

2-03

Beispiel für ein Forschungsergebnis: Bergmann 1993

Jörg Bergmann (1993) arbeitet in seiner bereits unter 1.3 erwähnten Konversationsanalyse von Feuerwehrnotrufen die typische Verlaufsstruktur dieser Gesprächsform heraus. Er präsentiert diese entlang der Sequenzierung eines Beispielfalles (die hier verwendeten Transkriptionsregeln sind am Ende dieser Datei aufgeführt):

- 1 FM: Feuerwehr?
 2 (0.8)
 3 AM: Weber.=Freizeitbad=Paul
 4 FM: J a,
 5 AM: [Bei uns brennts direkt an=m Eingangstor
 6 FM: =Wo isch des?
 7 AM: Freizeitbad Paul, hh
 8 (0.7)
 9 FM: Ja? [hh
 10 AM: [Des=kennet=Se=doch; direkt am Haupteingang
 11 do isch irgendwas in Flamme.
 12 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
 13 AM: Jo des kann i itt sage.=Des sieht aus wie wenn die große
 14 Müllcontainer brennet.
 15 FM: =Ja mir kumme mol vorbe [i
 16 AM: [Alles klar. Ciao.
 17 (0.8)
 18 ((Hörer wird aufgelegt))

Hinweis: Bitte achten Sie darauf, dass Beispiel 1 im Folgenden unter zwei unterschiedlichen Gesichtspunkten analysiert wird. Überwiegend dient es als *Illustration* für den *typischen Verlauf* von Feuerwehrnotrufen im Allgemeinen. (Das Gespräch repräsentiert in diesem Sinne eine allgemeine Verlaufsstruktur.) Zuweilen wird es aber auch als *Einzelfall* in seiner *fallspezifische Besonderheit* analysiert. Solche fallspezifischen Besonderheiten können wiederum Anhaltspunkte für Mechanismen und Regelmäßigkeiten von Feuerwehrnotrufen liefern.

Phase 1: die Selbstidentifikation, umfasst die Zeilen 1-4. Das transkribierte Beispiel weist einige typische Merkmale von Feuerwehrnotrufen auf, die auch in den anderen Gesprächsaufzeichnungen entsprechend vorzufinden sind. Der Empfänger des Anrufs identifiziert sich nicht mit Namen, sondern – in für zentrale Rufnummern von Institutionen durchaus üblicher Weise – als Vertreter der Institution und nicht (auch) als Person. Die Meldung „Feuerwehr?“ mit aufsteigender Intonation mahnt in ihrer Knappheit den Anrufer zudem zur Eile und dazu, ohne Umschweife zur Sache zu kommen. Entsprechend reagiert der Anrufer im Beispiel dann auch mit knapper Nennung von Nachnamen und Institution, der er zugehört.

Phase 2 besteht im Beispiel aus einem Satz (Zeile 5), in dem der Anrufer als Anliegen einen Brand am Eingangstor nennt. Bergmann konstatiert, dass es für die Nennung des Anliegens keine feststehende einheitliche Meldeformel gibt, sondern unterschiedliche Arten der Darstellung und Beschreibung existieren. Eine explizite Nennung des Ortes erfolgt durch den Anrufer in diesem Beispiel nicht, sondern er verweist auf die in Zeile 3 bereits erfolgte Nennung der Einrichtung, der er angehört und deren Name zugleich einen definierten Ort bezeichnet.

Hierbei handelt es sich zunächst um eine fallspezifische Besonderheit: Der Anrufer unterstellt, dass die genannte Institution, ein Schwimmbad, auch dem Empfänger des Anrufs geläufig ist (weiter unterstellend, dass der Empfänger über eine hohe Ortskenntnis verfügt), und er geht selbstverständlich davon aus, dass seine Selbstidentifikation in Z. 3 vom Empfänger akustisch auch in der Form „*Nachname, Name der Einrichtung*“ verstanden wurde. Er rechnet nicht mit der Möglichkeit, dass der Name der Einrichtung, der am Ende einen männlichen Vornamen enthält, Grundlage dafür ist, dass der Empfänger die gesamte Nennung in Z. 3 als Namensnennung identifizieren könnte. Auf dieser Grundlage ist für den Anrufer die Fortsetzung „bei uns“ in Z. 5 ausreichend, während der Empfänger in Z. 6 explizit macht, dass er nach den bisherigen Äußerungen des Anrufers nicht über eine ausreichende Ortsangabe verfügt.

Phase 3, die Abklärungssequenz, umfasst die Zeilen 6-14. Der Empfänger versucht durch Fragen zunächst den Ort des Ereignisses zu lokalisieren (Z. 6) und anschließend das Ereignis selbst genauer zu bestimmen (Z. 12). Die zentrale Funktion der Abklärungssequenz besteht darin, die für die Entscheidung notwendigen Informationen zu sammeln. Bis er sie hat, reagiert der Empfänger daher – selbst bei Meldungen in Phase 2, bei denen ein Einsatz der Feuerwehr ganz offensichtlich erforderlich ist – nicht auf das Hilfeersuchen des Anrufers (entgegen der Alltagserwartung, auf einen Hilferuf sofort zu reagieren), sondern hält die Einsatzzusicherung (oder -ablehnung) zurück. Denn der Empfänger steht bei jedem Anruf vor der Aufgabe zu entscheiden, ob die jeweilige Meldung eines Anrufers einen Einsatz der Feuerwehr erforderlich macht und ggf. welche Art von Einsatz nötig ist. Wie die folgenden Phasen 4 und 5 zeigen, ist die Einsatzzusicherung aber für den Anrufer das Signal, das Gespräch rasch zu beenden. Mit einer vorschnellen Zusage würde sich der Empfänger der Möglichkeit berauben, weitere Informationen einzuholen (zu den Problemen, die mit dem Fehlen von Informationen verbunden sind, siehe unten Beispiel 2).

Aber auch der Anrufer agiert in der Abklärungssequenz jeweils auf spezifische Weise. Im vorliegenden Beispiel greift er auf rhetorische Mittel zu, um den Empfänger von der Bedrohlichkeit der in Z. 5 bereits dargestellten Situation zu überzeugen. So reformuliert er die Ortsangabe „direkt an=m Eingangstor“ in Z. 10 durch „direkt am Haupteingang“ und verweist damit auf die funktionale Bedeutung und hohe Frequentierung des Brandortes. Die anfängliche Beschreibung ‚es brennt‘ (Z. 5) wird durch die bildhafte Formulierung „etwas ist in Flammen“ ersetzt, die zudem auf eine gravierende Form des Brandes verweist.

Phase 4, die Einsatzzusicherung, besteht aus einer kurzen Mitteilung des Empfängers (Z. 15). Damit weiß der Anrufer, dass er sein Ziel erreicht hat, die Feuerwehr zu einem Einsatz zu bewegen. Er ist nun gehalten, das Gespräch rasch zu beenden, um dem Empfänger die Möglichkeit zu geben, den Einsatz unverzüglich auszulösen.

Daher geht er unverzüglich zu **Phase 5**, der Gesprächsbeendigung, über (Z. 16-18). Bergmann weist darauf, dass diese letzte Phase häufig durch unvollständige Artikulation, gleichzeitiges Sprechen oder vorzeitiges Auflegen des Hörers komprimiert oder verkürzt wird.

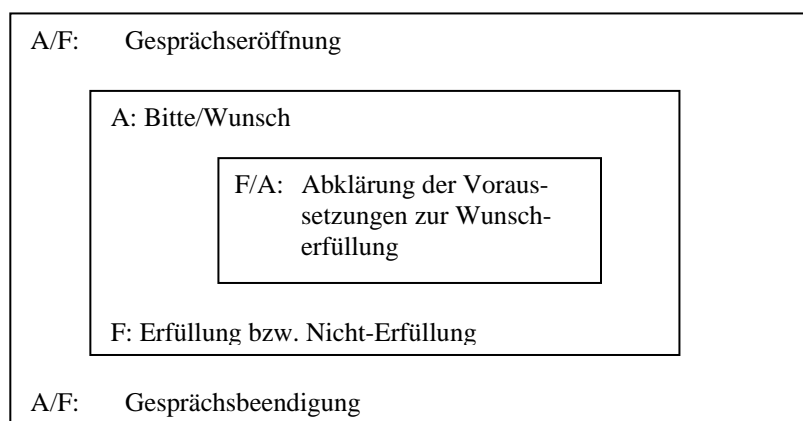
Soweit die typische Sequenzlogik von Feuerwehrnotrufen. Bergmann ordnet sie anschließend in ein allgemeineres alltägliches kommunikatives Verlaufsmuster ein, dessen Grundstruktur in einer Paarsequenz von initiativer Bitte (bzw. Wunsch, Verlangen) und responsiver Erfüllung bzw. Nichterfüllung besteht. Bergmann (1993: 299) illustriert das mit folgendem einfachem Beispiel:

A: Kannst Du mir mal den Zucker geben?
B: Hier bitte.

Diese Paarsequenz kann durch einen Einschub ergänzt werden, in dem Voraussetzungen zur Wunscherfüllung abgeklärt werden:

A: Kannst Du mir mal den Zucker geben?
B: Willst Du den braunen oder den weißen?
A: Den braunen.
B: Hier bitte.

Im Fall der Feuerwehrnotrufe ist die Interaktionssequenz außerdem gerahmt von Phasen der Gesprächseröffnung und der Gesprächsbeendigung. Insgesamt ergibt sich für Notrufgespräche somit die folgende typische Verlaufsstruktur (Bergmann 1993: 300):



Transkriptionsregeln

FM: / FW:	Feuerwehrmann männlich / weiblich
AM: / AW:	Anrufer männlich / weiblich
AK:	Anrufer Kind
[Beginn einer Überlappung; gleichzeitiges Sprechen mehrerer Teilnehmer
]	Ende einer Überlappung
(1.5)	Pause in Sek.
(-)	Kurze Pause von ca. ¼ Sek.
=	Schneller Anschluss, schnelles Sprechen
:::	Dehnung; Anzahl der Doppelpunkte entspricht in etwa der Länge der Dehnung
<i>ja</i>	Betont
JA	Laut
°wer°	Leise
°°wer°°	Sehr leise
. ;	Stark bzw. schwach sinkende Intonation
? ,	Stark bzw. schwach steigende Intonation
wesha-	Abbruch einer Äußerung
.hh hh	Hörbares Ein- bzw. Ausatmen
(sehr)	Unsichere Transkription
()	Äußerung unverständlich
((hustet))	Anmerkungen des Transkribenten zu Phänomenen, die nicht direkt im Transkript notiert sind; Situationskommentare
:	Auslassung im Transkript

(Bergmann 1993: 323)