

Rollenverständnis und Kooperation in Gesprächen in der Telefonseelsorge

Elisabeth Gülich / Mary Kastner

veröffentlicht im Sammelband:

Gisela Brünner / Reinhard Fiehler / Walther Kindt (Hrsg.):

Angewandte Diskursforschung

Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen

Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung 2002, 197 - 214

ISBN 3 - 936656 - 01 - 0 (früher: 3 - 531 - 13076 - 5)

Die PDF-Dateien bewahren die ursprünglichen Seitenumbrüche und Fußnoten-Positionen der ersten Auflage des Buches. Alle Zitationen bleiben also gültig. Bei Zeilenumbrüchen und Layout mussten jedoch Veränderungen vorgenommen werden.

Alle Texte erhältlich unter

www.verlag-gespraechsforschung.de

Alle Rechte vorbehalten.

© Verlag für Gesprächsforschung, Dr. Martin Hartung, Radolfzell 2002

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Rollenverständnis und Kooperation in Gesprächen in der Telefonseelsorge¹

Elisabeth Gülich / Mary Kastner

Zusammenfassung

Der folgende Beitrag ist aus langjähriger Arbeit mit Fortbildungsgruppen in der Telefonseelsorge Bielefeld entstanden. Die Teilnahme an solchen Gruppen ist für die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen verpflichtend. Die Gruppen bieten Gelegenheit zu Supervision und Selbsterfahrung sowie zur Beschäftigung mit verschiedenen Themen. In Gruppen, an deren Leitung wir beteiligt sind, wird mit Tonaufzeichnungen und Transkripten von Rollenspielen gearbeitet; das Interesse richtet sich auf sprachliche Aspekte der Kommunikation, die sonst häufig vernachlässigt werden, obwohl sie ja gerade in Telefongesprächen zentrale Bedeutung haben. Als Beispiel greifen wir hier den Aspekt der sprachlichen Konstitution von Rollen im Gespräch heraus, der eng mit der Kooperation der GesprächspartnerInnen zusammenhängt. Aus unserem mittlerweile recht umfangreichen Korpus haben wir als Grundlage Gespräche zu einem häufig behandelten, relativ brisanten Thema ausgewählt: zum Thema Alkohol. Wir beschäftigen uns anhand von Eröffnungssequenzen von Gesprächen mit der Einführung dieses Themas ins Gespräch (Abschnitt 2) und verfolgen dann die Konstitutions- und Aushandlungsprozesse von Rollen (z.B. 'ZuhörerIn', 'BeraterIn') und von Kooperationsbeziehungen im Gesprächsverlauf (Abschnitt 3). Dabei richten wir besondere Aufmerksamkeit auf die verschiedenen Formen des Kategorisierens (z.B. als 'abhängig', 'süchtig' oder als 'Alkoholiker'). Solche Kategorisierungen sind von AnruferInnen mehr oder weniger leicht zu akzeptieren und werden oft zum Gegenstand von Auseinandersetzungen. Für die Arbeit mit Fortbildungsgruppen bietet sich neben der gemeinsamen Analyse, die in der Regel zu einer Schärfung der Wahrnehmungsfähigkeit führt, auch die Möglichkeit, Alternativen der Gesprächsführung durchzuspielen und die Konsequenzen beispielsweise von Kategorisierungsangeboten zu beobachten. Mit dieser Vorgehensweise öffnet sich auch für die linguistische Analyse von Gesprächen eine neue Dimension.

1. Telefonseelsorgegespräche als Gegenstand linguistischer Analysen

In den Diensträumen der Telefonseelsorge (TS) Bielefeld werden pro Tag mehr als dreißig – auf das Jahr gerechnet zwischen 11 000 und 12 000 – Beratungsgespräche geführt. Diese Gesprächsarbeit wird von rund einhundert Menschen geleistet, die ehrenamtlich in fünf Schichten rund um die Uhr am Telefon Dienst tun und die Möglichkeit zu anonymer telefonischer Aussprache geben, ohne wie die meisten anderen Beratungsinstitutionen auf bestimmte Typen von Problemen (z.B. Eheprobleme, Erziehungsfragen, Drogen, Suizid) spezialisiert zu sein. Neben Krankenhäusern, Polizeiwachen und wenigen anderen Einrichtungen gehört die Telefonseelsorge zu der kleinen Gruppe von Institutionen, die außer am Tage auch nachts präsent sind. Alle Ratsuchenden sollen hier die Möglichkeit haben, befähigte GesprächspartnerInnen zu finden, die sie in ihrer jeweiligen Situation ernst nehmen, ihnen im Krisenfall beistehen und ihre Anonymität achten. Die MitarbeiterInnen versuchen, die AnruferInnen ohne Rücksicht auf ihre Rasse, Nationalität, politische Überzeugung und Glaubenszugehörigkeit in unbedingter Offenheit anzunehmen. Das geschieht im Zuhören und Klären, im Ermutigen und Mittragen, im Hinführen auf geeignete Fachleute und in der Vermittlung gewünschter Kontakte nach besten

¹ Der Beitrag geht auf einen Vortrag zurück, der auf einem Symposium für TS-Stellen-LeiterInnen gehalten und in einer Sonderausgabe von *auf Draht* (8/1996, 14-25) veröffentlicht wurde.

Kräften und Möglichkeiten der jeweils diensthabenden Mitarbeiterin/des Mitarbeiters.²

Um die Anzahl der ehrenamtlich Tätigen auf derart hohem Niveau konstant zu halten, besteht ein ständiger Ausbildungsbedarf. Die Ausbildung dauert zwei Jahre, und danach sind die MitarbeiterInnen verpflichtet, an vierzehntäglich zusammenkommenden Fortbildungsgruppen teilzunehmen, die die Arbeit am Telefon supervidieren. Diese von den Ehrenamtlichen frei wählbaren Gruppen mit zweijähriger Laufzeit variieren thematisch und methodisch. Traditionellerweise stammen die Komponenten der TS-spezifischen Aus- und Fortbildung hauptsächlich aus dem psychologischen, dem theologischen und dem sozialwissenschaftlichen Bereich. Seit 1983 gibt es darüber hinaus in der TS Bielefeld das Angebot für eine Fortbildungsgruppe, die sich mit der linguistischen Analyse von Gesprächen befaßt oder linguistische Aspekte in die Behandlung anderer Themen einbringt. Das gemeinsame Ziel aller Gruppen ist die Supervision der MitarbeiterInnen. Hier werden verschiedene Ereignisse am Telefon, Unzufriedenheit mit dem Gesprächsverlauf oder belastende Erlebnisse bearbeitet. Neben der Begleitung der Ehrenamtlichen geht es ebenso um die qualitative Verbesserung ihrer Arbeit am Telefon: Angestrebt wird die Erweiterung ihrer sozialen Phantasie durch das Verbessern der Wahrnehmungsdifferenzierung und durch möglichst exakte Kenntnis der eigenen Person im Rahmen einer Selbsterfahrung in der Gruppe.

Als Linguistinnen konzentrieren wir uns auf die sprachliche Seite, die in der TS-Forschung und auch der Fortbildung bisher eine erstaunlich geringe Rolle spielt. Die Beispiele, an denen wir arbeiten, sind natürlich nicht die Gespräche, die tatsächlich zwischen MitarbeiterInnen der TS und AnruferInnen geführt worden sind³, sondern spezifische Formen der Verarbeitung dieser Gespräche, nämlich Rollenspiele⁴ und Gesprächserzählungen aus Fortbildungsgruppen in der TS Bielefeld.⁵ Diese Rollenspiele und Gesprächserzählungen werden auf Tonband aufgenommen und anschließend transkribiert. Eine Transkription erfaßt nicht nur den genauen Wortlaut einschließlich Wiederholungen, Versprechern, abgebrochenen Sätzen usw., sondern auch Pausen, Verzögerungen und Melodieverläufe; und sie gibt auch Informationen über die Sprechweise, über Sprechtempo, Lautstärke, Akzentuierung und ähnliche Phänomene. Es wird also versucht, die Vielfalt der sprachlichen und stimmlichen Mittel, die spontan gesprochene Sprache auszeichnet, schriftlich zu fixieren.

Daß wir das tun, hängt mit unserer Methode bei der Analyse von Gesprächen zusammen, derzufolge wir im voraus nicht entscheiden können, welche Details sich für die Analyse als wichtig erweisen werden. Wir müssen daher möglichst um-

² Zum Anspruch und zur Ausrichtung der Arbeit der Telefonseelsorge vgl. die Präambel der TS Bielefeld (o.J.).

³ Um die Anonymität der Anrufenden und der TS-MitarbeiterInnen zu wahren, sind Aufzeichnungen von Gesprächen generell nicht möglich.

⁴ Obwohl Rollenspiele in vielen Praxisfeldern häufig angewendet werden, ist die Theoriedebatte über diese Methode – insbesondere hinsichtlich ihres Realitätsgehaltes – nie ganz verstummt. Zu diesen Debatten vgl. Sader (1986).

⁵ Über jedes Beratungsgespräch, das geführt wird, gibt es ein Gesprächsprotokoll. Diese Aufzeichnungen stehen für Auswertungen ebenfalls zur Verfügung. In diesem Kontext haben wir diese Quelle jedoch nicht berücksichtigt. Ein Analysebeispiel findet sich in unserem Beitrag in *auf draht* (Sonderausgabe 8/1996, 23f).

fassend und möglichst genau festhalten, was im Gespräch abgelaufen ist - und das ist eben mehr als nur der Wortlaut.

Es gibt in der Diskursforschung verschiedene Methoden, um Gespräche zu analysieren, die allerdings hinsichtlich der empirischen Grundlagen und des Anwendungsbezugs durchaus Gemeinsamkeiten aufweisen (vgl. dazu Becker-Mrotzek/Meier in Bd. 1). Die von uns praktizierte *Konversationsanalyse* stammt ursprünglich aus der Soziologie, genauer gesagt: aus der Ethnomethodologie, so wie sie seit der Mitte der sechziger Jahre von einer Gruppe amerikanischer Soziologen entwickelt wurde.⁶ Die Ethnomethodologen interessieren sich für das Gespräch, weil sie es für eine grundlegende Form der Organisation menschlichen gesellschaftlichen Zusammenlebens halten. Der Grundgedanke ist etwa folgender: Die Wirklichkeit ist nicht so sehr etwas Vorgegebenes, was unser Handeln bestimmt, sondern wir stellen sie durch unsere Handlungen überhaupt erst her. Die Frage ist nun, *wie* wir das machen, d.h. was für Verfahren oder - wie die Ethnomethodologen sagen - 'Methoden' wir als Interaktionsteilnehmer dabei benutzen. Gemeint sind dabei nicht wissenschaftliche Methoden, sondern die von uns allen ständig bei unseren alltäglichen Verrichtungen praktizierte Alltagsmethodologie. Die Konversationsanalyse, die wie die Diskursforschung allgemein (vgl. Becker-Mrotzek/Meier in Bd. 1, Abschn. 3.1) strikt auf empirischer Grundlage (Aufzeichnungen von Gesprächen) arbeitet, sieht das Gespräch, auch den einzelnen Gesprächsbeitrag als interaktives Produkt, an dessen Zustandekommen also auch derjenige beteiligt ist, der gerade nicht spricht. Für die Analyse ist es daher von zentraler Bedeutung, immer den interaktiven Charakter und die interaktive Relevanz der sprachlichen Phänomene und Verfahren herauszuarbeiten. Die Analyse folgt Schritt für Schritt dem Gesprächsverlauf; jede Äußerung ist in ihrem unmittelbaren lokalen Zusammenhang zu betrachten. Es ist wichtig zu sehen, wodurch eine Äußerung ausgelöst wird und was sie für Folgen im Gespräch hat (vgl. die Ausführungen zur Sequenzanalyse in Becker-Mrotzek/Meier in Bd. 1, Abschn. 3.3.1). Bei der Beschreibung versucht man, möglichst wenig vorab definierte theoretische Kategorien an das Gespräch heranzutragen, sondern diejenigen Kategorien zu benutzen, mit denen die TeilnehmerInnen selbst arbeiten, um so auch ihren eigenen Relevanzsetzungen gerecht zu werden (vgl. Schmitt in Bd. 2). Im Zentrum steht die Frage nach dem *Wie*, nicht die Frage nach dem *Warum*; mit anderen Worten: es wird versucht zu beschreiben, wie die InteraktionsteilnehmerInnen sich verhalten, welche Verfahren und zugehörigen sprachlichen Muster sie benutzen, um z.B. bestimmte Aufgaben im Gespräch zu übernehmen oder zurückzuweisen, hingegen wird nicht nach den individuellen Motiven gefragt, warum sie dies oder jenes tun oder nicht tun.

Im folgenden geht es um ein Thema, das für Beratungsgespräche unter den skizzierten institutionellen Bedingungen von zentraler Bedeutung ist: um das Verständnis, das die MitarbeiterInnen im Verlauf des Gesprächs von ihrer Rolle als BeraterIn, ZuhörerIn usw. entwickeln, um die Erwartungen, die die AnruferInnen an das Gespräch richten und um die Art und Weise, wie Kooperation hergestellt oder gesichert wird. Bei der Auswahl der Beispiele haben wir uns auf ein Thema konzentriert, das in vielen TS-Gesprächen eine wichtige Rolle spielt: das Thema Alkohol.

⁶ Maßgebend waren dabei vor allem Arbeiten von Harvey Sacks. Einen Überblick in deutscher Sprache über die Konversationsanalyse geben z.B. Bergmann (1993); Kallmeyer (1988); Streeck (1983, 72-104).

2. Eröffnungssequenzen⁷

Wir wollen nun zunächst am Beispiel eines Gesprächsanfangs zeigen, wie unter den spezifischen Bedingungen des Mediums Telefon und der Institution TS zwei einander unbekannte Gesprächspartnerinnen es bewerkstelligen, miteinander ins Gespräch zu kommen. Erst durch die detaillierte Analyse werden in den Fortbildungsgruppen Phänomene fokussiert und bewußt gemacht, die sonst routinemäßig ablaufen und gar nicht bemerkt werden oder die nur auffallen, wenn sie fehlen.

Beispiel (1) "zweieinhalb glas wein"⁸

-
- 1 A : . gutn Abent, . . bei ihnen
TS: telefOnseelsorge' . gutn abend'
-
- 2 A : rufen sicher mh (AA) . eignklich nur leute an die große
-
- 3 A : problEme haben=ne' .
TS: . (EA) och das ka=man nIch sa:gen .
-
- 4 TS: deshalb dürfen sie auch (lauter) gErne mit einem KLEIne
-
- 5 A : (EA) ja: mein problem is näm(l)ich:
TS: ren problem kommen+
-
- 6 A : . ah ich weiß gar nicht ob s überHAUpt n proble:m is-
-
- 7 A : (EA) aber ich Kann ihn(en) das ja mal erzÄhln, (EA) und
TS: ja tun
-
- 8 A : zwar mh bin ich son bißchen .. ÄNgstlich gewo:rdn-
TS: sie das
-
- 9 A : (EA) also ich=hab mir näm(l)ich in letzter zeit- (EA)
-
- 10 A : also ich muß vielleicht vorhEr noch sagn (EA) . mir ist
-
- 11 A : das so: äh . PEINlich mit beKANnten oder freunden dadrü
-
- 12 A : ber zu sprEchen (EA) das möcht ich nich deshalb ruf ich
-
- 13 A : SIe also an, weil . das anonYm is das find ich jetzt ma
-
- 14 A : ganz gu:t' (EA) und ich hoffe daß sie mir irgendnen rAT
-
- 15 A : gebn können, (EA)
TS: auf jeden fall hör ich ihnen erstmal zu
-

Bis zu diesem Augenblick im Gespräch ist das eigentliche Thema noch nicht eingeführt. Es handelt sich vielmehr um eine Abfolge von Schritten, die *vor* der

⁷ Die hier verwendeten Gesprächsbeispiele stammen aus Rollenspielen. Diese wurden in Fortbildungsgruppen erstellt, die die Autorinnen dieses Beitrags mit geleitet haben.

⁸ Die Zeichen, die beim Transkribieren verwendet werden, haben nicht die Bedeutung der üblichen Satzzeichen in der geschriebenen Sprache. Was sie im einzelnen bedeuten, geht aus der Zusammenstellung im Anhang hervor. Wenn wir Beispiele aus den Gesprächen zitieren, tun wir das immer in der Form des Transkripts. Die Transkriptionen wurden von Mary Kastner und Pia Ruhfus erstellt.

Einführung des Themas getan werden. Diese 'vor-thematische' Eröffnungssequenz⁹ beginnt - wie für Telefongespräche nach deutschen Konventionen üblich - mit einer Selbstidentifizierung der Angerufenen, die damit die Aufforderung zum Gespräch, die durch das Klingeln des Telefons ergeht, beantwortet. Die Angerufene schließt eine Grußformel an, wie es in Institutionen üblich ist. Die Anruferin antwortet mit einem Gegengruß. Normalerweise folgt an dieser Stelle in einem Telefongespräch auch die Selbstidentifizierung des Anrufers, denn das für jedes Gespräch wichtige gegenseitige Identifizieren und Wiedererkennen muß am Telefon ja sprachlich hergestellt werden, und zwar unabhängig davon, ob die Partner miteinander bekannt sind oder nicht.¹⁰ Hier identifiziert sich die Anruferin jedoch nicht, und sie wird auch nicht dazu aufgefordert. Offenbar gehen beide stillschweigend davon aus, daß eine solche Identifizierung nicht zur Norm gehört (vgl. auch später Z. 13). Statt dessen beginnt die Anruferin mit einer Frage bzw. einer Vermutung über die Gruppe von Personen, die bei der Telefonseelsorge anrufen. Sie nimmt also eine versuchsweise Kategorisierung vor, die die TS-Mitarbeiterin im nächsten Schritt mit ihrer Antwort zurückweist. Dabei behandelt TS diese Äußerung zugleich als eine Selbstdefinition der Anruferin als jemanden mit einem *kleineren problem*, wenn sie der Anruferin anbietet, auch mit einem solchen zu kommen. A setzt daraufhin sofort mit der Ankündigung eines Problems an, bricht aber vor der Nennung des Problems ab, setzt neu an und relativiert überhaupt die Definition als *Problem*. Sie setzt dann wieder neu an mit der Ankündigung einer Erzählung, die von TS ratifiziert wird in Form einer Aufforderung: *ja tun sie das*. A beginnt nun die Erzählung mit *und zwar*, einem typischen Eröffnungssignal, das auf eine Detaillierung hinweist. Sie beschreibt mit *ängstlich* zusammenfassend ein Gefühl, dann setzt sie an zur Rekonstruktion eines Ereignisses, *ich hab mir nämlich in letzter zeit*, bricht aber vor Beendigung des Satzes ab und kündigt eine weitere Vorbemerkung an. Diese besteht zunächst aus einer negativen Bewertung von anderen Gesprächsmöglichkeiten und einer Begründung des Anrufs bei TS, der eine positive Bewertung der Anonymität folgt. Anschließend formuliert A, welche Handlung sie von TS erwartet: *ich hoffe daß sie mir irgendnen rAt gebn können*. TS macht daraufhin ein Kooperationsangebot, das sich allerdings auf eine andere als die gewünschte Aktivität bezieht, nämlich auf die des Zuhörens. An dieser Stelle nun nimmt A ihre vorher abgebrochene Äußerung wieder auf, reformuliert sie und setzt sie fort, indem sie nun das Problem benennt:

Beispiel (2) "zweieinhalb glas wein"

 1 A : Ja (EA) äh ich HAb mir also seit . LAnger zeit Angewöhnt

2 A : (EA) . A:bends immer so EIn bis z:wei manchmal auch zwei

3 A : e(i)nhalb glas wein zu trinken, (EA)

⁹ Zur konversationsanalytischen Beschreibung von Eröffnungssequenzen in Telefongesprächen vgl. Schegloff (1972).

¹⁰ Vgl. dazu die Zusammenstellung und Diskussion der verschiedenen Elemente der telefonischen Gesprächseröffnung bei Schegloff (1979).

In der vor-thematischen Sequenz haben beide Partnerinnen vorbereitende Arbeit für die Behandlung dieses offensichtlich heiklen Themas geleistet:

- 1) *A*, auch wenn sie sich nicht mit einem Namen identifiziert, stellt sich gleichwohl vor: Sie führt sich als jemand ein, der eigentlich kein großes Problem hat, vielleicht überhaupt kein Problem, aber jedenfalls etwas, worüber sie lieber anonym als mit Bekannten sprechen möchte. Indem sie ihr Problem zurückstufte, wertet sie es aber letztlich auf, d.h. sie macht den Problemcharakter besonders deutlich.
- 2) *A* setzt mehrfach zur Darstellung des Problems an, bricht aber immer wieder ab, schiebt etwas ein, setzt neu an usw. Sie zögert gelegentlich beim Sprechen (Pausen, Dehnungen, *äh*). Sie nutzt das Verfahren der Vorankündigung¹¹, d.h. sie kündigt ein Problem und eine Erzählung an; auf die Ankündigung folgt dann aber zunächst eine Vorbemerkung.
- 3) Dadurch löst *A* auf seiten von *TS* ausdrückliche Angebote und Aufforderungen zum Sprechen aus; sie versichert sich also der Kooperationsbereitschaft von *TS*. Schritt für Schritt entsteht so eine Gesprächsbeziehung.
- 4) Die Gesprächspartnerinnen verdeutlichen sich gegenseitig ihre Rollen im Gespräch. *A* charakterisiert zunächst ihre eigene Rolle durch *ich Kann ihn(en) das ja mal erzÄhlen*; dann formuliert sie ihren Wunsch an *TS*: *ich hoffe daß sie mir irgendnen rAt gebn können*. *TS* definiert ihre eigene Rolle als Zuhören, allerdings kennzeichnet sie diese Aufgabe durch *erstmal* als vorläufig. Diese beiden Selbst-Definitionen, Erzählen für *A*, Zuhören für *TS*, stellen aufeinander bezogene Aktivitäten dar. Ebenso passen das Darstellen eines Problems und das Ratgeben zusammen. Zwar übernimmt *TS* die Aufgabe des Ratgebens nicht, sie weist sie aber auch nicht ausdrücklich zurück; mit *auf jeden fall* führt sie das Zuhören als eine Einschränkung ein. *A* geht auf dieses eingeschränkte Angebot ein.

In einem solchen Rollenspiel verarbeiten die *TS*-Mitarbeiterinnen, die *A* und *TS* spielen, langjährige Gesprächserfahrungen; sie reproduzieren intuitiv ein Gesprächsverhalten, das sie mehrfach als typisch erlebt haben. Ein langsamer, vorsichtiger Einstieg ins Gespräch kann gerade in der Telefonseelsorge sehr wichtige und spezifische Funktionen haben: Er ermöglicht auch unter den Bedingungen der Anonymität ein gegenseitiges Kennenlernen, da jeder Gesprächspartner ein Selbstbild von sich vermittelt und sich ein Bild vom Partner macht. So beginnt *vor* der Darstellung des Themas der Aufbau der Beziehung. Ebenso werden die Rollen, die *A* und *TS* im Gespräch einnehmen wollen, definiert. Sie sind nicht vorab festgelegt, wie in einer Auskunftsstelle oder Verbraucherberatung, sondern zu Beginn des Gesprächs wird ausgehandelt, ob *A* z.B. 'ihr Herz ausschütten' oder ein Problem

¹¹ Dies ist ein sehr häufig praktiziertes Verfahren; ein typisches Beispiel wäre etwa: "Ich habe mal eine Frage. Ich habe meinen Ausweis verloren. An wen muß ich mich jetzt wenden, um einen neuen zu bekommen?" Auf die Ankündigung der Frage folgt nicht gleich die Frage selbst, sondern erst eine weitere Vorbemerkung. Dies Verfahren wird im einzelnen beschrieben als 'pre-pre' von Schegloff (1980, 104-152).

bearbeiten will, ob *TS* als ZuhörerIn, RatgeberIn, HelferIn fungieren soll bzw. will usw. Für *TS*-Gespräche können lange Eröffnungssequenzen also ausgesprochen funktional sein. In krasssem Kontrast dazu stehen etwa Feuerwehr-Notrufe: Hier ist der gesamte Anruf oft kürzer als eine Eröffnungssequenz des hier zitierten Typs. Vorlaufelemente sind extrem reduziert: Nach Grußformeln und Selbstidentifizierung nennt der Anrufer sofort den Grund seines Anrufs, z.B. *bei uns brennt's direkt am Eingangstor*¹². Eine Vorankündigung vom Typ *ich habe ein Problem* würde in einem solchen Fall abweichend wirken. Bei der Telefonseelsorge hingegen wäre ein Anfang nach dem Muster des Feuerwehr-Notrufs wie etwa *Guten Abend. Meine Freundin ist mir weggelaufen* ungewöhnlich. Bei der Untersuchung von Gesprächseröffnungen haben wir solche Anfänge fast nur in Scherzanrufen gefunden.¹³

3. Konversationelle Aushandlungsprozesse im Gesprächsverlauf

3.1 Gesprächsrollen

Wenn also eine der wesentlichen Funktionen der Eröffnungssequenzen im Festlegen und Aushandeln der Kooperationsbeziehungen und Rollen besteht, so bedeutet das nicht, daß diese Festlegungen zwangsläufig für den gesamten Rest des Gesprächs gelten. Sie müssen vielmehr immer wieder neu bestätigt werden, können aber auch im Laufe des Gesprächs umdefiniert werden. In unserem Beispiel beginnen die GesprächspartnerInnen die Bearbeitung des Themas in den Rollen "ErzählerIn" und "ZuhörerIn", aber in einer späteren Phase - nach der ersten Problemdarstellung - kommt *TS* auf die ihr von *A* zugeschriebene Rolle "RatgeberIn" zurück:

Beispiel (3) "zweieinhalb glas wein"

```
-----
1  TS: jetzt soll ich ihnen einen rAt gebn . (EA) ähm ... da
-----
2  TS: komm ich richtig in verLEgenheit ich:: . kann da so
-----
3  TS: schnell auch nichts sagen (EA) . mh (h) (h) (h) es wär
-----
4  TS: vielleicht eine möchlichkeit ..(EA) daß sie (AA) mal
-----
5  TS: (AA) (EA) versuchten ..
-----
```

Hatte *TS* die Ratgeber-Rolle zuvor nur relativiert durch das Angebot zuzuhören, so setzt sie sich nun ausdrücklich mit ihr auseinander: sie kennzeichnet sie als schwierig, weist sie aber auch jetzt nicht zurück. Sie macht sogar einen Versuch, diese Rolle auszufüllen, z.B. wenn sie sagt, *es wär vielleicht eine möchlichkeit.. (EA) daß sie (AA) mal (AA) (EA) versuchten...*. Dabei benutzt sie typische sprachliche Merkmale eines Ratschlags. Auch im weiteren Verlauf des Gesprächs macht *TS* *A* verschiedene Vorschläge wie *ich denke eher daß sie versuchen müssen...*,

¹² Vgl. dazu Bergmann (1993, 283-328; das hier zitierte Beispiel steht auf S. 294).

¹³ Zu Gesprächseröffnungen in der Telefonseelsorge vgl. auch Behrend/Gülich/Kastner 1992, 106-116, zu Anfängen 108ff); im Vergleich zu Gesprächen aus anderen Institutionen sind solche Eröffnungen auch in Gülich (1981) behandelt worden.

und ich glaube doch daß es auf die dauer wirksamer ist, wenn sie versuchen... oder daß es vielleicht gut wäre wenn sie irgendeine Sache machen würden... A akzeptiert die Vorschläge, zumindest verspricht sie, darüber nachzudenken. TS wünscht ihr am Schluß, daß si:e . mit kleinen schritten weiterkommen in ihrem problem. Hier taucht die Bezeichnung *Problem* wieder auf, die zu Beginn ausgehandelten Rollen werden damit bestätigt.

Gerade an den 'Rändern des Gesprächs', d.h. in den Eröffnungs- und Beendigungssequenzen sind die für das Medium Telefon und für die Institution Telefonseelsorge typischen Prozesse der Aushandlung von Kooperationsbeziehungen und Rollen sehr deutlich, unabhängig davon, um welches spezielle Problem es sich handelt. Bei unserem Analyseansatz geht es nicht um die Frage, ob es gut oder schlecht von TS ist, auf den Wunsch von A, einen 'Rat' zu bekommen, einzugehen, obwohl in der Ausbildung im allgemeinen vermittelt wird, daß hier keine Ratschläge gegeben werden sollen. In der Praxis halten sich die MitarbeiterInnen jedoch nicht immer an dieses Prinzip. Dieser Widerspruch zwischen Theorie und Praxis interessiert im vorliegenden Zusammenhang jedoch nicht; es geht vielmehr darum, welche Auswirkungen es auf das Gespräch hat, wenn TS so etwas macht oder nicht macht. Solche offensichtlich möglichen Verhaltensalternativen bieten in der Supervisionsarbeit dann darüber hinaus immer die Möglichkeit, den nicht gewählten Handlungspfad in einer neuen Rollenspielkonstellation auszuprobieren. Das erscheint uns wichtiger, als Gesprächsverhalten im Hinblick auf ein bestimmtes Modell hin zu bewerten.

3.2 Kategorisierungen

Aushandlungsprozesse finden aber auch in bezug auf das Problem selbst statt. Um das zu zeigen, wollen wir das bisher besprochene Beispiel nun im Hinblick auf das *Problem* der Anruferin betrachten:

Beispiel (4) "zweieinhalb glas wein"

-
- 1 A : ich bin abends meistens alleIne, . mein mann der is:
TS: ja
-
- 2 A : viel unterwegs, (EA) . und . JA ich ff (h) (AA) . trinke
TS: ja
-
- 3 A : hab eigentlich Immer ganz gerne mal wein (schneller) ge
-
- 4 A : trunken, &aber ich hab+ mir das so Angewöhnt (EA) und=
-
- 5 A : dann hab=ich jetzt so gemerkt (EA) öh: . mir FEHlt das .
-
- 6 A : irgendwie wenn/ (schnell) also ich+ /m/ . könnte mir
-
- 7 A : (?das; jetzt) gar nich vOrstelln daß ich heut abend nich
-
- 8 A : (EA) äh mir wieder ne flasche wEIn nehme und=/die AUFma
-
- 9 A : che, also sons(t) . komm=ich irgendwie nich zur RUhe,
-

A präsentiert das Problem, indem sie die Entwicklung beschreibt, die zu der gegenwärtigen Situation geführt hat und ihre diesbezügliche Erkenntnis anfügt (*und dann*

hab ich jetzt so gemerkt...). TS reformuliert daraufhin das Problem folgendermaßen:

Beispiel (5) "zweieinhalb glas wein"

 1 TS: und dann machn sie sich jetzt sOrgen daß si:e . viel

 2 A : (erleichtert) JA:

 3 TS: leicht in ABhängigkeit geratn könnten'

 4 A : + .. ich weiß nich ob das so an (?fä) /&ich mein ich

 5 A : trinke eigentlich nich ME:Hr (EA) äh als . diese zwei

 6 A : glas wein weil ich s vom: KREIslauf her gar nich verTRA:

 7 A : ge (EA) aber ich möchte das irgendwie mehr inner HAnd/

 8 A : . behaltn also sO hab ich das gefühl . (EA) daß ich das

 9 A : schon bald BRAUche,

Die 'Gewohnheit' (*Angewöhnt*, s.o. Bsp. 4, Z. 4) wird also umdefiniert zur 'Abhängigkeit', und A bestätigt diese Definition durch ihr erleichtert klingendes *ja*; und nach einer erneuten Präzisierung, wieviel bzw. wie wenig sie trinkt, und einer Zielformulierung (*ich möchte das irgendwie mehr inner HAnd behaltn*) paraphrasiert sie das Konzept "Abhängigkeit": *also sO hab ich das Gefühl . (EA) daß ich das schon bald BRAUche*.

Im weiteren Verlauf des Gesprächs geht TS noch einen Schritt weiter, wenn sie sagt: *es stört sie daß sie . so abhängig geworden sind, oder sich abhängig fühlen*. Nachdem sie A zunächst nur die Sorge, *vielleicht in Abhängigkeit zu geraten*, zugeschrieben hatte, schreibt sie ihr jetzt die Eigenschaft 'abhängig zu sein' zu, korrigiert sich dann aber zu *sich abhängig fühlen*. A übernimmt diese Zuschreibung in der ersten, d.h. in der schärferen Form: *ich finde diese abhängigkeit als solche irgendwie nicht richtig*. TS relativiert daraufhin durch eine verallgemeinerte Form (*man*):

Beispiel (6) "zweieinhalb glas wein"

 1 TS: nein das kann ich gut verstEhen das:: äh: (h) is ja auch

 2 TS: immer ein WARNsignal, wenn man (EA) etwas nicht mehr las

 3 TS: sen kann, . dann . is eben eine bestimmte abhängigkeit da'

Auf die Abhängigkeit wird im weiteren Gesprächsverlauf noch verschiedentlich verwiesen. Aber beide Partnerinnen nehmen auch Einschränkungen vor: A, wenn sie an einer Stelle sagt: *nicht daß sie jetzt meinen öh ich wär nun ständig da hinter dem alkohol her*, TS mit der Formulierung einer allgemeinen Regel: *ich denke mit zwei glas wein is man noch nich süchtig*. Was hier also letztlich zwischen den Interaktantinnen zur Debatte steht, ist die Zuordnung von A zu einer bestimmten Gruppe von Personen, die hier als 'abhängig' oder 'süchtig' bezeichnet werden.

Beide, A und TS, sehen die Abhängigkeit als Problem und kooperieren bei dessen Definition als Voraussetzung für die Bearbeitung.

Gerade die Kategorisierung als 'abhängig' ist in Gesprächen, in denen es um Probleme mit Alkohol geht, oft sehr umstritten. Wir wollen die bisherigen Beobachtungen daher noch durch Beispiele aus anderen Rollenspielen vertiefen. Dabei konzentrieren wir uns auf folgende Fragen:

- Wer führt das Thema Alkohol bzw. Trinken ins Gespräch ein?
- Wie reagiert der Gesprächspartner?
- Welche sprachlichen Mittel werden zur Kategorisierung benutzt?

Im folgenden Rollenspiel stellt sich die Anruferin als Altenpflegerin vor und bespricht Konflikte auf ihrer Arbeitsstelle. Nachdem das Gespräch sich schon etwa 15 Minuten um berufliche Probleme gedreht hat, scheint ein mögliches Gesprächsende erreicht zu sein. An dieser Stelle führt die Anruferin jedoch ein neues Thema ein:¹⁴

Beispiel (7) "*ich mache meine arbeit wirklich gut*"

```

-----
1  A : allerDINGS muß ich ihn JETZ auch noch eingesteh- daß
-----
2  A : ich mir SELBST habe .. mut . ANtrinkn müssn um- .. ja,
-----
3  A : um überhaupt . ihre nummer wähln zu könn,
   TS:                                     (6 Sek. Pause)
-----
4  TS: heißt das- daß ihr .. Eigtliches problem auch DARin zu
-----
5  A :          &NEIN' ich trinke NICHT' und wenn=ich=ähm ..
   TS: sehn is,
-----
6  A : SCHO:N MA:L .. eine flasche bier' aber wenn ich DIENST
-----
7  A : habe UND auch in den dienst gehe' ... bin ich ABSolut ..
-----
8  A : . m NÜCHTERN und ich habe auch KEIN problem mit alkohol,
-----
9  A : ich wollte NUR damit sagn daß mir schon dieser SCHRITT
-----
10 A : MIT IHN zu sprechn schwergefalln is,
-----

```

Auffällig ist vor allem die Ankündigung, durch die A ihre nachfolgende Äußerung als *eingestehen* bezeichnet. Dadurch gibt sie - ganz ähnlich wie A im vorherigen Beispiel durch ihre lange Einleitung - der Handlung, sich Mut anzutrinken, besonderes Gewicht. TS reagiert mit einer auffällig langen Pause. Dann leitet sie mit *heißt das* einen Reformulierungsvorschlag ein, indem sie *eigentlich* und *darin* hervorhebt. Diesen weist A sehr schnell zurück, relativiert die Zurückweisung aber durch ein betontes *schon mal* und reformuliert das Nicht-Trinken durch ein stark betontes *absolut nüchtern* in bezug auf ihren Dienst. Dann nimmt sie die Formulierung von TS in negativer Form wieder auf: *ich habe auch KEIN Problem mit Alkohol*. TS geht aber nochmal auf die von A gewählte sprachliche Form ein:

¹⁴ Vgl. dazu die Analyse von Beendigungssequenzen in Telefongesprächen in Schegloff/Sacks (1973).

Beispiel (8) "ich mache meine arbeit wirklich gut"

 1 TS: mir macht . trotzDEM bedenkn de diesn SATZ mit dem sie=s

 2 TS: EINgeleitet habn, daß sie sich MUT . ANgetrunkn habn,

 3 TS: (Pause) könnte das sein daß .. daß vielleicht DOCH etwas

 4 TS: bei ihn is' und daß sie .. dieses MUT ANtrinkn- .. schon

 5 TS: machma:l .. NÖTIG habn- .. manchmal machn- .. und daß

 6 TS: da ebn DOCH dieses problem für sie AUCH im hintergrund

 7 A : NEIN, also ich würde NICH sogn daß ich n problem
 TS: steht-

 8 A : mit alkohol habe, .. das würde ich doch ähm:: .. VON mir

 9 A : weisn,

Mit dem betonten *doch* beharrt *TS* auf ihrer vorherigen Behauptung, reformuliert sie jedoch in eingeschränkter Form durch *auch*. Auch die Zurückweisung von *A* ist jetzt abgeschwächt durch die Einleitung *ich würde NICH sagen*. Darauf schlägt *TS* nun ausdrücklich eine Kategorisierung für *A* vor:

Beispiel (9) "ich mache meine arbeit wirklich gut"

 1 TS: sie würdn sich EINordnen in .. in DIE: spezies .. ja die

 2 TS: ab und zu was trinkn wenn . wenn sie LUST drauf habn-

 3 TS: die AUFhörn könn- .. und die (akzentuiert) NICHT in pro

 4 TS: BLEMFälln,+ .. trinkn MÜSSN, damit sie das problem bewäl

 5 TS: tigen,

Diese Kategorisierung veranlaßt *A* zu einer ausführlichen zusammenhängenden Reformulierung aller ihrer Äußerungen zum Thema Alkohol, an deren Ende sie noch einmal wiederholt - und dies auch als Wiederholung kennzeichnet: *ja ich kann NUR sagen ich HABE keine probleme mit alkohol*. *TS* reagiert mit einer sehr langen Pause und akzeptiert dann: *okay ich nehms ihnen so AB*. Hier wird also im Gespräch eine Kategorie gebildet, der sich *A* zuordnen kann. Sie ist das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses und wird von beiden Gesprächspartnerinnen interaktiv etabliert.

Im folgenden Rollenspiel wirft die Kategorisierung wesentlich mehr Probleme auf. Hier handelt es sich um eine Anruferin, die Probleme mit ihrem Sohn schildert und die Ursachen dafür in ihrem beruflichen Streß sieht. Das Thema Alkohol wird von der Telefonseelsorgerin eingeführt.

Beispiel (10) "ich hab aber gar kein alkoholproblem"

 1 TS: ich: muß: sie doch ma was fragn so zwischndurch, wei:l .

- 2 A : (genüßlich) ah:
(Trinkgeräusche)
TS: mich das irgendwie stört, em . ich höre da . daß sie trin
- 3 A : + .. ich- . joa, SICHER=ich .. ich bin DURSTIG im
TS: kn,
- 4 A : moment- ich hatte n langn TACH heute, dann . hab
TS: mhm'
- 5 A : ich immer son trocknen MUND, da muß ich
TS: aja, aber ich nehme
- 6 A : ma was trinkn,
- 7 A : im moment ja: das kann man
TS: an sie trinkn alkohol, ne'
- 8 A : schon- .. so SAGN,

TS geht hier auf die Metaebene des Gesprächs und kündigt eine Zwischenfrage an; dann teilt sie eine Beobachtung mit: *ich höre da . daß sie trinkn*. A bestätigt diese, und TS geht nun einen Schritt weiter und äußert eine Vermutung: *aber ich nehme an sie trinkn alkohol, ne'*, die ebenfalls von A bestätigt wird. TS stellt später ausdrücklich die Frage nach der Verallgemeinerbarkeit des von A bestätigten Einzelfalls: *is das öfter so also daß sie: .. wenn sie so abends nach haus komm so zum abschlaffen . eben alkohol trinken*. Als A bejaht, weist TS auf einen möglichen Zusammenhang zwischen den Problemen hin. Im weiteren Verlauf des Gesprächs versucht A immer wieder, auf andere Probleme zu sprechen zu kommen, während TS ausdrücklich den Alkohol als Problem bezeichnet: *ich bin ja im moment dabei mit ihnen rauszufinden ob EINS ihrer vielen probleme auch der alkohol ist*. TS wählt hier eine ausgesprochen vorsichtige und kooperative Formulierung, die A an der Definition des Problems beteiligt. A ist schließlich diejenige, die erstmals in dem Gespräch die ausdrückliche Benennung *Alkoholikerin* benutzt: *meinen sie denn ich bin ne ALKOHOLIKERIN' oder so was'*. Nachdem diese Bezeichnung gefallen ist, erstreckt sich das Gespräch noch über etwa 15 Minuten. Bis zum Schluß laufen zwei Aushandlungsprozesse nebeneinander her: einerseits geht es um die Frage, über welches Problem im Gespräch überhaupt gesprochen werden soll, über den Alkohol oder über die 'vielen anderen Probleme' von A, andererseits geht es immer wieder um die Zuordnung von A zur Gruppe der Alkoholiker. Um Alkohol als Thema durchzusetzen, geht TS verschiedentlich auf die Metaebene und spricht den konversationellen Aushandlungsprozeß direkt an:

Beispiel (11) "ich hab aber gar kein alkoholproblem"

- 1 TS: also: .. sie mein . wahrscheinlich . äh ich will ihn ir
- 2 A : naja das mein ich nich, ja:, weiß
TS: gndwas unterjubeln' das mit dem alkohol, ne'
- 3 A : ich nich, ja WOLLN se das'
TS: ja egal, vielleicht . vielleicht
- 4 TS: findn se auch daß ich . daß ich zu hartnäckig darauf rum
- 5 A : ja: ff BISSCHEN,
TS: reite aber (lachend) jaha + aber das is
- 6 TS: mir jetzt ehrlich gesacht mal egal, denn äh . ich WEISS

7 TS: wirklich daß wenn jemand .. viele probleme hat, und die

8 A : ja .. VIELE VIELE probleme hab
 TS: habn sie ja' und EINS davon jaha' jaha'

9 A : ich, viele,
 TS: und wenn EINS dieser probleme alkohol is' ..

10 TS: dann . müssn sie DAS problem als erstes angehn, weil

11 A : waRUM denn,
 TS: sonst ALLES andere .. jaha, weil sonst ALLES andere nich

12 TS: zu regeln is,

Im weiteren Verlauf macht *A* verschiedene Versuche, doch wieder das Thema zu wechseln. *TS* spricht daraufhin ausdrücklich auch die Frage der Kooperation im Gespräch an, und es wird geradezu eine Art Vertrag zwischen beiden Gesprächspartnerinnen geschlossen, bei der Behandlung des Themas zusammenzuarbeiten.

Was die Auseinandersetzung um die Zuordnung von *A* zur Gruppe der Alkoholiker betrifft, so werden vor allem typische Verhaltensweisen oder Merkmale von Alkoholikern besprochen, z.B. Leute auf Parkbänken, Penner, die ein rotes Gesicht haben. Da diese Merkmale nicht gegeben sind, weist *A* die Zuordnung zur Gruppe der Alkoholiker zurück. Demgegenüber akzeptiert sie aber - nach mehrfachen Zurückweisungen - schließlich die Zuschreibung eines Alkoholproblems. Die verschiedenen sprachlichen Formen, mit denen die Kategorisierung vorgenommen wird, führen also immer wieder zu neuen Auseinandersetzungen. Die Gesprächspartnerinnen probieren verschiedene Formulierungsmöglichkeiten aus, um eine für beide akzeptable sprachliche Form zu finden. Der größte Argumentationsaufwand wird in bezug auf den Kategorienamen "Alkoholikerin" getrieben, wo auch in verallgemeinerter Form das Alltagswissen bzw. die alltäglichen Vorurteile über die Gruppe der Alkoholiker aktiviert werden.

Die Beobachtungen an den Rollenspielen lassen sich bestätigen durch eine andere Art von Material, nämlich die Erzählung einer *TS*-Mitarbeiterin von einem Gespräch mit einer Anruferin (*A*), die Probleme mit ihrer Tochter und ihrem Schwiegersohn zur Sprache bringt. Nachdem die Erzählerin zunächst von Problemen des gemeinsamen Wohnens berichtet hat, wird das Thema Alkohol eingeführt:

Beispiel (12) "zweieinhalb glas wein"

TS: (EA) ein ANderes: proble:m . zwar n f:ür SIE kein problem' aber für die TOchter' (EA) is di::e A: trinkt ganz gerne mal ein BIER, . . (schluckt) und=das kann die tochter (betont) ABSolut nIcht habn, + . . si:::e=ähm wird dann immer fuchsteufelWILD' . und die A bleibt sehr gelassn und meint ja mEIne güte was is daBEI' (EA) ähm man kann kEIne sEndung im im fernseh . (h) oder äh & sich ANguckn' . in der nicht (?viel) Alkohol getrunkn würde, (EA) . sie kann mir doch n glas BIER gönn, . (EA) . aber sie gibt ebn nachhEr äh im:: NACHhinein sehr offn zU daß si:e . (EA) etwas süchtig nach BIER sei' . (EA) sie würde zwar sich NIE betrInkn' . Alles nur in MAßn trinkn (EA) a:ber so hIn und wie der ein glas BI:er' & sie könnte sich sElbverständlich auch WEIN leistn aber (EA) sie bevorzuge halt BIER, . un:d=äh das würde se sich denn DOCH mal genehmigen, . (EA) zuMAL ja auch die poLItiker auch dauernd Abgebildet würdn mit nem gLAs in=der hand,

In diesem kurzen Stück finden sich mehrere Aspekte, die auch in den Rollenspielen typisch waren für die Behandlung des Alkoholproblems:

- die Einführung als sekundäres oder nachgeordnetes Problem (*ein anderes problem*);
- die Auseinandersetzung um die Zuschreibung des Problemcharakters überhaupt (die Erzählerin berichtet über die unterschiedliche Bewertung durch A und durch ihre Tochter: *zwar n f:ür Sle kein problem' aber für die TOchter* - vgl. auch den Gegensatz zwischen *fuchsteufelswild* und *sehr gelassen*),
- die relativierende Beschreibung des Trinkverhaltens (vor allem durch den Gebrauch von Partikeln wie *ganz gerne mal, denn doch mal, so hin und wieder*; ferner die Mengenangaben: *ein Glas Bier* oder *ein Bier, sich nie betrinken, alles nur in Maßen trinken*);
- die Zuschreibung des Merkmals *süchtig*, wenn auch in abgeschwächter Form, aber wiederum hochgestuft in seiner Relevanz durch die Kennzeichnung der Rede von A durch *sie gibt sehr offen zu*;
- die Heranziehung typischer Verhaltensweisen, allerdings hier - im Vergleich zum letzten Rollenspiel - in umgekehrter Argumentationsrichtung: ging es dort darum, daß A die typischen Merkmale des Alkoholikers *nicht* aufweist, so geht es hier darum, daß typische Verhaltensweisen von A von vielen anderen (Leuten im Fernsehen, abgebildeten Politikern) geteilt werden und daher von A nicht vorgeworfen werden können.

Um ein Fazit aus diesen Beobachtungen zu ziehen, ist es vielleicht nützlich, sich zunächst klarzumachen, daß das Kategorisieren grundsätzlich eine alltägliche Aktivität ist, die wir alle vielfach ausführen. Jeder kann sich auf verschiedene Weise selbst kategorisieren: als Steuerzahler, als Bielefelder, als kirchlicher Mitarbeiter, als Patient usw. Ebenso kategorisieren wir auch andere, unsere Gesprächspartner oder auch Dritte, z.B. wenn wir von jemandem sagen: Er sieht aus wie ein Amerikaner, spricht wie ein Lehrer, benimmt sich wie ein Tourist. Dabei wird deutlich, daß wir Vorstellungen von typischen Eigenschaften bestimmter sozialer Gruppen haben, die mit der Nennung der Gruppe aus unserem Wissensvorrat aufgerufen werden.¹⁵ Solche Wissensselemente haben oft auch die Form von Stereotypen oder Vorurteilen. Weil Kategorisierungen mit positiven oder negativen Bildern verbunden sind, setzen wir uns im Gespräch oft mit ihnen auseinander, d.h. wir nehmen, besonders wenn es um uns selbst geht, häufig Kategorisierungen vor, um zu sagen, daß wir *nicht* zur Gruppe X gehören oder keine typischen Mitglieder der Gruppe X sind. Zu den Zuordnungen, die unser Selbstbild verletzen, gehört zweifellos auch die Zuordnung zur Gruppe der Alkoholiker.

Nun kann man ganz verschiedene sprachliche Verfahren wählen, um sich selbst als Angehöriger einer bestimmten Gruppe zu identifizieren oder jemand anderen zuzuordnen:

¹⁵ Zu diesem Konzept von "Kategorisierung" vgl. vor allem Sacks (1992, u.a. Lecture I 6); eine ausführliche Darstellung und Diskussion sprachlicher Kategorisierungen wird in Czyżewski et al. (1995, vgl. bes. Abschn. 3.2) gegeben.

- Man kann kategoriengebundene Tätigkeiten beschreiben, vor allem mit Hilfe von Verben, z.B. *diese A trinkt ganz gerne mal ein BIER*;
- man kann typische Merkmale nennen, z.B. *ein rotes Gesicht* haben;
- man kann ein Problem benennen, z.B. *na ja vielleicht hab ich doch n alkohol-problem*;
- man kann Kategoriennamen benutzen, z.B. *ich BIN keine alkoholikerin*.

Die verschiedenen sprachlichen Formen werden als mehr oder weniger imageschädigend empfunden. So ist in den hier besprochenen Beispielen die Kategorisierung mit Hilfe des Substantivs *Alkoholiker* offenbar diejenige, die am negativsten bewertet wird. Kategorisierungen durch Tätigkeiten werden im Gespräch vorgezogen, zumal sie sich gut relativieren lassen, z.B. *ab und zu ein Glas Bier trinken*. Die Wahl einer bestimmten Formulierung an einer bestimmten Stelle im Gespräch kann also entscheidend sein für die Akzeptanz der Kategorisierung. Die Gesprächsteilnehmer arbeiten ja eben nicht - das sieht man an den verschiedenen Beispielen deutlich - nur mit einem vorgegebenen Kategorienset, sondern die Kategorien werden interaktiv konstruiert und zwischen den Gesprächspartnern ausgehandelt. Diese Prozesse sind gerade in TS-Gesprächen von zentraler Bedeutung, weil ja institutionell nicht vorab festgelegt ist wie in manchen anderen Beratungsstellen, welche Probleme überhaupt Gegenstand des Gesprächs sein können. Das Problem wird erst im Gespräch etabliert. Die Einigung der Gesprächspartner in bezug auf die Kategorisierung ist daher ein ganz wesentliches Element der Kooperation im Gespräch und stellt eine entscheidende Voraussetzung für die Bearbeitung des Problems und für die Entwicklung von Lösungen dar. Welche Auswirkungen welche Formulierungen im Gespräch haben, läßt sich in Fortbildungsgruppen im Anschluß an eine Rollenspiellanalyse in gezielten Übungen konkret ausprobieren. Die Bewertung des Gesprächs insgesamt und des Gesprächserfolgs hängt in hohem Maße von der Kooperation nicht nur in bezug auf die Gesprächsrollen (TS als Zuhörerin, Ratgeberin usw.) ab, sondern auch in bezug auf die Festlegung des zu bearbeitenden Problemtyps. Wenn TS durch das Gespräch die AnruferInnen zu einer aktiven eigenen Problemlösung befähigen oder zumindest anregen will, darf deren Selbstbild nicht zu stark beschädigt werden, wie es durch eine negative Charakterisierung des Problems (z.B. als 'Abhängigkeit') oder eine negative Kategorisierung des Anrufers (z.B. als 'Alkoholiker') geschehen könnte.

4. Ausblick

Auch wenn die Analysen hier nicht in allen Details vorgeführt werden konnten, sollte deutlich geworden sein, worin ein linguistischer Beitrag zur TS-Forschung auf der einen und zur Aus- und Fortbildung der Mitarbeiterschaft der Telefonseelsorge auf der anderen Seite liegt. Die Arbeit an authentischen Gesprächsdokumenten – den Formen der Verarbeitung von TS-Gesprächen durch TS-MitarbeiterInnen – gibt u.E. die Möglichkeit, für diese Institution spezifische Gesprächsverläufe, Rollen, Selbst- und Fremdbilder, Normvorstellungen usw. anhand des sprachlichen Verhal-

tens herauszuarbeiten und diese Ergebnisse in der Supervision auch wieder an die praktische Arbeit zurückzuvermitteln.

Wir haben die Erfahrung gemacht, daß die Analyse von Transkripten die Wahrnehmungsfähigkeit der MitarbeiterInnen in der Weise schärft, daß sie in den Gesprächen, die sie am Telefon führen, die herausgearbeiteten sprachlichen Verfahren wiedererkennen und sensibel auf sie reagieren. Über die Analyse hinaus bieten die Gruppen aber auch die Möglichkeit, Alternativen zu einzelnen im Rollenspiel praktizierten Verfahren zu entwickeln und auszuprobieren. Dabei geht es nicht darum, bestimmten Normen zu entsprechen wie in vielen Kommunikationstrainings, sondern darum, die Verfahren reflektiert einzusetzen und sich ihre Konsequenzen klarzumachen.

In den ersten Jahren waren die Fortbildungsgruppen in der TS Bielefeld, in denen auch linguistische Verfahren angewendet wurden, unter ein linguistisches Thema gestellt. So wurden Gesprächsstrukturen, Anfänge und Beendigungen von Gesprächen, Formen der Problempäsentation, Funktionen von Erzählungen, Stereotype und Verallgemeinerungen bearbeitet – und diese Gruppen hießen logischerweise "Lingugruppen". Mittlerweile hat sich die Arbeitsweise dahingehend verändert, daß die linguistische Gesprächsanalyse nicht mehr Thema einer Gruppe ist, sondern als spezifische Methode in Gruppen mit anderen Themen integriert ist: z.B. in Gruppen über "Träume und Traumerzählungen", "Selbstbild und Fremdwahrnehmung", "Krankheit und Gesundheit", "Frauenbilder". Kennzeichnend für die Gruppen des neuen Typs ist zum einen die Etablierung der Gesprächsanalyse als Aus- und Fortbildungskomponente neben psychologischen, theologischen und sozialwissenschaftlichen Ausrichtungen und zum anderen ihre Verzahnung mit anderen methodischen Herangehensweisen – z.B. "Linguistik und Psychodrama" oder "Linguistik und Gesprächspsychotherapie" -, durch die die spezifischen Leistungen des linguistischen Ansatzes besonders deutlich werden. In der Selbstverständlichkeit, mit der die linguistische Herangehensweise in die Bearbeitung der verschiedensten Themen integriert wird, sehen wir ein wesentliches Ergebnis unserer Arbeit mit TS-Gruppen.

5. Anhang

Transkriptionssymbole

/	Abbruch innerhalb einer Äußerung
.	kurzes Absetzen innerhalb einer Äußerung oder zwischen den Äußerungen von zwei Interagierenden
..	kurze Pause (ca. 2 Sek.)
...	mittlere Pause (ca. 3 Sek.)
(pause x sek.)	Pause angegebener Länge
& ich meine	auffällig schneller Anschluß
=	lautliche Bindung zweier Wörter

ne'	steigende Intonation
nicht,	fallende Intonation
schwierig-	Intonation bleibt schwebend
alkoHOLiker	Akzentuierung eines Wortes, einer Silbe oder eines Lautes
ja: äh:: de:m	Dehnung eines Wortes, einer Silbe oder eines Lautes
un(d) ihn(e)n	nachlässige Aussprache
(?.....)	unverständliche Äußerung
(?alkohol,)	(Teil einer) nicht eindeutig identifizierbare(n) Äußerung
/oa::h::/	phonetische Darstellung von ungewöhnlichen sprachlichen Realisierungen oder Aussprachefehlern
(leise)+	Charakterisierung der Sprechweise
(lachend)+	des nonverbalen Verhaltens etc.; steht vor der entsprechenden Äußerung und gilt bis +
++	Bei Überschneidung des Gültigkeitsbereichs von zwei Kommentaren beendet + den Gültigkeitsbereich des ersten, ++ den des zweiten Kommentars
_____mal ein bier'* ja:*	Überschneiden (Anfang und Ende) von zwei oder mehreren Äußerungen: zwischen zwei Partiturlinien untereinanderstehende Äußerungen werden zeitgleich realisiert
(EA)	Einatmen
(AA)	Ausatmen
(Klingeln)	Kennzeichnung eines non-verbalen Ereignisses

Literatur

- Behrend, S., Gülich, E. & Kastner, M. (1992). Gesprächsanalyse im Kontext der Telefonseelsorge. In: Fiehler, R. & Sucharowski, W. (Hrsg.), *Kommunikationsberatung und Kommunikations-training*. Opladen, 106-116; zu Anfängen 108ff.
- Bergmann, J.R. (1993). Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Fritz, G. & Hundsnurscher, F. (Hrsg.), *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen.
- Bergmann, J.R. (1993). Alarmiertes Verstehen: Kommunikation in Feuerwehrnotrufen. In: Jung, T. & Müller-Dohm, S. (Hrsg.), *Wirklichkeit im Deutungsprozeß. Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften*. Frankfurt a.M., 283-328.
- Czyżewski, M., Drescher, M., Gülich, E. & Hausendorf, H. (1995). Selbst- und Fremdbilder im Gespräch. Theoretische und methodologische Aspekte. In: Czyżewski, M., Gülich, E., Hausendorf, H. & Kastner, M. (Hrsg.), *Nationale Selbst- und Fremdbilder im Gespräch. Kommunikative Prozesse nach der Wiedervereinigung Deutschlands und dem Systemwandel in Ostmitteleuropa*. Opladen, 11-81.
- Gülich, E. (1981). Dialogkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation. In: Schröder, P. & Steger, H. (Hrsg.), *Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache*. Düsseldorf, 418-456.
- Gülich, E. & Kastner, M. (1996). "Sie können mir also auch nicht weiterhelfen". Rollenverständnis und Kooperation in Gesprächen in der Telefonseelsorge. In: Evangelisch-Katholische Kommission für Telefonseelsorge und Offene Tür (Hrsg.), *auf draht* Sonderausgabe 8, 14-25.
- Kallmeyer, W. (1988). Konversationsanalytische Beschreibung. In: Ammon, U., Dittmar, N. & Mattheier, K. (Hrsg.), *Handbuch der Soziolinguistik*. Berlin.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation*. Hg. von G. Jefferson, 2 Bde. Oxford, Cambridge.
- Sader, M. (1986). *Rollenspiele als Forschungsmethode*. Opladen.
- Schegloff, E.A. (1972). Sequencing in conversational openings. In: Laver, J. & Hutcheson, S.: (Eds.), *Communication in face to face interaction*. Harmondsworth, 374-405.
- Schegloff, E.A. (1979). Identification and recognition in telephone conversation openings. In: Psathas, G. (Ed.), *Everyday language. Studies in ethnomethodology*. New York, 23-78.
- Schegloff, E.A. (1980). Preliminaries to preliminaries: Can I ask you a question?. In: Zimmerman, D.H. & West, C. (Eds.), *Language and social interaction. Special Double Issue of Sociological Inquiry 50*, 104-152.
- Schegloff, E.A. & Sacks, H. (1973). Opening up closings. In: *Semiotica 8*, 289-327.
- Streeck, J. (1983). Konversationsanalyse. Ein Reparaturversuch. In: *Zeitschrift für Sprachwissenschaft 2*, 72-104.