situative Zustandekommen von Schlichtung und Ansätze zur methodischen Erfassung* [Arbeitspapiere aus dem Projekt Schlichtung] 2, Mannheim, Institut für deutsche Sprache.
- Rath, R., 1979. *Kommunikationspraxis. Analysen zur Textbildung und Textgliederung im gesprochenen Deutsch*, Göttingen.
- Rehbein, J., 1977. *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*, Stuttgart.
- Rieser, H., 1983. "Dialektik und Rhetorik in der Alltagsrede", Manuskript, Bielefeld, erscheint in: Grosse, S., K.-H. Bausch (Hg.), *Praktische Rhetorik*, Mannheim 1985, Institut für deutsche Sprache.
- Roulet, E., 1980. "Stratégies d'interaction, modes d'implicitation et marqueurs illocutoires", in: *Cahiers de linguistique française* 1, 80 - 103.
- Roulet, E., 1981. "Echanges, interventions et actes de langage dans la structure de la conversation", in: *Etudes de linguistique appliquée* 44, 7 - 39.
- Sacks, H., E. Schegloff, G. Jefferson, 1974. "A Simplest Systematics for the Organisation of Turn-taking for Conversation", in: *Language* 50, 696 - 735. Leicht verändert wieder in: Schenkein, J. (Hg.), *Studies in the Organisation of Conversational Interaction*, New York 1978, 7 - 35.

- Schank, G., 1979. "Zum Ablaufmuster von Kurzberatungen", in: Dittmann, J. (Hg.), *Arbeiten zur Konversationsanalyse*, Tübingen, 176 - 197.
- Schank, G., 1981. "Untersuchungen zum Ablauf natürlicher Dialoge", in: *Heutiges Deutsch I/14*, München.
- Schecker, M., 1983. *Probleme des Konjunktiv*. Freiburg (Manuskript.).
- Schegloff, E., H. Sacks, 1973. "Opening up Closings", in: *Semiotica* 8, 289 - 327. Leicht gekürzt wieder in: Turner, R. (Hg.), *Ethnomethodology*, Harmondsworth/GB, 233 - 264.
- Schwitala, J., 1983. "Die Beratungsstrategie 'einliniges Beraten'. Zugleich ein Beitrag zur Typologie von Beratungsgesprächen", in: Rosengren, I. (Hg.), *Sprache und Pragmatik. Lunder Symposium 1982* [Lunder germanistische Forschungen 52], Stockholm, 327 - 352.
- Searle, J. R., 1971. "What is a Speech-act?" in: Searle, J. R. (Hg.), *The Philosophy of Language*, Oxford, 39 - 53.
- Searle, J. R., 1976. "A Classification of Illocutionary Acts", in: *Language in Society* 5, 1 - 23.
- Streeck, J., 1980. "Speech Acts in Interaction: a Critique of Searle", in: *Discourse Processes* 3, 133 - 154.
- Wunderlich, D. (Hg.), 1972. *Linguistische Pragmatik*, Frankfurt/M.
- Wunderlich, D., 1974. *Grundlagen der Linguistik*, Reinbek.
- Wunderlich, D., 1976 a. "Über die Konsequenzen von Sprechhandlungen", in: Apel, K.-O. (Hg.), *Sprachpragmatik und Philosophie*, Frankfurt/M., 441 - 462.
- Wunderlich, D., 1976 b. "Sprechakttheorie und Diskursanalyse", in: Apel, K.-O. (Hg.), *Sprachpragmatik und Philosophie*, Frankfurt/M. 463 - 488.
- Wunderlich, D., 1979. "Was ist das für ein Sprechakt?" in: Grewendorf, G. (Hg.), *Sprechakttheorie und Semantik*, Frankfurt/M., 275 - 324.
- Wunderlich, D., 1981. "Ein Sequenzmuster für Ratschläge - Analyse eines Beispiels", in: Metzing, D. (Hg.), *Dialogmuster und Dialogprozesse* [Papiere zur Textlinguistik 32], Hamburg, 1 - 30.