

**Rezension zu: Eva-Maria Thüne / Simona Leonardi (Hg.), Telefonare in diverse lingue. Organizzazione sequenziale, routine e rituali in telefonate di servizio, di emergenza e fatiche.
Milano: FrancoAngeli 2003**

Frank Ernst Müller

Die Entwicklung der Konversationsanalyse ist aus vielerlei Gründen mit dem Telefon eng verbunden gewesen. Das Medium Telefon war ein idealer Schauplatz, da es, wie *Simona Leonardi* in ihrer lesenswerten Einleitung zum vorliegenden Band darstellt, 'verbale Interaktion pur' (S.10) erzeugt. Die vom Medium erzwungene Beschränkung auf den auditiven Kanal blendet Ressourcen der wechselseitigen Sichtbarkeit wie Blickkontakt, Proxemik, Mimik und Gestik aus, die in *face to face*-Kommunikation in die Gestaltung der Interaktion eingehen und die (erst noch zu entwickelnde) analytische Sicht auf strukturelle Gesetzmäßigkeiten hätten verstellen können. Hinzu kommen mediengeschichtliche und sogar biographische Zusammenhänge. So hat etwa Sacks zu Beginn der 60er-Jahre in Los Angeles als Soziologe für ein *call center* (*Suicide Prevention Center*) gearbeitet. Seine Aufgabe hier bestand unter anderem auch darin, die selbstmordgefährdeten Anrufer zu bewegen, sich bei ihren Anrufen namentlich am Telefon zu identifizieren. Wurden sie vom Beamten des *call center* dazu explizit aufgefordert, brachen sie nahezu regelmäßig das Telefongespräch ab. Aus der Beobachtung eines Corpus von aufgezeichneten Anrufen fand Sacks nun heraus, dass die Anrufer sich aber dann – und nur an dieser Stelle im Ablauf des Anrufs – häufiger selbst identifizierten, wenn der Beamte des *call center* von sich aus dies als erster tat und seinen Namen nannte. Dies löste eine Sequenz aus, in der auch die Anrufer einen korrespondierenden Akt der Selbstidentifikation produzierten.¹

Prozesse der wechselseitigen Identifikation traten jedenfalls früh in den Fokus der Aufmerksamkeit. Sie müssen in Telefongesprächen verbal ausgeführt werden und eröffnen sich dadurch dem analytischen Zugriff. Sie liegen am Anfang und legen Voraussetzungen für das ganze folgende Gesprächsgeschehen – und sie trugen dazu bei, dass die Konversationsanalyse seinerzeit 'am Anfang anfangen' konnte. Schegloff (1968; 1979) stellt in seinen berühmten Analysen der *summons/answer*-Sequenz die Formen der ersten Reaktion eines Empfängers (im folgenden: (E)) auf das Klingeln des Telefons, den Appell eines hier noch unbekanntes Senders (im folgenden: (S)) dar. Solche Sequenzen sind nie Selbstzweck, also Sequenzen, die alleine stehen könnten, sondern stets 'Präambeln', die auf Nachfolgendes verweisen. Die hier erfolgenden Reaktionen des Sich-Kennlich-Machens eines (E) erfolgen in der Vorbereitung nächster Aktivitäten und antizipieren ein bestimmtes Erkenntnis-Werden-Wollen. Diese Reaktionen sind bereits, obgleich ja der besondere (S) des Anrufs hier dem (E) noch nicht bekannt ist, wie Schegloff sagt, '*recipient-designed*'. Schegloff unterscheidet zwei grundlegende Typen der Selbstidentifikation des (E), je nachdem, 'wo das Telefon steht'.² Diese grundlegende Unterscheidung sei hier etwas ausführlicher zitiert, da die Mehrzahl der

¹ Nicht zufällig eröffnet Sacks 1963 mit einer Darstellung dieses Zusammenhangs die erste seiner *Lectures*, die *rules of conversational sequence* zum Thema hat (Sacks 1995/I:3).

² Handies gab es damals noch nicht, ebensowenig Telefone mit Display, in dem Angaben zum (S) des eingehenden Anrufs angezeigt werden.

Beiträge im vorliegenden Band auf sie Bezug nimmt. Insbesondere ist auch die im Band mehrfach bearbeitete typologische Unterscheidung in 'private' oder 'phatische' Telefongespräche einerseits, Dienstleistungs- oder Service-Gespräche andererseits damit verbunden ist und wird eben bereits hier vorgeprägt:

At a phone whose callers are not expectably recognizable and are not expectably oriented to answerers as recognizable, answerers' first turns routinely are designed to afford categorial confirmation that the caller reached what he intended, typically by self-identification (e.g. 'American Airlines'), a self-identification which projects a type of identification for caller (e.g. 'customer') and aspects of the type of conversation getting under way (e.g., 'business'). For a phone whose callers may be oriented to a set of potential answerers who are recognizable, answerers' first turns regularly supply a voice sample - 'hello' is its conventional vehicle - as materials from which confirmation of reaching the intended locus may be achieved, but no overt self-identification. (Schegloff 1979:33)

Schon hier kann man eine interkulturelle Frage anschließen, wie sie auch die meisten Autoren des vorliegenden Bandes beschäftigt: Schegloff gibt, wenn das Telefon in einem privaten Haushalt steht, das 'invited guessing', d.h. die Selbstverortung des (E), die über die bloße 'Stimmprobe' dem (S) die Identifikation lediglich ermöglicht und als Vollzug nahegelegt, als allgemeine und universale Struktur aus. Gerade aus deutscher Sicht lässt sich aber vermuten, dass es sich um eine kulturell gebundene Struktur handeln könnte. Weder ist die Praxis des 'invited guessing' hier vergleichbar verbreitet, noch gibt es, sieht man vom Neologismus des *hallo* ab, im Deutschen ein dem *hello* äquivalentes sprachliches Objekt mit vergleichbaren pragmatischen Funktionen. Konventionalisierte Eröffnungssignale gibt es aber in anderen Sprachen, z.B. italienisch *pronto*, spanisch *dígame*, portugiesisch *estou* und *está*. Fast alle Beiträge im vorliegenden Band widmen jedenfalls den initialen Prozessen der Identifikation und dem Vergleich der sprachlichen wie der sequentiellen Formen in unterschiedlichen Sprachen/Telefonkulturen ausführlich Aufmerksamkeit.

Eröffnungsphasen und Schlussphasen bilden jeweils strukturell abgrenzbare eigene Sektionen in Telefongesprächen, die ansonsten von sehr unterschiedlicher Art sein können. Sie sind seit den Pionierarbeiten von Sacks und Schegloff intensiv und extensiv untersucht worden. Maßgebliche Arbeiten und grundlegende sequenzanalytische Annahmen von Sacks und Schegloff werden im bereits genannten ausführlichen Einleitungskapitel von *Simona Leonardi* übersichtlich dargestellt. Aus diesen Arbeiten hat sich für die Eröffnungs- wie für die Schlusssektionen ein inzwischen kanonisch gewordenes sequenzielles Ablaufmodell ergeben. Das Modell für die Eröffnung enthält fünf sequenziell geordnete Turn-Positionen mit je spezifischen Aktivitäten (S.36):

1. 'summons/answer': (E) antwortet auf das Klingeln des Telefons mit konventionalisierter Eröffnungs-Formel und manifestiert Bereitschaft für die kommende Interaktion
2. 'identification sequence': Die Teilnehmer identifizieren sich füreinander und in Hinsicht auf die zu erwartende Interaktion
3. 'greetings': Austausch von Grüßen

4. 'how-are-you-s', 'initial inquiries': Die Teilnehmer bekunden – mehr oder weniger formelhaft – Interesse aneinander
5. 'first topic': Eintritt in das erste Thema

Das Modell stellt einen gemeinsamen Bezugsrahmen dar, an dem sich alle Beiträge des Sammelbands systematisch orientieren, die sich mithin alle auch auf die Untersuchung von Eröffnungs- und Schlusssektionen von Telefongesprächen einschränken. Vor diesem gemeinsamen Hintergrund werden die nach Einzelsprachen und Kulturen gegebenen Variationen sowie die unterschiedlichen Typen von Telefongesprächen in vergleichender Perspektive beschrieben. Der Band enthält, abgesehen von der sowohl in Italienisch wie in Englisch wiedergegebenen ausführlichen Einleitung, sieben Beiträge.

Fabrizio Bercelli untersucht Eröffnungssequenzen von italienischen Service-Telefonaten, insbesondere die wechselseitige Identifikation. Wie oben angemerkt, sind identifikatorische Sequenzen Präambeln, die vorbereitenden Charakter haben. Institutionen (Geschäfte, Agenturen, Hotels, Büros von Behörden etc.) wählen aus einem Repertoire möglicher Identitäten ihre am Telefon präsentierte 'institutionelle Identität' ('identità organizzazionale') so aus, dass sie mit der sozial verbreiteten, offiziell zugewiesenen, unter Umständen beworbenen und nominell bekannten Identität zusammenfällt oder mindestens partiell übereinstimmt. So wird für den potentiellen Kunden oder Klienten (S) schnell und leicht erkennbar, ob er sein anvisiertes Ziel erreicht hat. In den Daten seines Corpus findet Bercelli als vorherrschende Struktur eine vereinfachte und verkürzte Eröffnungssektion, bei der das Ziel – umstandslos und schnell zur Sache zu kommen, d. h. Eintritt in das erste, vom Kunden zu benennende Thema – zumeist bereits im dritten Gesprächsschritt, d.h. mit dem ersten Sprech-*turn* des Kunden erreicht wird. So ist es im folgenden Beispiel (S.74).³

- 1 S ((Telefon klingelt))
 2 E palazzo magnani buona sera
 3 S buona sera le volevo chiedere la mostra della:: verefkin quando chiude.

(1S ((Telefon klingelt)) // 2E haus magnani guten abend // 3S guten abend ich wollte sie fragen die ausstellung de:r anna verefkin wann schließt die. //)

Zu Vereinfachung und Verkürzung trägt bei, dass die Identifikation in italienischen Service-Gesprächen zumeist nur einseitig vorgenommen wird. Wie aus dem Beispiel ersichtlich, wird die personale, namentliche Identität des Kunden von beiden Seiten als nicht relevant behandelt und kann unbearbeitet bleiben. Ökonomie, Zeit- und Schrittoptimierung der Interaktion lässt sich, ethnomethodologisch gewendet, auch in der Weise betrachten, dass sich die Teilnehmer so die Sachorientiertheit und Zweckrichtung der emergenten Interaktion aufzeigen. Die im engeren Sinne ethnomethodologische Perspektive wird im Band, insgesamt gesehen, allerdings häufig den deskriptiv-beschreibenden Interessen stark nachgeordnet.

³ Wie aus der Schreibweise des Beispiels ersichtlich, wird im vorliegenden Band und in Übereinstimmung mit dem 'kanonischen Ablaufmodell' (s.o.) der Appell des klingelnden Telefons mit noch unbekanntem (S) als erster Turn analysiert und gezählt, das erste Sprechen von (E) als ein darauf antwortender zweiter Turn. Deutsche Übersetzungen sind von mir (F.E.M.) verfasst und in der im Band für Übersetzungen üblichen Schreibweise hinzugefügt.

Wenig berücksichtigt bleiben auch die in Service-Gesprächen über den gesamten Zusammenhang hinweg prospektiv wie retrospektiv vorhandenen implikativen Zusammenhänge: Das 'Wer', das 'Was' und das 'Warum' von Service-Gesprächen kommentieren, interpretieren und elaborieren sich wechselseitig.⁴

Anna Colamussi und *Gabriele Palloti* vergleichen Eröffnungssequenzen in Italienisch und Spanisch. Aus der Untersuchung dieser Autoren, die ebenfalls Service-Telefonate zum Gegenstand haben, entsteht ein weniger einheitliches Bild der initialen Selbstidentifikation von (E) im Italienischen als das von Bercelli entworfene. Illustriert wird dies vom Beispiel im Schema unten, wo sich (E) nur mit *pronto* (bzw. *dígame*) meldet und das Erreichen der Ziel-Identität in einem zusätzlichen Turn-Schritt von (S) erfragt werden muss. Italienisch und Spanisch sind, durch 'Familienähnlichkeit' verbunden, in vielfacher Hinsicht benachbarte und vergleichbare Sprachen. Dieser Ähnlichkeit zum Trotz unterscheiden sich die kommunikativen Praktiken in der Eröffnungssequenz von Telefongesprächen. Sprachliche Formen, die in beiden Sprachen lexikalisch ähnlich sind, werden konventionell – und vermutlich hochgradig ritualisiert – mit unterschiedlichen pragmatischen Funktionen gebraucht. So erscheint etwa im Spanischen als konventionalisiertes Eröffnungssignal am Telefon, das die Verfügbarkeit von (E) signalisiert und 'den Kanal öffnet', das *dígame* (wörtlich *sagen Sie mir*). Vergleiche dazu das Schema nach Colamussi/Palloti (S.95):

Formel	Italienisch	Spanisch
<i>Pronto/dígame</i>	S: ((Telefon klingelt)) E: pronto S: buonasera emme gi emme E: sì dica	S: ((Telefon klingelt)) E: dígame S: hola buenas dias E: buenos días S: es-s un servicio de fotocopias? E: sì

Dem *dígame* entspricht als pragmatisch vergleichbares Korrelat im Italienischen aber das *pronto*⁵ (wörtlich (*ich bin*) *bereit*) und nicht das lexikalisch und syntaktisch ähnliche *dica* oder *mi dica*, das im Italienischen anders, nämlich häufig wie im Beispiel als Signal der *turn*-Übergabe zum Einstieg in das erste Thema gebraucht wird. Das Paradigma des Schemas macht ferner die von Colamussi/Palloti in ihrem Vergleich gefundene deutlich stärkere Ausgestaltung der Höflichkeitssequenzen im Spanischen deutlich.

Cecilia Varcasia vergleicht Service-Gespräche in Italienisch und in Deutsch. Sie zeichnet ein nuanciertes Porträt der unterschiedlichen Profile der Eröffnungssequenzen und zeigt, dass es eine erhebliche Variationsbreite gibt, die sich aber auf ein begrenztes Spektrum erstreckt. Im Deutschen gibt es z.B. kein konventionalisiertes und dem *pronto* vergleichbares sprachliches Eröffnungs-Signal und dies

⁴ Diese Zusammenhänge sind mehrfach von Don Zimmermann thematisiert worden. Vergleiche z.B. Zimmermann (1992:47): "the 'who' and 'what' and 'why' of the 'situation' are mutually informative and mutually elaborative. Identity, for example, can project the frame for subsequent activities, while these activities can also shape identity."

⁵ Ein *pronto* gibt es auch im Portugiesischen – vergleiche den Beitrag von *Bernd Sieberg* im vorliegenden Band. Das *pronto* wird aber nicht wie im Italienischen als Eröffnungssignal gebraucht, sondern vor allem als Marker, mit dem das 'pre-closing' in der Schluss-Sektion eingeleitet wird. Es ist hier vergleichbar mit deutschen Formen wie *gut*, *also dann*, *okay*.

hat Konsequenzen auch für den folgenden Ablauf der Eröffnungssektion. Allerdings kann die pragmatische – und hier phatische – Funktion der 'Kanaleröffnung' und ggf. der 'Stimmprobe' kompensatorisch auch mit anderen Mitteln realisiert werden. Zum Beispiel kann sie zugleich mit dem Grüßen ausgeführt werden, wie im folgenden Beispiel (S.121), das im Corpus der Autorin nicht alleine steht.⁶

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | S | ((Telefon klingelt)) |
| 2 | E | guten morgen? |
| 3 | S | >guten tag mein name ist schmidt und ich wollte fragen was sie für
öffnungszeiten haben>? |

Das angeführte Beispiel illustriert noch eine andere deutsche Besonderheit der Telefonkommunikation: Nicht nur sind in deutschen Telefonaten explizitere Selbstidentifikationen von (E) die Regel, auch (S) identifiziert sich zumeist namentlich. Im Beispiel oben geschieht das ersichtlich auch ganz ohne konditionelle oder erkennbare sonstige Relevanz, während (S) dies in Italien nur unter besonderen Bedingungen tut. Eine weitere Besonderheit der deutschen Eröffnungen, die beim Vergleich mit dem Italienischen augenfällig wird, liegt in der Behandlung von Namen und Eigennamen bei der Selbstidentifikation. Während im Italienischen Namen fast immer syntaktisch eingebettet sind ("centro viaggi buona sera sono manuela?"), lässt das Deutsche asyndetische Reihungen zu ("praxis doktor schwarz dittmann schönen guten tag?"). Dieser Reduktionismus des Deutschen ('essenzialità del tedesco') lässt, wie die Autorin sagt (S.131), an die Verkürzung einer routinemäßig wiederholten Formel denken.

Eva Maria Thüne untersucht Service-Telefonate in Deutsch und vergleicht hier die Eröffnungen zwischen nativen Sprechern (NS) mit solchen, an denen nicht-native Sprecher beteiligt sind (NNS, ItalienerInnen mit L2 Deutsch). Die soeben erwähnten asyndetischen Reihungen sind wenig transparent für lernersprachliche Ohren. Erschwerend hinzu kommen Verschleifungen und häufig auch hohes Sprechtempo. Zudem sind Eigennamen vom Lexikon oft phonologisch nicht abgehoben und als solche schwer analysierbar. Welche Verbindung, würden Sie, lieber Leser, zwischen den folgenden lexikalischen Einheiten des Deutschen herstellen können, wenn Ihnen diese, unverbunden durch Konnektoren, Verben, Pronomina etc., in der folgenden Reihenfolge entgegenkämen: *lauter, bach, buch, handlung, wasser* und *brod*? Die Auflösung finden Sie im folgenden Beispiel (nach Thüne, S.141):

- | | | |
|---|-------|--|
| 1 | S/NNS | ((Telefon klingelt)) |
| 2 | E/NS | lauterbach=buchhandlung=wasserbrod=gutn=tag? |

Die vorherrschende Form der Selbstidentifikation des (E) im deutschen Corpus der Autorin ist: (Name der Institution), (Nachname des Sprechers), (Gruß). Den zitierten asyndetischen Brocken in dieser Weise zu analysieren bzw. zu segmentieren, stellt hohe Anforderungen an das kulturelle und sprachliche Wissen der lernersprachlichen Teilnehmer und bereitet diesen auch, wie die Autorin an ihren Daten belegen kann, manifeste Schwierigkeiten. Dies gilt, obwohl man ja davon

⁶ Eröffnungen mit Grüßen finden sich in ca. 15% der untersuchten deutschen Gespräche, während sie in den italienischen Gesprächen nahezu vollständig abwesend sind.

ausgehen muss, dass die Anrufenden eine Identifikation des anvisierten (E) in schriftlicher Form schon mal gesehen haben müssen, es also nur um eine Re-kognition, ein Wiedererkennen geht. In der Selbstidentifikation der lernersprachlichen (S) lokalisiert die Autorin, als Teil einer 'verdeckten' Selbstidentifikation ('autoidentificazione nascosta'), in mehreren Fällen eine Kategorisierung des Anrufs als Anruf aus Italien wie im folgenden Beispiel (nach Thüne, S.148).

1	S/NNS	((Telefon klingelt))
2	E/NS	büro=traumwelt=elke=guten=tAg?
3	S/NNS	. h äh guten tAg äh=ich rufe aus italien an, .h ich möchte (etc.)

Mit einer solchen Selbstverortung stellen die Sprecher dem Gespräch eine Interpretationsanweisung für die Deutung entsprechender sprachlicher Phänomene als lernersprachlich voraus und machen eine Berücksichtigung ihrer lernersprachlichen Situation relevant. Dies schließt z.B. Geduld im Zeitmanagement des konversationellen Ablaufs, die Bereitschaft zur Behandlung von Verständnisfragen etc. ein.

Chiara Monzoni und *Danielea Zorzi* untersuchen und vergleichen die Struktur italienischer und US-amerikanischer Notrufe. Die besonders einschneidenden pragmatischen Rahmenbedingungen bei Notrufen übersetzen sich auch in eine besonders streng zielgerichtete Ökonomie der Gesprächsführung, die sich insbesondere durch 'Reduktionen' und 'Spezialisierungen' von natürlicher Konversation unterscheidet. Zu den Reduktionen gehören z.B. die funktionalen Selbstidentifikationen von (E) und (S), bei denen personale Identitäten als irrelevant behandelt werden und anonym bleiben; die eingeschränkte Grussequenz; die professionelle Distanz und Zurückhaltung von (E), der sich bei der Rezeption des berichteten Notfalls jeglicher Bekundung emotionaler Anteilnahme enthält. Mit der professionellen Zurückhaltung vermeidet (E) auch, sich in die Position als primärer Adressat bringen zu lassen. Der Anruf gilt ja, wie die Autorinnen sagen (S.179), 'nicht der Person, die sich meldet am Telefon, sondern der institutionellen Struktur'. Zu den Spezialisierungen gehört insbesondere das *recipient design* in der Darstellung des Notfalls. Beschreibungen oder Erzählungen des Notfalls sind in erster Linie daraufhin angelegt, als interaktive Ressource brauchbar zu sein, mit der in kurzer Zeit angemessene Hilfe besorgt werden kann. Der Vergleich ergibt eine weitgehende strukturelle Parallelität zwischen den italienischen und den amerikanischen Versionen. Unterschiede lassen sich zum Teil aus den je anderen organisatorischen Bedingungen der italienischen Nothilfe-Institutionen erklären. Die Autorinnen gehen zwar über bereits vorhandene analytische und interpretative Einsichten zu Notrufen nicht hinaus, die bereits in sehr differenzierter Form vorliegen in den Untersuchungen von Don Zimmerman (1992), die als Vergleichsparadigma herangezogen wurden. Die Untersuchung von Monzoni/Zorzi beleuchtet jedoch diese Forschung neu und liefert eine eindrucksvolle empirische Bestätigung ihrer Validität.

Bernd Sieberg beschreibt die Struktur von Eröffnungs- und Schluss-Sequenzen und weitere Eigenschaften von Telefonkommunikation im Portugiesischen. Woher kommen die mit dem Telefon verbundenen konventionalisierten sprachlichen Formeln? Vermutlich gibt es darauf keine einheitliche Antwort. Neben den portugiesischen Formen, die lexikalisch und im Gebrauch als Eröffnungssymbol dem italienischen *pronto* z.T. ähnlich sind (*estou*, wörtl. *ich bin hier*, *está* = *anwesend*,

sowie *sim = ja*), beginnt sich das *hallo* (port. *alô*) einzubürgern. Nach Darstellung des Autors gelangt dieser Amerikanismus nach Portugal vor allem über die Vermittlung der in Portugal sehr populären brasilianischen *telenovelas*, in denen das Telefonieren dem Genre entsprechend modisch *à l'américaine* ins Bild gesetzt wird. (Die verschiedenen Funktionen und Bedeutungen des *hallo* im Deutschen werden im Beitrag von Marui/Schwitalla dargestellt.) Bernd Sieberg beschreibt ferner Aspekte der initialen Beziehungs- und Vertrauensarbeit, die sich an die Identifikation anschließen kann und diese gewissermaßen verlängert bis zum Eintritt in ein erstes Thema. Telefongespräche zwischen miteinander vertrauten Personen beginnen auch im Portugiesischen überwiegend mit dem *invited guessing*, dem kollaborativ vollzogenen wechselseitigen Sich-Erkennen über die Stimmprobe, die aus einer einzigen Silbe bestehen kann. So im folgenden Beispiel:

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
| 1 | S | ((Telefon klingelt)) |
| 2 | E | <i>sim</i> |
| 3 | S | <i>estou</i> (.) <i>é</i> o Miguel? |
| 4 | E | <i>é</i> |
| 5 | S | <i>entao</i> (.) <i>é</i> HOje? |

(1E ((Telefon klingelt)) // 2S ja // 3E ja (.) ist da Miguel? // 4S ja // 5E also (.) heute (ist der grosse Tag)?)

Das Sich-Erkennen wird hier gefolgt durch eine weitere Manifestation von Vertrautheit, die aus 'exklusivem', gemeinsamem Wissen kommt: (S) bezieht sich auf ein für (E) anstehendes wichtiges Tagesereignis, schließt so an die gemeinsame Konversationsgeschichte an und aktualisiert diese im Sinne eines *bringing things up till today* (Sacks).

Ichiro Marui und *Johannes Schwitalla* untersuchen und vergleichen Eröffnungs- und Schlussequenzen auf Deutsch und Japanisch in Gesprächen zwischen Personen, die sich kennen. Einer der Schwerpunkte der Beschreibung gilt auch hier der initialen Beziehungsarbeit, mit der sich die Teilnehmer kommunikativ und emotional aufeinander einstellen. Der soeben erwähnte Aspekt des aktualisierenden Anschlusses an die voraus gehende gemeinsame Konversationsgeschichte findet sich auch im Corpus von Marui/Schwitalla und erfolgt im Deutschen zumeist über Diskursmarker wie *und?* und *na?* (*ICH bin=s Ute; UND?*). Die beiden Autoren schließen eine Reihe prosodischer Gesichtspunkte in ihre Beschreibung ein. Sie stellen z.B. die ebenfalls in der initialen Konstruktion der Nähebeziehung wichtige Rolle 'prosodischer Echos' dar. Dies geschieht im folgenden Beispiel, wo (E) ein '*un-invited guessing*' produziert: (E) kommt dem Vollzug der abstrakteren namentlichen Selbstidentifikation ihrer Freundin zuvor und signalisiert mit dem an dieser Stelle bereits über die Stimme erfolgten schnellen Erkennen eine engere Vertrauensbeziehung:

- | | | |
|---|---|---------------------------|
| 1 | S | ((Telefon klingelt)) |
| 2 | E | Hofer? |
| 3 | S | <<all> HALlo KA::trin.> |
| 4 | | Ich bin=s [die |
| 5 | E | <<all> [ja HALlo SU::si.> |

(E) übernimmt ferner in Zeile 5 in Akzentuierung, Länge und fallender Intonationskontur das prosodische Muster von (E). Solche Übernahmen der Intonation des Anderen signalisieren stets, wie die Autoren sagen (S.228), eine besondere, auf die Person gerichtete Aufmerksamkeit. Im Japanischen gibt es zwar keine vergleichbaren 'prosodischen Echos', jedoch können Nähe oder Distanz zwischen den Sprechern z.B. über prosodische Variation des Eröffnungssignals *moshimoshi* zum Ausdruck gebracht werden. Insgesamt gesehen gibt es nach Marui/Schwitalla in der Ausprägung der Eröffnungen deutliche Unterschiede zwischen Deutsch und Japanisch, aber auch strukturelle Gemeinsamkeiten. Einigermaßen ratlos lässt einen aber der Vergleich der Schlusssektionen: Im Japanischen gibt es keinerlei Entsprechungen zu den 'pre-closings', die im Deutschen z.B. über *gut, okay, alles klar, also dann* und Kombinationen dieser Marker eingeleitet werden. Ebenso wenig existieren die für den letzten Abschnitt der Schlusssektion typischen paarweise gekoppelten rituellen Formeln des Abschiednehmens, wie im Deutschen etwa *tschüss, ciao, mach's gut, wiederhörn*. Koordination und 'common work' der Beendigung von Telefongesprächen im Japanischen bleiben vorerst rätselhaft. Das Japanische nimmt so, betrachtet im gesamten Feld der im Band (leider ganz ohne Französisch) versammelten Mehrsprachigkeit von Deutsch, Englisch, Italienisch, Spanisch und Portugiesisch eine Sonderstellung ein, weil es – zumindest vorläufig – nicht dem von der Konversationsanalyse entwickelten Modell entspricht.

Ein Verdienst des vorliegenden Bandes besteht also gerade darin, dass er Vielfalt und Differenz der Telefonkulturen in verschiedenen Sprachen illustriert und dazu ein beachtliches Beschreibungswissen eröffnet, das linguistische wie sequentielle Belange berücksichtigt. Zugleich verweist der Band aber auch zurück auf die bei aller Vielfalt vorhandene empirische Standfestigkeit, Solidität und Validität des in der Konversationsanalyse entwickelten grundlegenden Modells. Entsprechend der Herkunft der in der Mehrzahl italienischen Autoren ist Italienisch auch die dominante Objektsprache des Bandes. Alle Beiträge werden aber am Ende in relativ ausführlichen Zusammenfassungen in Englisch resümiert. Eine gemeinsame, die Literatur aller Beiträge umfassende Bibliographie sowie Angaben zu den Autoren in Italienisch und Englisch schließen den insgesamt sorgfältig edierten und auf ein internationales Publikum hin zugeschnittenen Band ab. Sorgfältig ediert ist das Buch auch in anderen Hinsichten, weitgehend einheitlich z.B. die Terminologie der Autoren in den einzelnen Beiträgen, einheitlich auch die Transkriptionsweise der Daten, ihre graphische Präsentation und ihre Wiedergabe in den Übersetzungen.

Literatur

- Sacks, Harvey (1995): Lectures on Conversation. 2 Volumes. Edited by Gail Jefferson with an Introduction by Emanuel Schegloff. Oxford: Blackwell.
- Schegloff, Emanuel (1968): Sequencing in Conversational Openings. In: American Anthropologist 70, 1075-1095.
- Schegloff, Emanuel (1979): Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. In: Psathas, George (Hg.): Everyday Language. New York: Irvington, 23-78.
- Zimmerman, Don H. (1992): Achieving Contexts: Openings in Emergency Calls. In: Watson, Graham / Seiler, Robert (Hg.): Text and Context. Newbury Park, CA: Sage, 35-51.

Prof. Dr. Frank Ernst Müller
Markgrafenstraße 3
D-60487 Frankfurt am Main
femffm@rumms.uni-mannheim.de
Frank.E.Mueller@em.uni-frankfurt.de

Veröffentlicht am 18.6.2004

© Copyright by Gesprächsforschung. Alle Rechte vorbehalten.