

Anliegensformulierungen: Aufgabenkomplexe und sprachliche Mittel. Analysen zu Anliegensformulierungen von Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern am Beispiel von Beratungsgesprächen und Antragsbearbeitungs-Gesprächen im Hochschulkontext

Martina Rost-Roth (Berlin)

1 Einführung

Anliegensformulierungen sind konstitutiver Bestandteil von Beratungsgesprächen und Antragsbearbeitungs-Gesprächen und oft zentrale Aktivität in institutionellen Diskursen. Während bei Beratungsgesprächen das Anliegen darin besteht, Probleme zu behandeln und Rat einzuholen, besteht bei Antragsbearbeitungs-Gesprächen das Anliegen darin, zu erfahren, ob man etwas erhalten kann, etwas genehmigt wird o.ä. Der folgende Beitrag zeigt, dass es sich bei Anliegensformulierungen um eine komplexe Gesprächsaktivität handelt, bei der der Einsatz bestimmter sprachlicher Mittel auffällig ist, die mit verschiedenen Aufgabenkomplexen in Zusammenhang gebracht werden können.

Während zu Beratungsgesprächen bereits eine Reihe von Studien vorliegen, sind Antragsbearbeitungs-Gespräche noch kaum untersucht. Es fehlen auch Analysen, die sich spezieller mit Anliegensformulierungen und ihren sprachlichen Realisierungen befassen.¹ Daher sind Analysen zu Ausdrucksformen in Anliegensformulierungen auch genereller in Hinblick auf die Beschreibung von gesprochener Sprache und Gesprächsaktivitäten in mündlichen Kommunikationen von Interesse. Zudem handelt es sich um einen konstitutiven Bestandteil von Beratungsgesprächen und Antragsbearbeitungen und eine zentrale Aktivität institutioneller Diskurse.

Datenbasis sind Beratungsgespräche und Antragsbearbeitungs-Gespräche im Kontext der Hochschule, wobei Sprechstunden von Dozenten und Studienberatungen, sowie Gespräche auf dem Auslandsamt der Universität aufgenommen wurden. Die Datensammlung umfasst sowohl Gespräche mit nichtmuttersprachlichen Studierenden verschiedener Ausgangssprachen als auch Gespräche mit muttersprachlichen deutschen Studierenden.

Der folgende Beitrag zeigt, dass Nichtmuttersprachler vielfach Schwierigkeiten mit Anliegensformulierungen haben. Vor diesem Hintergrund ist der Versuch, Anliegensformulierungen einer Analyse zu unterziehen, in der danach gefragt wird, mit welchen sprachlichen Mitteln einzelne diskurspragmatische Funktionen umgesetzt werden, auch von direkter Bedeutung für Maßnahmen zur Sprachförderung.² Das Bestreben, die Analysen pragmatischer Aktivitäten und sprachlicher Mittel in Hinblick auf Möglichkeiten der Sprachförderung für Nichtmuttersprachler zu betreiben, ist auch zentraler Ausgangspunkt des Projektes „Kommunikationsprobleme ausländischer Studierender in Sprechstunden und Beratungsgesprächen“, das an der Freien Universität Berlin, u.a. mit Unterstützung aus einem Sonderprogramm zur Hochschulforschung, durchgeführt wurde.

Untersuchungen zu Kommunikationsproblemen nichtmuttersprachlicher Studierender gewinnen in Anbetracht des Umstands an Bedeutung, dass der Austausch zwischen Hochschulen im europäischen und außereuropäischen Kontext in den letzten Jahrzehnten stark zugenommen hat und Mobilität im Bildungsbereich inzwischen grundlegendes Qualifikationsdesiderat geworden ist. Dem stehen die Schwierigkeiten gegenüber, die sich in der Praxis bei der Integration ausländischer Studierender zeigen. Diese Schwierigkeiten sind einerseits sprachlicher, andererseits auch interkultureller Natur, wobei sich als erschwerend erweist, dass Hochschulen und Universitäten als Bildungsinstitutionen auch unterschiedliche institutionelle Ausprägungen aufweisen. So zeigen sich z.B. gravierende Unterschiede in

Hinblick auf die Rollenbeziehungen von Dozenten und Studierenden. Auch die Einrichtung und Funktion der Dozenten-Sprechstunde ist vielen Studierenden aus anderen Ländern fremd. Gleichwohl werden in diesen Sprechstunden, ebenso wie in Studienberatungen oder Gesprächen auf dem Auslandsamt, weitreichende Entscheidungen gefällt, die nicht nur die Bildungsbiografien, sondern auch den Aufenthaltsstatus und generellere Existenzbedingungen betreffen können.

Diesen Situationen wurde daher in dem o.g. Projekt zu Kommunikationsproblemen ausländischer Studierender besondere Bedeutung beigemessen. Beratungen und Antragsbearbeitungen sind aber auch über den Kontext der Hochschule hinaus von Bedeutung, denn es handelt sich um Diskurstypen, die auch für Kommunikationen in anderen Institutionen, wie Behörden und Verwaltungen verschiedener Art, von zentraler Bedeutung sind.³

In Teil 2 werden Datenerhebung und Datenbasis kurz erläutert. In Teil 3 werden Beratungsgespräche und Antragsbearbeitungen als Diskurstypen beschrieben, um den Kontext von Anliegenformulierungen als Gesprächsaktivitäten zu verdeutlichen. In Teil 4 werden interkulturelle Aspekte und Kulturkontraste angesprochen, die Kommunikationen in der Hochschule und institutionelle Kommunikation betreffen. Auf dieser Grundlage werden dann in Teil 5 die Anliegenpräsentationen von Nichtmuttersprachlern und Muttersprachlern in Hinblick auf die jeweils zum Einsatz kommenden sprachlichen Mittel analysiert. In Teil 6 werden diese sprachlichen Mittel zu verschiedenen Aufgabenkomplexen in Beziehung gesetzt. In Teil 7 wird ein Resümee gezogen.

2 Datenbasis

Die Datensammlung zu Kommunikationen im Hochschulbereich (KIH) umfasst insgesamt ca. 160 Aufzeichnungen von Gesprächssituationen aus Studienberatungen und Sprechstunden.⁴ Ein Großteil der Gespräche ist auch mit Videoaufnahmen dokumentiert. Diese Datensammlung entstand im Rahmen eines Projektes zu Kommunikationsproblemen in Sprechstunden und Studienberatungen, das von der ‚Kommission für Forschung und wissenschaftlichen Nachwuchs (FNK)‘ der Freien Universität Berlin finanziell unterstützt wurde.⁵ Die Aufnahmen wurden an verschiedenen Stellen der Freien Universität Berlin gemacht:

- Sprechstunden der Hochschullehrer und Dozenten (Besprechung von Hausarbeiten, Prüfungsanmeldung, sog. ‚Zwangsberatung‘ für Langzeitstudierende),
- Anmeldungen zu One-to-One Tutorien für ausländische Studierende,
- Sprechstunden für Studierende zur Anerkennung von auswärtigen Studienleistungen,
- Zentrale Studienberatung,
- Auslandsamt der Universität (Immatrikulations- und Visumsangelegenheiten).

Die Beteiligten wurden vor der Aufnahme um ihre Einwilligung gebeten. In 30 Fällen wurden Nachbesprechungen mit den Beteiligten durchgeführt, bei denen diese die Gesprächsaufzeichnungen kommentierten.⁶ Diese Daten sind u.a. in Hinblick auf den Einbezug der Perspektiven der Beteiligten aufschlussreich.⁷ Die Dauer dieser Gespräche liegt bei durchschnittlich 7-10 Minuten und schwankt im Einzelfall zwischen 2 und 30 Minuten. Die Gespräche wurden in ihrer Gesamtheit transkribiert.

Die Analyse der Anliegenformulierungen basiert auf der Auseinandersetzung mit 53 Gesprächen - 25 mit muttersprachlichen Studierenden und 28 mit nichtmuttersprachlichen Studierenden jeweils mit muttersprachlichen Dozenten bzw. Beratern - wobei im folgenden jedoch nur eine Auswahl von typisch erscheinenden Beispielen präsentiert wird.

Methodisch orientieren sich die Analysen von Anliegenformulierungen an Verfahren und Methoden der angewandten Diskursanalyse (vgl. Becker-Mrotzek & Brüner 1999; Becker-Mrotzek & Meier 1999). Zentral für die Analyse von Anliegenformulierung ist die Betrachtung der Teilaktivitäten und übergeordneten Gesprächszusammenhängen im Sinne von Diskurstypen (vgl. Ehlich & Rehbein 1979) oder Gattungen (vgl. Luckmann 1988; Günthner 1999). Als grundlegend für die Analyse der Interaktionen wird angesehen, dass es sich um institutionelle Kommunikationen handelt, in denen die Beteiligten in unterschiedlichen Gesprächsrollen handeln; und zwar Dozenten und andere Angestellte als Vertreter der Institution und Studierende als Klienten.

Die Analyse konzentriert sich auf den Einsatz sprachlicher Mittel in Anliegenformulierungen, wobei diese als eine Teilaktivität der Diskursmuster ‚Beratung‘ und ‚Antragsbearbeitungen‘ betrachtet werden, und versucht, Funktionen der sprachlichen Realisierung in Hinblick auf diese Gesprächsaktivitäten herauszuarbeiten.

3 Diskurstypen und Gesprächsverläufe

3.1 Beratungsgespräche

Bei einem Großteil der im Rahmen von Sprechstundenkommunikationen aufgenommenen Gespräche wird das Kernschema ‚Beraten‘, wie es von Schröder, Reitemeier und Nothdurft (1993: 10) beschrieben ist, realisiert:

Kernschema: Beratung⁸

Gesprächseröffnung
Anliegensformulierung: Problempräsentation
Lösungsentwicklung/ Lösungsvorschlag
Lösungsverarbeitung
Gesprächsbeendigung

Diese Teilkomponenten finden sich nicht nur in den offiziell als Beratung deklarierten Gesprächen auf dem Auslandsamt oder anderen Anlaufstellen für ausländische Studierende, sondern auch in ‚ganz normalen‘ Sprechstunden der Dozenten (Wissenschaftliche Mitarbeiter und Hochschullehrer), in denen die Studenten ihre Probleme zur Sprache bringen.

3.2 Antragsbearbeitungs-Gespräche

Ein Großteil der anderen Gespräche sind dem Typus der Antragsbearbeitungen zuzuordnen. Während Beratungsgespräche ein diskursanalytisch bereits sehr intensiv bearbeiteter

Diskurstyp sind, haben Antragsbearbeitungen noch wesentlich weniger Aufmerksamkeit gefunden. In Becker-Mrotzeck (1991: 14f.) wird eine Beschreibung von ‚Antrags-Entscheidungs-Sequenzen‘ geleistet, die auf den Fall der persönlichen Abgabe von Antragsformularen beschränkt ist. Der Grundgedanke, dass Antragsbearbeitungen in Form von Antrags-Entscheidungs-Sequenzen verlaufen, kann jedoch aufgegriffen und verallgemeinert werden.

Für Antragsbearbeitungen kann in Analogie zu Beratungsgesprächen und - in Übereinstimmung mit Beobachtungen am Material - idealtypischerweise folgender Ablauf von Gesprächsaktivitäten angenommen werden:

Kernschema: Antragsbearbeitung

Gesprächseröffnung
Anliegensformulierung: Begehren
Entscheidungsfindung/ Bescheid (Bewilligung/Ablehnung)
Verarbeitung des Bescheids
Gesprächsbeendigung

Beratungsgespräche und Antragsbearbeitungen weisen Analogien in der Abfolge von Teilphasen auf, die auch die Verteilung der Gesprächsaktivitäten für die Beteiligten betreffen. Die Institutionsvertreter, Dozenten und Angestellte der Hochschule als ‚Agenten‘ der Institution und die Studierenden als ‚Klienten‘, agieren in komplementären Rollen, wobei die Gesprächsphasen mit unterschiedlichen Aufgabenschwerpunkten für die Beteiligten korrelieren:

Aufgabenschwerpunkte bei Formulierungsaktivitäten⁹

	BERATUNGSGESPRÄCHE	ANTRAGSBEARBEITUNGEN
Klienten und Agenten	Gesprächseröffnung	Gesprächseröffnung

Klienten	Anliegensformulierung: Problempäsentation	Anliegensformulierung: Begehren
Agenten	Lösungsentwicklung	Entscheidungsfindung
Agenten	Lösungsvorschlag	Bescheid (Bewilligung/Ablehnung)
Klienten	Lösungsverarbeitung	Verarbeitung des Bescheids
Klienten und Agenten	Gesprächsbeendigung	Gesprächsbeendigung

Der Befassung mit der Phase der Antragsformulierung kommt dabei besondere Bedeutung zu: Zum einen sind in vielen Sprechstunden und institutionellen Kontaktsituationen verschiedene Arten von Gesprächen und Diskurstypen möglich. Oft wird erst mit der Anliegensformulierung festgelegt, ob es sich um ein Beratungs- oder ein Antragsgespräch handelt. Zum anderen haben frühere Analysen gezeigt, dass es in der Anfangsphase von Gesprächen besonders häufig zu Verständigungsproblemen kommt. Hier entstehen auch häufiger ‚globale Verständigungsprobleme‘, die von den Beteiligten schwerer zu beseitigen sind (vgl. hierzu auch Selting 1987: 169 f.). Von daher scheint eine Befassung mit der Phase der Antragsformulierung, ihren Teilaktivitäten und sprachlichen Mitteln besonders auch in Hinblick auf Perspektiven zur Sprachförderung von besonderem Interesse.

4 Interkulturelle Aspekte

4.1 Unterschiedliche Realisierungen von Diskurstypen

Beratungen und Antrags-Bewilligungs-Kommunikationen sind zwar Diskurstypen, die in verschiedenen Kulturen vorkommen, es kann jedoch Unterschiede in Bezug darauf geben, wie die einzelnen Phasen gefüllt werden. So wurde in Hinblick auf unterschiedliche Realisierungen einzelner Gesprächsaktivitäten in Rost-Roth (1998) gezeigt, dass beispielsweise der Einsatz einer ‚Geschichte‘ realisiert als konversationelle Erzählung zur Verdeutlichung der Dringlichkeit eines Anliegens in Beratungsgesprächen nicht der Erwartungshaltung von Dozenten im deutschen Hochschulkontext entspricht.¹⁰

Probleme, die auf unterschiedliche kulturelle Erwartungen zurückgehen, haben im Untersuchungsbereich ‚interkulturelle Kommunikation‘ schon in den frühen Studien von Gumperz Aufmerksamkeit gefunden (vgl. Gumperz et al. 1979). Aus diesen Analysen geht hervor, dass z.B. auch durch unterschiedliche diskursive und argumentative Stile (*discourse*

strategies im Sinne von Gumperz 1982) Missverstehen und kommunikative Fehlschläge verschiedener Art resultieren können.

Speziell in bezug auf deutschsprachige Sprechstundenkommunikation im Hochschulkontext hat Kotthoff (1989) gezeigt, wie sich Argumentationsstrategien u.a. in Hinblick auf die Austragung von Dissens unterscheiden können. Genauer untersucht wurden auch Gesprächsrahmungen wie Gesprächseröffnungen und Gesprächsbeendigungen, wobei sich auch hier beachtliche Unterschiede zeigten.

4.2 Rollenbeziehungen Dozenten-Studenten

In interkulturellen Kontakten in institutionellen Kontexten kann auch zum Problem werden, dass Unterschiede in Bezug auf einzelne Aspekte der institutionellen Organisation bestehen. Dies gilt besonders auch für Rollenbeziehungen zwischen Lehrenden und Studierenden. Zur Verdeutlichung dieser Unterschiede hier einige Ausschnitte aus Nachbesprechungen mit den Studierenden, in denen diese ihre Beratungs- und Antragsbearbeitungsgespräche kommentieren. So wird z.B. im Kommentar einer polnischen Studentin die Beziehung zwischen Studenten und Dozenten in Deutschland als ‚kollegialer‘ als in Polen charakterisiert:

(Studentin aus Polen zu Beziehungen zwischen Dozenten und Studenten)

NMS: hier kollegial, also in Polen war Distanz viel größer (...) Leute von oben und Studentenvolk

(tdipona)

Auch in den vom Deutschen Akademischen Austauschdienst (DAAD) herausgegebenen Erfahrungsberichten von ausländischen Studierenden in Deutschland (vgl. Hellmann 2000) finden sich zahlreiche Anmerkungen zu unterschiedlichen Ausprägungen von Rollenbeziehungen zwischen Studierenden und Lehrenden und Fremdheitserfahrungen ausländischer Studierender.

Aus den Daten der Nachbesprechungen geht auch hervor, dass die Institution der ‚Sprechstunde‘ selbst und ihre Funktionen nicht unbedingt als vertraut vorausgesetzt werden darf:¹¹

(Studentin aus Korea zu Sprechstunden allgemein, das Gespräch wurde auf koreanisch geführt und übersetzt)¹²

T: Gibt es generell gravierende Unterschiede zwischen den deutschen und koreanischen Sprechstunden?

S-NMS: In welcher Hinsicht? Diese Frage ist sehr breit gefaßt.

T: Ich meine, gab es während des Gesprächs etwas, was Sie als typisch deutsch daß die Art und Weise, wie und was Frau ((Name)) sagte, typisch deutsch war?;

S-NMS:

T: Es ist ja auch so, daß es in Korea offiziell keine Sprechstunden für Studenten gibt

- S-NMS: *Ja, die Studenten müssen die Dozenten privat aufsuchen.*
- T: *Meinen Sie, daß diese Handhabung in Korea besser ist als in Deutschland?*
- S-NMS : *Was meinen Sie?*
- T: *Die Dozenten in Deutschland haben zu einer bestimmten Zeit ihre Sprechstunden. Die Studenten gehen zu dieser Zeit zu ihnen. Außerhalb der vereinbarten Sprechstunden haben die Studenten wenig Möglichkeit mit den Dozenten zu sprechen. In den koreanischen Universitäten dagegen kann man zu jeder Zeit zu den Dozenten gehen. Falls die Dozenten zu diesem Zeitpunkt Zeit haben, kann man mit ihnen sprechen, wenn nicht, dann muß man ein anderes Mal wiederkommen. Auf der anderen Seite haben die Studenten ein anderes Verhältnis zu den Dozenten. Wenn man all dies vergleicht, ist es in Deutschland doch ganz anders.*
- S-NMS: *Ja. Ich weiß nicht, wie es bei den deutschen Studenten ist. Ich aber fühle als eine ausländische Studierende selbstverständlich einen gewissen Abstand zu den deutschen Dozenten. Ich weiß, dass die Dozenten sehr nett sind, wie auch Frau <Name>. Aber es ist so, daß sie mir fremd sind. Es gibt schon eine Art Mauer, die ich bei den koreanischen Dozenten nicht gespürt habe, auch wenn die deutschen Dozenten nett sind.*

(tp3ko2na)

(Studentin aus Polen zu Sprechstunden allgemein)

- S-NMS: *als ich damals in Polen studiert habe, war das alles so stringent geregelt, daß es selten Gelegenheit gab, an einer Sprechstunde teilzunehmen das is hier viel individueller organisiert*

(tdi5pona)

Dabei werden insbesondere auch Probleme der Informationsbeschaffung angesprochen:

(Studentin aus Polen zu Schwierigkeit, Informationen zu bekommen)

- MS: *ansonsten kommst Du mit der Individualität, die ja hier gefordert wird, auch klar*
- S-NMS: *ja, großn und ganzn ja, aber manchmal is es so (...) die Information, ja also am Information ranzukommen, das is das Schwierigste, soll man jemand ansprechn. das wird erwartet, daß man sich durchsetzt, in Polen war man so mehr bemuttert das braucht ne gewisse Zeit, bis man sich dran gewöhnt*

UM: nur Ausländer oder alle?
S-NMS: alle, aber Ausländer besonders

(tdi4pona)

4.3 Verständigungsprobleme

In den Nachbesprechungen wird von ausländischen Studierenden auch die Schwierigkeit thematisiert, sich in der Fremdsprache zu artikulieren. So spricht eine Studentin aus der Ukraine auf die Frage ‚wie fandest Du das Gespräch mit ihr‘ an erster Stelle Schwierigkeiten an, sich in dieser Situation in der deutschen Sprache auszudrücken:

(Studentin aus der Ukraine zu Gespräch auf dem Auslandsamt)

MS: gut ich wollte noch mal kurz fragen wie du äh wie fandest du das Gespräch mit ihr

NMS: ja hm ... ja ein bisschen anstrengend ich versuchte immer passende Wörter aussuchen ... es war den ersten Tag... ich war den die ganze Nacht unterwegs

MS: hm

NMS: Nacht unterwegs und ich war erst gekommen und gleich zur Ausländer(xxxx) gegangen und es war für mich ganz kompliziert ich hatte zwei Monate lang überhaupt kein Deutsch gesprochen

(bb1rus1na)

In Hinblick auf ‚language awareness‘¹³ ist von Interesse, dass die Nichtmuttersprachlerin hier nicht Sprachkompetenzen genereller Art thematisiert, sondern Ausdrucksschwierigkeiten („ich versuchte immer passende Wörter aussuchen“) mit der Präsenz bzw. Absenz der Zielsprache („zwei Monate kein Deutsch gesprochen“) in Verbindung bringt.

Nicht nur Schwierigkeiten mit dem sprachlichen Ausdruck werden angesprochen, sondern auch Verständnisschwierigkeiten und Probleme der Sprachrezeption:

(Student aus Korea zu Verstehensproblemen in der Sprechstunde)

S-NMS: eh obwohl ich den ganze Vokabular verstehen eh konnt/eh kann ich ihn nit verstehen weil die Situation ist/ ist eh mir fremd

(tn0korna)

Bemerkenswert ist, dass auch die Fremdheit der Situation bewusst als Schwierigkeit wahrgenommen wird. Hier ist allerdings zu beachten, dass diese nicht nur für die nichtmuttersprachlichen und ausländischen Studierenden bestehen kann, sondern dass Vertrautheit - wie dies auch für andere institutionelle Kontexte gilt - auch bei muttersprachlichen Studierenden und intrakulturellen Kontexten erst über eine institutionelle Sozialisation in Hinblick auf den ‚activity type‘ erfolgt.¹⁴ Hinzu kommt, dass Beratungsgespräche einerseits und Sprechstundenkommunikation in der Hochschule andererseits als Gesprächssituationen analysiert wurden, denen nicht unerhebliche Konflikt- und Problempotentiale immanent sind. Dies zeigen deutlich Nothdurft et al. (1993) für Beratungsgespräche und Böttcher & Meer (2001) für Sprechstundenkommunikation in der Hochschule. In Rost-Roth (1998) sowie in Rost-Roth (in Vorbereitung) wird darüber hinaus

dargelegt, dass bei institutioneller Kommunikation in interkulturellen Kontakten generell von erhöhten Problempotentialen auszugehen ist.¹⁵

Bemerkenswert ist, dass es auch Anmerkungen in den Nachbesprechungen gibt, die sich direkt auf die Anliegensformulierung beziehen. So sieht es eine Studentin als entscheidend an, wie sie ihr Anliegen formuliert:

(Studentin aus Polen zu Sprechstunden allgemein)

S-NMS: *das hängt auch damit zusammen, wie ich selber in eine Sprechstunde gehe, also wenn ich selber ne Klarheit habe, was ich da erreichen möchte (...) dann kann ich mich auch somit klar ausdrücken, daß es auch ankommt und dann bekomm ich auch ne klare Antwort*

(tdi4pona)

Die Anliegenspräsentation wird hier also als entscheidend für die Verfolgung der Gesprächsziele und den Verlauf des Gespräches angesehen.¹⁶

5 Anliegenspräsentationen

Im Folgenden sollen die Anliegenspräsentationen genauer betrachtet werden. Ziel ist, zu zeigen, welche sprachlichen Mittel jeweils zum Einsatz kommen und worin sich diese bei Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern unterscheiden.

5.1 Beispiele für Nichtmuttersprachler

Zunächst einige Beispiele für Anliegenspräsentationen von nichtmuttersprachlichen Studierenden:¹⁷

Bsp. 1 (Auslandsamt, Studentin aus Japan)

S-NMS: ja^
D-MS: 'so + ?was ham sie-n da?
S-NMS: **ja ah ich hätte gerne
eh mich um studienplatz
eh bewerben**
D-MS: mh hm
S-NMS: ja^ und das ist meine dokumente^
und eh jetzt besuche ich spor/ sprachkurs
an der ef u
und ich habe schon immatrukiert^
D-MS: ?sind sie hier eingeschrieben? +
S-NMS: ja
D-MS: ?sie sind hier immatrikuliert?
S-NMS: 'ja 'aber und eh: de/ äh für letzte semester^
habe ich meine
äh erste wünschte fach kunstgeschichte
ablehnungsbrief bekommen
&und eh&

(bb2ja1)

Dieses Beispiel zeigt diverse Schwierigkeiten und Abweichungen von zielsprachlichen Normen, wobei z.B. auch Schwierigkeiten mit Modalisierungen auffallen („*ich hätte gerne mich bewerben*“). Ähnliche Probleme zeigen sich im folgenden Beispiel:

Bsp. 2 (Dozenten-Sprechstunde, Student aus Korea)

D-MS: und was führt sie her?
 S-NMS: **ah::: aso:**
eh suchn sie noch
die ausländischen studenten
 D-MS: ja
 S-NMS: **die auch eh die: eine (xxxxx)**
one-to-one eh:
tutorium eh wollen?
 D-MS: ja (richtig)
 S-NMS: **ja ich würde gerne das ja (xx) wollen**

(tn0korna)

Auch hier sind Modalisierungen und Höflichkeitsformen („*ich würde gerne das....wollen*“) auffällig.

Im folgenden Beispiel kommt eine Studentin (Herkunft französischsprachige Schweiz) in die Sprechstunde eines Hochschullehrers, wobei die Ausführungen in Bezug auf ihr Anliegen - auch unabhängig von organisatorischen Klärungen - sehr umfangreich ausfallen:

Bsp. 3 (Dozentensprechstunde, französischsprachige Studentin aus der Schweiz)

D-MS: so jetzt hab ich noch
 fünf bis zehn minuten +
 ne^ denn um sechzehn uhr fünfzehn
 hab ich ne lehrveranstaltung
 x: <SPRICHT VOM FLUR AUS>
 (xxx)
 D-MS: ne^ das sagen sie so
 x: das haben 'sie gesagt
 S-NMS: (xxx)
 D-MS: ah ja na das dauert sicher länger ne^
 S-NMS: ne ach ich (versuche) so schnell (x)
 + ich war schon da nur eh s/
 da ja das is och ferien jetzt 'sind
 &so&
 D-MS: &ja &
 S-NMS: **es is folgendes**
also
 D-MS: übrigens ich hab hier n-tonband laufen
 ?haben sie was dagegen^?
 S-NMS: nee nee och
 D-MS: das soll nämlich/
 da is ne untersuchung gerade
 &so&
 S-NMS: &ja&
 D-MS: über sprechstunden

mit ausländischen eh studentinnen
und deutschen (h)
und &eh&

S-NMS: &ja&
D-MS: wo-s da probleme gibt
und ob man da was verbessern kann
und so

S-NMS: ich habe nich dagegen
D-MS: mh hm
S-NMS: **äh: ich bin also in sehr hohe semester**
ich habe mein papier noch nich alles mitgebracht
nur eh jetz eh: weil ich wollte erstmal (h)
mit ihnen 'sprechen
eh ich habe also mein zwischenprüfung in germanistik
schon sehr lang gemacht
und mein ganze 'scheine
also hab ich heute nich 'bei aber
&könnte ich ihnen zeigen &
D-MS: &?sie meinen grundkurs-scheine&
oder oder &hauptstudium?&
S-NMS: &alles bis &
bis zum eh eh &magister &
D-MS: &zulassung&
&ja &
S-NMS: &aber& ich habe mein magister noch nich so_
D-MS: is das n-magisterstudium
&(erstmal) ne^ ja &
S-NMS: &eh normalerweise ja&
D-MS: &und&
S-NMS: &ich& studiere mathematik
hab ich auch mein vordiplom eh
&gemacht in mathe&
D-MS: &das is n-diplom &studiengang
S-NMS: auch
D-MS: ja
S-NMS: und ich habe mein scheine
aber das einzigste was ich nich habe
das wichtigste (h)
eh is meine also abgeschlossene eh prüfungen^
weder in mathematik noch in germanistik

D-MS: %ja%
S-NMS: es gab bestimmte gründe gut eh
darum geht-s nich aber j/
eh 'jetz eh es geht mit f/ eh 'darum
also praktisch jetz was germanistik betrifft
das is so ich bin also ein *linguiste* sozusagen
also ich habe mein magister schon angefangen in: eh
über dieses thema argumentation^

D-MS: aber ich muß doch noch mal fragen
ich muß &erstmal&
S-NMS: &ja &
D-MS: ob sie überhaupt bei mir an der richtigen adresse sind

(ejfd1fr1)

Auch wenn hier letztendlich nicht geklärt werden kann, inwiefern die Umständlichkeit der Anliegenformulierung auch mit individuellen Eigenheiten bzw. bestimmten Sprechertypen korreliert, erscheint typisch, dass in der Datensammlung vergleichbar undurchsichtige Anliegenpräsentationen nur bei Nichtmuttersprachlern zu beobachten sind (vgl. hierzu auch die ausführlichere Analyse der Anliegenformulierung eines nichtmuttersprachlichen Studierenden in Rost-Roth 1998: 226 f.). Typisch erscheint auch, dass zwar mehrfach Nachfragen des Dozenten eingesetzt werden („*sie meinen grundkursscheine?*“ „*das is n-diplom studiengang*“), aber gleichwohl der Eindruck bestehen bleibt, dass die Anliegenformulierung in verschiedenen Aspekten unklar bleibt.

5.2 Beispiele für Muttersprachler

Anliegenpräsentationen der Muttersprachler fallen vergleichsweise kürzer und konziser aus. Hierzu einige Beispiele:

Bsp. 4 (Dozenten-Sprechstunde, muttersprachliche Studentin):

D-MS: &@@&
 ?wie is ihr name^?
 S-MS: äh <NAME> heiß ich=
 D-MS: =%ja%
 S-MS: **ich wollte wissen ähm**
 wie das läuft mit dem landesprüfungsamt
 wenn man da seine hausarbeit anmeldet
 (h) + also diese formale sache
 weil=
 D-MS: =ja=
 S-MS: =ich hab das problem daß ähm
 mein professor wahrscheinlich abwesend ist
 wäh/ während ich meine @arbeit schreibe@
 und auch während ich sie anmelden will +
 und ähm\
 D-MS: na der muß das ja unterschreiben
 &also da kann er nicht abwesend sein ne^&

(djfde1)

Bsp. 5 (Dozenten-Sprechstunde, muttersprachliche Studentin)

D-MS: ich muß eben noch + auf aufnahme drücken
 so + bitte @& @ &
 S-MS: &ich war& im prüfungsbüro oben
 und sie ham mich &an& sie verwiesen
 D-MS: &ja&
 S-MS: **&und zwar& geht-s nur darum**
 D-MS: &ja^ &
 S-MS: **ich möcht mich beim de a a de für-n stipendium bewerben**
 D-MS: ja
 S-MS: **hab jetzt auch sämtliche unterlagen zusamm=**
 D-MS: =hm
 S-MS: **und brauch hier vom fachbereich noch darüber**
 einfach n stempel und ne unterschrift +
 D-MS: hmhm + dann muß ich mal gucken

S-MS: was wir ihn bescheinigen würden
ja + ich hab halt alles angekreuzt
was da er&forderlich is &

(cbv2deu2)

(Stelle zur Anerkennung von Studienleistungen, muttersprachliche Studierende)

D-MS: ?was kann ich für sie tun?

S-MS: **okee ich hab ne frage zur anerkennung von fernstudien**
(h)\

D-MS: von fernstudien ja=

S-MS: =ja

ich mach germanistik bin im haupt

D-MS: ja=

S-MS : =studium

D-MS: ja^

S-MS: **hab allerdings/ äh hab hauptseminare besucht
noch keine schein gemacht^
und wollte im sommersemester fümunneunzich
eventuell 'in argentinien studieren
also + fernstudienmäßich
und hätte gerne mal gewußt
wie das generell anerkannt wird hier**

D-MS: das is ne gute frage

(tdi2de2)

Obleich Anliegenformulierungen von Muttersprachlern oft knapp ausfallen, zeichnen sie sich durch relative Komplexität aus. Oft beinhalten diese nicht nur die Explikationen des Anliegens in Form von Fragen, Bitten oder Wünschen, sondern auch komprimierte Informationsvermittlungen in Form von Sachverhaltsdarstellungen mit Hintergründen und Begründungen. Hier stellt sich die Frage, auf welchen sprachlichen Mitteln eine solchermaßen komprimierte Informationsvermittlung beruht.

In diesem Zusammenhang wird im Folgenden der Versuch gemacht, die sprachlichen Mittel, die hierzu in Anliegenformulierungen aktualisiert werden, einer genaueren Betrachtung zu unterziehen.

6 Aufgabenkomplexe und sprachliche Mittel

In Anliegenformulierungen von Muttersprachlern - und z.T. auch in Anliegenformulierungen von Nichtmuttersprachlern - ist der Einsatz bestimmter sprachlicher Mittel auffällig. Hierzu gehören:

- Modalverben

(,ich) wollte ...', ,ich möchte', vgl. Bsp. 2,4,5)

- Konjunktivformen und andere Modalisierungen

(,würde', ,hätte', ,wollte', vgl. Bsp. 1,2,6),

- eingeleitete/indirekte Fragen

(,ich wollte wissen ähm wie ...', ,ich hab ne frage zu ...', ,hätte gerne mal gewusst wie ...', vgl. Bsp. 4,6),

- bestimmte Konjunktionen und Konjunkionaladverbien
(,allerdings‘, ,zwar‘; vgl. Bsp. 6).

Diese sprachlichen Mittel können mit unterschiedlichen Aufgabenkomplexen in Anliegenformulierungen in Verbindung gebracht werden:

1. Explikation des Anliegens,
2. Höflichkeitsstrategien,
3. Komprimierte Sachverhaltsdarstellungen.

Diese Aufgabenkomplexe und die sprachlichen Mittel, mit denen sie realisiert werden können, sind Gegenstand der folgenden Erörterungen.

6.1 Explikation des Anliegens

Zentral ist bei Anliegenformulierungen die Explikation und Qualifikation des Anliegens. Dabei kann sowohl in Beratungsgesprächen als auch in Antragsbearbeitungsgesprächen expliziert werden, dass man bestimmte Wünsche hat. Wünsche werden häufig durch volitive Modalverben zum Ausdruck gebracht, die in sich bereits ein breiteres Spektrum an Modalisierungen der Stärke des Wunsches bzw. Begehrens zum Ausdruck bringen:

Formulieren von Wünschen:

- *ich möchte*
- *ich will*

Neben Modalverben kommen hier auch differenzierte Formulierungen, die ein Begehren ausdrücken, zum Einsatz:

- *ich brauche*
- *ich hätte gerne*
- *ich würde gerne*

Modalverben spielen nicht nur beim Ausdruck von Wünschen, sondern auch bei der Formulierung von Problempräsentationen, die auf Handlungsorientierungen abzielen, eine Rolle. Zentral sind Formulierungen wie:

Erfragen von Handlungsorientierungen:

- *muss ich*
- *soll ich*
- *kann ich*
- *was soll ich tun*

Häufig werden Anliegenformulierungen (sowohl bei Problempräsentationen als auch bei Antragspräsentationen) als Wissensdefizite zum Ausdruck gebracht. Prototypisch erscheinen hier Hinweise auf Wissensdefizite und Explikationen von Fragehandlungen:

Formulieren von Wissensdefiziten:

- *ich möchte wissen, ob*

- *ich wollte fragen, ob*
- *ich hab ne Frage zu*

Hierzu werden insbesondere auch Frageeinleitungen und indirekte Fragen eingesetzt (vgl. ausführlicher die Darlegungen zu Höflichkeitsstrategien unter 6.2).

Bei Beratungsgesprächen kann eine Problempräsentation aber auch mittels expliziter Hinweise auf Probleme erfolgen:

Hinweise auf Probleme

- *ich hab ein Problem*
- *folgendes Problem*
- *ich hab das Problem, dass*
- *das Problem ist, dass*

6.2 Höflichkeitsstrategien

Auffällig an Anliegenformulierungen ist eine Häufung von Modalisierungen. Diese sind auf Höflichkeitsprinzipien und –strategien zurückzuführen, die aktualisiert werden, weil Anliegenformulierungen im allgemeinen Aufforderungen und Bitten („requests“) enthalten. Modalisierungen können in diesem Zusammenhang als Mittel zur Abschwächung von diesen als sog. „face-threatening acts“ betrachtet werden.¹⁸ Entsprechende Abschwächungen wurden insbes. im Projekt „Cross-Cultural Speech Act Realization Patterns“ für mehrere Sprach- und Kulturkreise untersucht (vgl. insbes. House 1979 sowie Blum-Kulka und House 1989). Die Analysen zu sprachlichen Markierungen von Höflichkeit und Realisierungen von Indirektheitsgraden ergaben, dass in deutschsprachigen Kontexten zwar vergleichsweise direkte Realisierungen üblich sind. Dennoch lassen sich auch im Deutschen sehr differenzierte sprachliche Mittel beobachten, deren Einsatz vor allem mit der Förmlichkeit der Situation, der Distanz zwischen den Gesprächspartnern und der Zumutbarkeit des Wunsches korreliert. Bezogen auf die hier untersuchten Anliegenformulierungen sind auch die bereits angesprochenen Modalisierungen durch die Auswahl von volitiven Modalverben zur Benennung von Wünschen von Bedeutung. Indirekte und eingeleitete Fragen fungieren ebenso als Abschwächungen von Bitten und Aufforderungen.

In diesem Zusammenhang sind auch weitere Modalisierungen, insbes. bei Modalverben, zu beobachten:

Modalisierungen bei Modalverben

- *könnte ich*
- *sollte ich*
- *dürfte ich*
- *müsste ich*

Dabei sind auch Modalisierungen anderer Verben und Hilfsverben (insbesondere „würde“ und „hätte“) zu beobachten:

Modalisierungen bei Hilfsverben

- *ich würde gerne*
- *ich hätte gerne*

Entsprechende Modalisierungen finden sich insbesondere auch bei der Einleitung von indirekten bzw. eingebetteten Fragen:¹⁹

Frageeinleitungen bei indirekten bzw. eingebetteten Fragen

- *ich wollte fragen, ob/FW*
- *ich wollte wissen, ob/FW*
- *ich möchte wissen, ob/FW*
- *ich hätte gerne mal gewusst, ob/FW*
- *ich weiß jetzt nicht, ob/FW*
- *meine Frage ist:*

Eingeleitete Fragen sind als typisches Merkmal von Höflichkeitstrategien anzusehen. Zum einen erhöht das Faktum der Frageeinleitung den Indirektheitsgrad in Bezug auf den Fragen immanenten Aufforderungscharakter²⁰, zum anderen eröffnen die Frageeinleitungen zusätzliche Möglichkeiten für Modalisierungen, wie z.B. die o.g. Modalisierungen von Verben und Hilfsverben in den Matrixsätzen. Für Nichtmuttersprachler werfen entsprechende Konstruktionen jedoch Probleme auf. Probleme zeigen sich sowohl in Hinblick auf Modalisierungsversuche in den Matrixsätzen, als auch in Hinblick auf die Wortstellung in den eingebetteten Fragesätzen, insofern diese als Nebensatzkonstruktionen mit Verb-Endstellung zu realisieren sind. Es handelt sich hier jeweils um sprachliche Mittel, die sowohl im Fremdsprachenunterricht als auch im ungesteuerten Zweitspracherwerb erst in fortgeschritteneren Stadien erlernt oder erworben werden. Von daher verwundert es nicht, dass gerade in Verbindung mit diesen sprachlichen Mitteln Schwierigkeiten manifest werden. Dass Nichtmuttersprachler aber, ungeachtet dessen, dass sich vielfach Formulierungs- und Ausdrucksschwierigkeiten zeigen, häufig von eingeleiteten und eingebetteten Fragekonstruktionen Gebrauch machen (vgl. insbesondere Bsp. 1 und 2), lässt darauf schließen, dass das Bedürfnis, Höflichkeitsprinzipien Genüge zu tun, entsprechend ausgeprägt ist. In Hinblick auf eine gezielte Sprachförderung erscheint es daher lohnenswert, sprachliche Mittel zu ihrer kontextgerechten Realisierung - insbesondere auch unter Rekurs auf muttersprachliche Realisierungen in vergleichbaren Kontexten - genauer zu betrachten.²¹

6.3 Komprimierte Sachverhaltsdarstellungen

Auffällig an Anliegenformulierungen ist weiterhin, dass oft komprimierte Sachverhaltsdarstellungen gegeben werden, die den Hintergrund oder die Begründung des Anliegens verdeutlichen.

In diesem Zusammenhang ist auch der Einsatz von Konjunkionaladverbien wie ‚*zwar*‘ und ‚*allerdings*‘ interessant. Diese sind in besonderer Weise geeignet, komprimiert logische Bezüge darzustellen. Bei der Verdeutlichung des Anliegens sind sie ein geschicktes Mittel, Kontexte zu skizzieren und Einschränkungen und Widersprüche in gedrängter Form darzustellen.

Konjunkionaladverbien:

- *zwar*
- *allerdings*

Wiederum handelt es sich um sprachliche Mittel, die bei Nichtmuttersprachlern nur in Ausnahmefällen zu beobachten sind. Auch beim Einsatz dieser lexikalischen Elemente und der mit ihnen einhergehenden syntaktischen Konstruktionen handelt es sich um Mittel, die im Zweit- und Fremdspracherwerb erst in fortgeschritteneren Erwerbsstadien erworben werden.

Bei der Formulierung von Problempräsentationen sind auch oft Konstruktionen mit ‚*wenn*‘-Sätzen zu beobachten. Diese verweisen auf komplizierte - und eventuell erst

eintretende - Bedingungsgefüge. Dabei sind ‚wenn‘-Konstruktionen häufig auch bei der Formulierung von hypothetischen Fragen zu beobachten:

- ‚wenn‘-Konstruktionen*
- was soll ich tun, wenn*
- und was ist, wenn*

Für Nichtmuttersprachler werfen entsprechende Konstruktionen wiederum Schwierigkeiten auf. Einerseits werden auch in Verbindung mit der Konjunktion ‚wenn‘ Nebensatzkonstruktionen mit Verb-End erforderlich, zum anderen werden in wenn-Konstruktionen häufig auch Konjunktiv-Konstruktionen aktualisiert. Auch hier handelt es sich wiederum um Ausdrucksformen, die erst fortgeschrittenere Lerner beherrschen.

Hiermit seien nur einige Beispiele genannt, die deutlich machen sollen, dass bezogen auf Anliegenformulierungen - verstanden als Diskurstypen-bezogene Gesprächsaktivitäten - bestimmte ‚Aufgaben‘ zu unterscheiden sind, für deren Umsetzung bestimmte sprachliche Mittel in besonderem Maße geeignet erscheinen.

In Bezug auf die vergleichende Analyse von muttersprachlichen und nichtmuttersprachlichen Realisierungen kann zusammenfassend festgehalten werden, dass für die bei der Formulierung von Anliegen relevanten Aufgabenkomplexe sprachliche Mittel von Bedeutung sind, die höhere Anforderungen an die Sprachkompetenzen und Ausdrucksmöglichkeiten von Nichtmuttersprachlern stellen.

7 Resümee

Anliegenformulierungen wurden als Gesprächsaktivitäten untersucht, die ein konstitutiver Bestandteil von Beratungsgesprächen und Antragsbearbeitungsgesprächen sind und eine zentrale Gesprächsaktivität im Kontext institutioneller Kommunikation darstellen. Die Analysen von Anliegenformulierungen ergeben, dass ein bestimmter Formbestand grammatischer und lexikalischer Ausdrucksformen auffällig ist, und dass diese Ausdrucksformen mit verschiedenen Aufgabenkomplexen, die die Gesprächsaktivität ‚Anliegenformulierung‘ impliziert, in Zusammenhang stehen. Diese Form-Funktions-Bezüge sind hier noch einmal zur Übersicht in einer Matrix zusammengefasst:

Übersicht: Sprachliche Mittel und pragmatische Funktionen in Anliegenformulierungen²²

	Explication des Anliegens	Höflichkeitsstrategien	Komprimierte Sachverhaltsdarstellungen
Modalverben	X	X	
Konjunktivische Formen		X	X
Konjunktionen und Konjunkionaladverbien (zwar, allerdings)	X		X

Komplexe Nebensatzgefüge	X		X
Indirekte, eingebettete Fragen	X	X	
Hypothetische Fragen	X		X

Die in der Matrix resümierten Befunde zu sprachlichen Mitteln und Aufgabenkomplexen in Anliegenformulierungen lassen erkennen, dass es sich um Form-Funktionsbezüge handelt, die nicht als 1:1-Verhältnis in Erscheinung treten, sondern dass einzelne Funktionen mit unterschiedlichen Formen erzielt werden können und umgekehrt, einzelne Formen unterschiedliche Funktionen erfüllen können.

Des Weiteren zeigt sich, dass diese in Anliegenformulierungen von Muttersprachlern zum Einsatz kommenden sprachlichen Mittel, in den Anliegenformulierungen der Nichtmuttersprachler oft fehlen, oder - wenn sie zum Einsatz kommen - häufig Schwierigkeiten aufwerfen. Damit kann in Hinblick auf die hier vorgenommenen vergleichenden Analysen von Anliegenformulierungen von Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern festgehalten werden, dass diese in zweierlei Hinsicht aufschlussreich sind: Einerseits werden pragmatische Defizite - auch von fortgeschrittenen Lernern - erst im Vergleich mit Anliegenformulierungen von Muttersprachlern feststellbar: Die Analysen von Anliegenformulierungen von Nichtmuttersprachlern zeigen zwar auch für sich oft Schwierigkeiten bei Formulierungen (z.B. bei Modalisierungen und komplexeren syntaktischen Konstruktionen); aber erst im Vergleich mit den von Muttersprachlern zum Einsatz gebrachten sprachlichen Mitteln und Ausdrucksformen wird deutlich, welche Ausdrucksformen in entsprechenden Situationen aktualisiert werden können und in besonderem Maße geeignet erscheinen, die spezifischen Anforderungen der Gesprächsaktivitäten zu erfüllen. Erst im Vergleich mit diesen Mitteln wird auch deutlich, welche pragmatischen Beschränkungen sich durch ihre Nicht-Verfügbarkeit für Nichtmuttersprachler ergeben.

Andererseits kann der Vergleich zwischen Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern und die Systematisierung von Form-Funktions-Bezügen auch als Ansatzpunkt für eine gezielte Sprachförderung im Fremdsprachenunterricht dienen.²³ In weiteren Analysen können unterschiedliche Realisierungsmöglichkeiten für die einzelnen Aufgabenkomplexe gegenübergestellt werden und für typische Schwierigkeiten von Lernern kompensatorische Strategien abgeleitet werden.²⁴

Hinzu kommt, dass die untersuchten Situationen als institutionelle Kommunikationen - hier als Bestandteile von Hochschulkommunikation - auch kulturspezifische Ausformungen von Rollenbeziehungen und unterschiedliche Vertrautheitsgrade mit der Situation implizieren. Vor diesem Hintergrund sind Formulierungshilfen im Rahmen von Maßnahmen der Sprachförderung für Nichtmuttersprachler nicht nur der Verbesserung struktureller Ausdrucksmöglichkeiten dienlich, sondern können auch in Hinblick auf die Ausgestaltung von eventuell anders garteten Rollenbeziehungen Orientierungen geben.

Untersuchungen zu sprachlichen Ausdrucksmitteln und Gesprächsaktivitäten stellen jedoch nicht nur in Hinblick auf Maßnahmen der Sprachförderung einen weiterführenden Ansatz dar.

Die Analyse von sprachlichen Mitteln zur Realisierung einzelner Gesprächsaktivitäten ist - Stichwort: ‚Grammatik und Diskurs‘ - auch für die Gesprochene-Sprache-Forschung und die Diskursanalyse von Interesse, insofern Anliegenformulierungen Gesprächsaktivitäten sind, die oberhalb der Sprechhandlungsebene liegen. Sie können unterschiedliche Sprechhandlungen (wie z.B. Bitten, Aufforderungen, Fragehandlungen, und/oder Entschuldigungen) implizieren und Aufgabenkomplexe (wie hier die Explikation des Anliegens, Höflichkeitsprinzipien und komprimierte Sachverhaltsdarstellungen) implizieren und kombinieren. Die Analysen der sprachlichen Realisierungen der Anliegenformulierungen zeigen, dass für die Diskursanalyse auch die Betrachtung solchermaßen komplexer diskursbezogener Aktivitäten in Hinblick auf die Beschreibung von Form-Funktions-Bezügen von Interesse ist.

Bibliografie

- Ahrenholz, B. & Rost-Roth, M. 1995. ‚One-to-one-Tutorien‘ im Zusatzstudium ‚Deutsch als Fremdsprache‘: Praxiserfahrung und Serviceleistung. In A. Wolff & W. Welter. (eds), *Mündliche Kommunikation / Unterrichts- und Übungsformen DaF / Themen- und zielgruppenspezifische Auswahl von Unterrichtsmaterialien / Modelle für studien- und berufs begleitenden Unterricht*. Materialien Deutsch als Fremdsprache 40. Regensburg: Fachverband Deutsch als Fremdsprache, 319-331.
- Becker-Mrotzek, M. 1991. *Professionelles Sprechhandeln in Institutionen*. Duisburg: (L.A.U.D).
- Becker-Mrotzek, M. & Brünner, G. 1999. Diskursanalytische Fortbildungskonzepte. In G. Brünner, R. Fiehler & W. Kindt. (eds), *Angewandte Diskursforschung, Bd. 2. Methoden und Anwendungsbereiche*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 36-49.
- Becker-Mrotzek, M. & Fickermann, I. 1989. *Beratungsgespräche*. (Ergebnisband des Projekts: Zum Verhältnis von Mündlichkeit und Schriftlichkeit in kommunikationsintensiven Berufen) Dortmund (mimeo).
- Becker-Mrotzek, M. & Meier, C. 1999. Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. In G. Brünner, R. Fiehler, & W. Kindt. (eds), *Angewandte Diskursforschung, Bd. 2. Methoden und Anwendungsbereiche*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 18-45.
- Birkner, K. 2001. *Bewerbungsgespräche mit Ost- und Westdeutschen. Eine kommunikative Gattung in Zeiten gesellschaftlichen Wandels*. Tübingen: Niemeyer.
- Boettcher, W. & Meer, D. (eds). 2001. „Ich hab nur ne ganz kurze Frage“ - Umgang mit knappen Ressourcen. *Sprechstundengespräche an der Hochschule* (Hochschulwesen, Wissenschaft und Praxis) Neuwied: Luchterhand.
- Blum-Kulka, S. & House, J. 1989. Cross-Cultural and Situational Variation in Requesting Behavior. In S. Blum-Kulka, J. House & G. Kasper (eds), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. (Advances in Discourse Processes Vol. XXXI) Norwood, NJ: Ablex, 123-153.
- Brown, P. & Levinson, S. 1978. Universals in Language Usage: Politeness Phenomena. In E. N. Goody. (ed), *Questions and Politeness: Strategies in Social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, 56-289.
- Dittmar, N., Reich, A., Schuhmacher, M., Skiba, R. & Terborg, H. 1990. Die Erlernung modaler Konzepte des Deutschen durch erwachsene polnische Migranten. Eine empirische Längsschnittstudie. *Info DaF* 17 (2), 125-172.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. 1979. Sprachliche Handlungsmuster. In H. G. Soeffner. (ed), *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart: Metzler, 243-274.
- Gumperz, J. J. 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Gumperz, J. J., Jupp, T. & Roberts, C. 1979. *Crosstalk. A Study of Crosscultural Communication*. Southall: NCILT.
- Günthner, S. 2000. Grammatik der gesprochenen Sprache - eine Herausforderung für Deutsch als Fremdsprache?. *Info DaF* 27 (4), 352-366.
- Günthner, S. & Knoblauch, H. 1999. Gattungsanalyse. In R. Hitzler & A. Honer. (eds), *Sozialwissenschaftliche Hermeneutik*. Opladen: Leske und Budrich, 281-308.
- Held, G. 1995. *Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theorienbildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitt- und Dankessituationen*. Tübingen: Narr.
- Held, G. & Kötz, W. 1981. *Die Partikeln*. Leipzig: VEB Enzyklopädie.
- Hellmann, F. W. (ed). 2000. *Mit dem DAAD in die Welt. Ausländer und Deutsche erzählen von ihren Erlebnissen; ein Lesebuch*. Bonn: DAAD.
- House, J. 1979. Interaktionsnormen in deutschen und englischen Alltagsdialogen. *Linguistische Berichte* 59, 76-90.
- House, J. & Blum-Kulka, S. (eds). 1986. *Interlingual and Intercultural Communication. Discourse and Cognition in Translation and Second Language Acquisition Studies*. Tübingen: Narr.
- Kasper, G. & Blum-Kulka, S. (eds). 1993. *Interlanguage Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Kern, F. 2000. *Kultur(en) der Selbstdarstellung*. (Dissertation Universität Hamburg)
- Kotthoff, H. 1989. *Pro und Contra in der Fremdsprache. Pragmatische Defizite in interkulturellen Argumentationen*. Frankfurt a. M. et al.: Lang.
- Luckmann, T. 1988. Kommunikative Gattungen im kommunikativen Haushalt einer Gesellschaft. In G. Smolka-Koerdt, P. M. Spangenberg & D. Tillmann-Bartylla. (eds), *Der Ursprung von Literatur*. München: Fink, 279-288.
- Moll, M. 1997. Ein Vorschlag zum Umgang mit authentischen Diskursen im Fremdsprachenunterricht. In K. Ehlich & A. Redder. (eds), „Schnittstelle Didaktik“. *Empirische Untersuchungen zum DaF-Unterricht*. Materialien Deutsch als Fremdsprache 45. Regensburg: Fachverband Deutsch als Fremdsprache, 165-187.
- Nothdurft, W. 1984. ‚*äh folgendes problem äh*‘. *Die Interaktive Ausarbeitung ‚des Problems‘ in Beratungsgesprächen*. Tübingen: Narr.
- Nothdurft, W., Reitemeier, U. & Schröder, P. 1994. *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Tübingen: Narr.
- Rost-Roth, M. (in Vorbereitung). *Interrogationen von Nichtmuttersprachlern und Muttersprachlern im Vergleich. Analysen zum Erwerb der Interrogation*.
- Rost-Roth, M. 1998. Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen. Problempotentiale in inter- und intrakulturellen Gesprächssituationen. In R. Fiehler. (ed), *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 216-244.
- Rost-Roth, M. 2000. Methodische Anmerkungen zur Erfassung von Kommunikationsstörungen in interkulturellen Kommunikationen. Primärdaten und Sekundärdaten für diskursanalytische Interpretationen. In K. Aguado. (ed), *Zur Methodologie in der empirischen Fremdsprachenforschung*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, 63-73.
- Rost-Roth, M. 2000. *Nachfragen. Formen und Funktionen von Interrogationen im gesprochenen Deutsch*. Freie Universität Berlin: Habilitationsschrift, Fachbereich Philosophie und Geisteswissenschaften.
- Rost-Roth, M. & Ahrenholz, B. 1997. Studienintegrierte Praxiserfahrung in der Ausbildung von Fremdsprachenlehrern: One-to-One-Tutorien im Bereich „Deutsch als Fremdsprache“. *Zeitschrift für Fremdsprachenforschung* 8 (1), 51-64.
- Sarangi, S. 1994. Accounting for mismatches in intercultural selection interviews. *Multilingua* 13 (1/2), 163-194.
- Sarangi, S. 1994. Intercultural or not? Beyond celebration of cultural differences in miscommunication analysis. *Pragmatics* 4, 3, 409-427.

- Searle, J. R. 1979. *Expression and Meaning. Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Selting, M. 1987. *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. Tübingen: Niemeyer.
- Sharwood Smith, M. 1998. 'Consciousness-raising' meets 'language awareness'. *Fremdsprachen Lehren und Lernen* 26, 33-43.
- Thurmair, M. 2000. Empirische Forschung in einer Linguistik für Deutsch als Fremdsprache. In A. Wolff & H. Tanzer. (eds), *Sprache - Kultur - Politik. Beiträge der 27. Jahrestagung Deutsch als Fremdsprache vom 3.-5. Juni 1999 an der Universität Regensburg*. Materialien Deutsch als Fremdsprache 53. Regensburg: Fachverband Deutsch als Fremdsprache, 254-270.
- Wunderlich, D. 1976. *Studien zur Sprechakttheorie*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.

¹ Die ausführlichste Befassung leistet Nothdurft (1984), der Problempäsentationen in Beratungsgesprächen mit Schwerpunkt auf der Diskursorganisation und inhaltlichen Darlegungsprinzipien sowie Problemen institutioneller Rahmenbedingungen und Rollenbeziehungen analysiert. Antragsbearbeitungen wurden im Rahmen angewandter Analysen von Becker-Mrotzek (1991) analysiert.

² Der Gedanke, Kommunikationsprobleme ausländischer Studierender eingehender zu untersuchen, entstand u.a. in Verbindung mit der Organisation von One-to-One Tutorien zur Betreuung ausländischer Studierender, wo sich zeigte, dass gerade auch fortgeschrittene Nichtmuttersprachler pragmatische Defizite aufweisen (vgl. Ahrenholz & Rost-Roth 1995 und Rost-Roth & Ahrenholz 1997).

³ Von daher lohnt es sich auch in Hinblick auf die Sprachförderung für andere institutionelle Kontexte und andere Zielgruppen, sprachliche Mittel und pragmatische Beschränkungen von Nichtmuttersprachlern zu analysieren, um hieraus Perspektiven für eine gezielte Sprachförderung abzuleiten.

⁴ Da die Auswertung des insgesamt recht umfangreichen Materials noch nicht abgeschlossen ist, können hier nur 'circa'-Werte angegeben werden.

⁵ Besonderer Dank gilt allen, die sich mit Aufzeichnungen ihrer Beratungsgespräche einverstanden erklärten und besonders auch denen, die für Nachbesprechungen zur Verfügung standen.

⁶ Bei den Tonbandaufnahmen und Transkriptionen sowie den Nachbesprechungen haben im Rahmen von studentischen Werkaufträgen Brigitte Jostes und Ulrike Müller sowie ausländische Studierende als Sprachmittler (insbesondere Sang-Myung Lee) mitgewirkt.

⁷ Zum methodischen Status der Nachbesprechung mit den Beteiligten und dem Einbezug von Sekundärdaten im Zusammenhang angewandter Diskursanalysen vgl. Rost-Roth (2000).

⁸ In Anlehnung an Nothdurft, Reitemeier und Schröder (1993: 10).

⁹ Selbstverständlich handelt es sich bei allen Phasen um Gesprächsaktivitäten, die gemeinsam von den Beteiligten interaktiv konstituiert werden. Wenn hier von 'Aufgabenschwerpunkten' für die Interaktanten gesprochen wird, ist damit gemeint, dass Verbalisierungs- und Formulierungsaktivitäten bei den Gesprächsaktivitäten in den meisten Fällen schwerpunktmäßig von den jeweils angeführten Interaktanten übernommen werden.

¹⁰ Die Ankündigung eines iranischen Studenten „ich erzähl eine kurze Geschichte“ und die Realisierung dieser Erzählung, (die sich über 52 Transkriptzeilen hinzieht) führt zu Irritationen. Dies geht sowohl aus den reduzierten Feedback-Signalen während der Erzählung der Geschichte als auch aus den Kommentaren der Beteiligten in der Nachbesprechung hervor.

¹¹ An dieser Stelle ist anzumerken, dass in Hinblick auf Sprechstundenkommunikationen im Kontext der Hochschule eine ausführlichere Befassung mit der Funktion von Sprechstunden aufschlussreich sein könnte, denn im Rahmen des hier präsentierten Projektes zeigt sich eine Vielzahl von strukturell angelegten Problemen.

¹² Diese Nachbesprechung wurde von der Koreanerin (T), die das Gespräch mit der koreanischen Studentin geführt hat, übersetzt.

¹³ Vgl. z.B. Sharwood-Smith (1998).

¹⁴ Vgl. hierzu auch die Diskussion um die in Gumperz et al. (1979) analysierten Bewerbungsgespräche und insbesondere die Kritik von Sarangi (1994a,b), der ausführlicher auf die Problematik der Vertrautheit mit einem 'activity type' eingeht. Aufschlussreich sind in diesem Zusammenhang auch Analysen zu Bewerbungsgesprächen im Vergleich zwischen ost- und westdeutschen Bewerbern. Hier kommen Birkner (2001) und Kern (2000) zu dem Ergebnis, dass sich unterschiedliche Vertrautheit mit dem Diskurstyp als (fehlendes) 'Gattungswissen' bemerkbar macht und für die Beteiligten negativ auswirkt.

¹⁵ Dies wird darauf zurückgeführt, dass im Prinzip vier verschiedene Arten von Problempotentialen zusammentreffen:

- (1) Kulturelle Divergenzen,
- (2) Sprachkompetenzen,

- (3) Institutionelle Bedingungen,
 (4) Störungen ‚allgemeiner Art‘.

In Hinblick auf das Zusammentreffen dieser Faktoren wird argumentiert, dass sich diese Problempotentiale nicht nur addieren, sondern auch wechselseitig verstärken können (vgl. Rost -Roth 1998: 235f.).

¹⁶ Zur eng mit der Anliegenpräsentation verbundenen Aufgabe der Darstellung und Unterstreichungen von Dringlichkeiten wurde bereits in Rost-Roth (1998) gezeigt, welchen pragmatischen Beschränkungen die Möglichkeiten von Nichtmuttersprachlern unterliegen können. Hier wurde analysiert, wie sich Beschränkungen in Sprachkompetenzen in relativ eintönigen Wiederholungen niederschlagen, die in deutlichem Kontrast zu einem weitaus differenzierterem Repertoire der Muttersprachler stehen (vgl. Rost -Roth 1998: 228f.).

¹⁷ Transkriptionskonventionen nach P-MoLL (vgl. Dittmar et al. 1991):

- + Pause
- +N+ Pause mit Sekundenangabe
- &string&
- &string& gleichzeitig gesprochen
- / Abbruch
- string^ steigende Intonation
- string_ fallende Intonation
- @string@ lachend gesprochen
- %string% leise gesprochen
- :: gedehnt gesprochen
- ?string? Fragemarkierung

Fettdruck wird verwendet, um die Aufmerksamkeit auf bestimmte Äußerungen bzw. Äußerungsteile zu lenken.

¹⁸ Auf Höflichkeitstheorien kann an dieser Stelle nicht ausführlicher eingegangen werden. Zentral sind aber für die präsentierten Analysen Beschreibungen von Höflichkeitsstrategien, wie sie Brown & Levinson (1987) als Ausdruck von ‚negative politeness‘ beschrieben haben. Diese zielen z.B. darauf ab, bei Wünschen, Bitten oder Aufforderungen, i.e. Sprechhandlungen, die als ‚face threatening acts‘ betrachtet werden können, gesichtswahrende Abschwächungen vorzunehmen. Von Interesse sind auch die von Held (1995) beschriebenen Strategien der sprachlichen Markierung von Höflichkeit bei der Formulierung von Bitten.

¹⁹ ‚Ob/FW‘ steht für die Alternative, Anschluss mit ‚ob...‘ oder Anschluss mit ‚Fragewort...‘, d.h. die Alternative Entscheidungsfrage vs. Ergänzungsfrage. Ausführlicher zu Fragen in mündlichen Kommunikationen und eingebetteten Fragen vgl. Rost-Roth (2000).

²⁰ So sind nach Searle (1979) Fragen zu den Direktiva zu zählen und damit als Aufforderungshandlungen zu betrachten (Searle 1979: 13f.). Wunderlich (1976) geht in kritischer Auseinandersetzung mit Searle davon aus, dass Fragen eher als eigenständiger Typ von Sprechakten zu betrachten sind. Damit schließt er allerdings nicht aus, dass Fragen auch als eine spezielle Art von Aufforderungen verstanden werden können. Für einen Überblick zur Behandlung dieser Zusammenhänge in weiteren sprachwissenschaftlichen Beschreibungen sowie in Grammatiken vgl. Rost-Roth (2000).

²¹ Vgl. hierzu auch die Diskussion um den Einbezug von Befundenen aus dem Untersuchungsbereich ‚Gesprochene Sprache‘ und die Verwendung authentischer Texte im Fremdsprachenunterricht (Günthner 2000; Thurmair 2000; Moll 1997).

²² Diese Auflistung wird nicht als erschöpfend angesehen. Es handelt sich lediglich um pragmatische Funktionen und sprachliche Mittel, die aufgrund der hier vorgenommenen Analysen als bedeutsam in Erscheinung traten.

²³ Dabei wird für die Vermittlung von sprachlichen Mitteln jeweils auch differenzierter danach zu fragen sein, welche Schwierigkeitsgrade sie repräsentieren.

²⁴ Ein gutes Beispiel hierfür sind indirekte Fragen, bei denen öfter festgestellt wurde, dass die Konstruktionen der NMS ‚nicht aufgehen‘, d.h. sowohl Probleme der Modalisierung in den Matrixsätzen als auch der Wortstellung in den eingebetteten Fragen auftreten. Hier können statt abhängigen eingebetteten Fragesätzen mit Nebensatzkonstruktionen auch Frageeinleitungen mit selbstständigen Fragekonstruktionen (d.h. Fragewort in Erst-Position bzw. Verb-erst) gebildet werden.

Matrixsatz	Ergänzungsfrage	Entscheidungsfrage
eingeleitet <i>ich wollte wissen,</i> <i>ich wollte fragen,</i> => eingebettet:	FW + V-Letzt <i>wie das läuft/geht</i> <i>was ich tun soll</i>	ob + V-Letzt <i>ob das geht</i> <i>ob man das machen muss</i>

eingeleitet <i>meine frage ist</i> => unabhängig:	<i>wie läuft das /geht das</i> <i>was soll ich tun</i>	<i>geht das</i> <i>muss man das machen</i>
---	---	---

Beispiele wie diese zeigen, dass es möglich ist, die entsprechenden Aufgabenkomplexe in Formen zum Ausdruck zu bringen, die auch für Nichtmuttersprachler mit weniger fortgeschrittenen Kenntnissen leichter zu bewerkstelligen sind.

Rost-Roth, Martina. (2003). Anliegenformulierungen: Aufgabenkomplexe und sprachliche Mittel. Analysen zu Anliegenformulierungen von Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern am Beispiel von Beratungsgesprächen und Antragsbearbeitungs-Gesprächen im Hochschulkontext. Baumgarten, Nicole/Böttger, Claudia/Motz, Markus/Probst, Julia (eds.), Übersetzen, Interkulturelle Kommunikation, Spracherwerb und Sprachvermittlung - das Leben mit mehreren Sprachen. Festschrift für Juliane House zum 60. Geburtstag. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* [Online], 8(2/3), 187-209.

Verfügbar: <http://www.ualberta.ca/~german/ejournal/RostRoth.pdf>.