

## **Bericht über das 48. Arbeitstreffen des "Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung" am 13. und 14. Mai 2011 in Hamburg**

**Katharina König**

**unter Mitarbeit von Ioulia Grigorieva, Ortrun Kliche, Silke Matthes, Birte Pawlack, Constanze Saunders, Claudio Scarvaglieri, Claudia Zech**

Unter dem Rahmenthema "Mehrsprachigkeit in institutionellen Kontexten und homileischen Gesprächen" fand am 13. und 14. Mai 2011 in Hamburg das 48. Arbeitstreffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung statt. Organisiert wurde es von Ortrun Kliche, Birte Pawlack und Ksenija Vozmiller vom Sonderforschungsbereich Mehrsprachigkeit der Universität Hamburg unter der Ägide von Kristin Bührig und Bernd Meyer.

Das Vorhaben, explizit mehrsprachige Kontakte unter die Lupe zu nehmen, fand seine Motivation in den gesellschaftlichen Entwicklungen, die zunehmend auch andere Sprachen als das Deutsche in Gesprächen präsent werden lassen. Menschen unterschiedlicher Herkunftssprachen kommunizieren als KlientInnen mit deutschsprachigen Institutionen, sie sprechen aber auch als Institutionsvertreter Deutsch mit ihren KlientInnen und sie unterhalten sich über verschiedene Herkunftssprachen hinweg miteinander auf Deutsch. Mehrsprachige Kommunikation findet dabei auf vielfältige Art und Weise statt: DolmetscherInnen kommen zum Einsatz, Code-Switching wird betrieben, Deutsch als Verkehrssprache wird verwendet oder es wird eine andere Lingua Franca gesucht. Mit der Bearbeitung dieses Rahmenthemas in Hamburg wollten die OrganisatorInnen die Arbeit des SFB Mehrsprachigkeit, dessen Förderphase durch die DFG am 30.6.2011 endet, entsprechend würdigen.

Das Programm umfasste neben der ausführlichen Berichts- und Vorstellungsrunde sieben Vorträge und eine Datensitzung, die im Folgenden zusammengefasst werden.

### **Claudio Scarvaglieri & Claudia Zech: Migrationshintergrund – Ein Konzept und seine Karriere**

Zum Einstieg in das Thema der Arbeitstagung, deren Ausschreibung mit den Worten "Der viel bemühte Migrationshintergrund" begann, fragten Claudio Scarvaglieri und Claudia Zech nach Konzept und Reichweite eben dieses Ausdrucks, ohne den tatsächlich keine Debatte über die "Integration" von Zuwanderern, kein Bildungsbericht, keine Diskussion über kulturelle Verträglichkeiten mehr auskommt.

Die Referenten zeichneten zunächst Entstehung und Entwicklung des Ausdrucks nach und analysierten die Bedeutung des Neologismus funktional-etymologisch auf der Grundlage seiner lexikalischen Elemente. Anhand eines qualitativ wie quantitativ ausgewerteten Zeitungskorpus zeigten sie dann, in welchen Zusammenhängen der Ausdruck verwendet wird, und verbanden die funktional-etymologische Semantikanalyse mit der korpusbasierten Verwendungsanalyse zur Bestimmung des Symbolfelds des Ausdrucks.

In einem zweiten analytischen Schritt prüften die Referenten die von dem Ausdruck vorgenommene Unterscheidung – mit vs. ohne "Migrationshintergrund" – auf ihre gesellschaftliche Relevanz hin, und somit auf ihre Aussagefähigkeit über soziale Strukturen und Entwicklungen.

### **Katharina König: Multilingualität metasprachlich – Zur Rekonstruktion von Sprachideologien in institutionellen Kontexten**

Am Beispiel eines Korpus von Sprachbiographien vietnamesisch-stämmiger Männer und Frauen in Deutschland, das anhand von narrativen Interviews mit einem anschließenden leitfadengestützten Interview erhoben wurde, befasste sich Katharina König im anschließenden Vortrag mit der Frage, mit welchen Sprachideologien die mehrsprachigen Gewährspersonen im institutionellen Kontext der Schule und der Arzt-Patienten-Kommunikation konfrontiert werden und mit welchen sprachlichen Mitteln sie diese in den Interviews rekonstruieren. Analysiert man die Daten im Hinblick auf wiederkehrende inhaltliche Muster wurde etwa ein monolingualer Habitus im Schulunterricht als häufig genannte Sprachideologie aufgezeigt. Bei einer semantisch-pragmatischen Analyse der Interviews konnte zum einen gezeigt werden, dass der Begriff "Migrationshintergrund" lediglich als "vorläufig" nützliche Selbstbezeichnung kontextualisiert wird. Zum anderen werden Stereotype wie "die fleißigen Vietnamesen" im Kontext des Fremdsprachunterrichts thematisiert und als problematisch bis "rassistisch" bearbeitet.

Schließlich wurde das Interviewmaterial als dialogisches Gespräch betrachtet, sodass die Rekonstruktionen von Sprachideologien in institutionellen Kontexten immer auch auf ihre gesprächslokale Funktion hin untersucht werden müssen. Am Beispiel einer Sequenz, in der die Sprecherin davon berichtet, wie sie von medizinischem Personal offen dafür kritisiert wurde, dass sie ihre Mutter als ad hoc-Dolmetscherin unterstützen muss, wurde gezeigt, wie Redewiedergabe zur Re-Inszenierung dieser Situation genutzt wurde. Neben der Fremdpositionierung des kritisierenden Arztes als eine Person, die sich zu Unrecht über die Mutter echauffiert, wurde das Ausbleiben der Redewiedergabe der Mutter und Tochter als eine passive Selbstpositionierung analysiert.

Der Vortrag endete mit einem Ausblick in Bezug auf das oft für die Trainingspraxis benannte Ziel der Fähigkeit der InstitutionsteilnehmerInnen, über den eigenen Sprachgebrauch reflektieren zu können. Hier ist zu fragen, inwieweit bereits bestehende Kommunikationstrainings für den schulischen oder medizinischen Kontext auch die Rahmung eines Gesprächs durch offen oder latent kommunizierte negativ besetzte Sprachideologien zu Mehrsprachigkeit thematisiert und bearbeitet wird.

## **Ortrun Kliche & Birte Pawlack: Diskursanalytisch motivierte Fortbildung für im Krankenhaus dolmetschende Pflegekräfte – Die Methode der Simulation authentischer Fälle**

In dem Vortrag von Ortrun Kliche und Birte Pawlack wurden Erfahrungen mit der Fortbildungsmethode der Simulation authentischer Fälle (SAF) präsentiert. Diese war Teil eines Fortbildungskonzepts für zweisprachige Pflegekräfte, die in ihrem Berufsalltag immer wieder ad hoc als DolmetscherInnen tätig werden, um eine Verständigung zwischen fremdsprachigen PatientInnen und Krankenhauspersonal zu ermöglichen. Die Fortbildung wurde im Rahmen des Transferprojektes T5 am SFB 538 "Mehrsprachigkeit" (<http://www.uni-hamburg.de/sfb538/projekt5.html>) geplant, mit einer sechsköpfigen Gruppe von Pflegekräften durchgeführt und anschließend evaluiert. Ziel der Fortbildung war es, die TeilnehmerInnen für ihre Dolmetschtätigkeit zu professionalisieren und sie dazu zu qualifizieren, bewusste Entscheidungen für ihr sprachliches Handeln zu treffen.

Als Grundlage für die Simulationen dienten authentische Gespräche aus dem Korpus "Dolmetschen im Krankenhaus", die von Pflegekräften gedolmetscht werden und in denen Aufklärungen über einen operativen Eingriff Schwerpunkt sind. Aus den Transkripten dieser Gespräche wurden Rollenskripte verfasst, die die ärztlichen Äußerungen so belassen wie im Original und den Simulationsärztinnen bzw. Simulationspatientinnen zusätzlich Verhaltensanregungen geben. Deren Rollen wurden von externen Personen übernommen, die nicht an der Fortbildung teilnahmen, mit Arzt-Patient-Kommunikation aber vertraut waren. Vor der Simulation lasen sie sich in den Diskursablauf ein und wurden zusätzlich von der Trainerin gebrieft. Die Simulationen wurden videographiert und später anhand von Transkripten und Videos gemeinsam mit den Fortbildungsteilnehmerinnen bewertet und analysiert.

Die Trainerinnen stellten fest, dass die Fortbildungsteilnehmerinnen die SAF mit großer Ernsthaftigkeit annahmen und sich konzentriert in das Dolmetschen vertieften. In der Fortbildung Erarbeitetes und Erlerntes wurde direkt angewendet. Es kam gelegentlich zu Übergeneralisierungen von Lehrinhalten (vgl. auch die Datensitzung von Ortrun Kliche), was anhand der Simulationsvideos bzw. -transkripte im Training mit den Teilnehmerinnen bearbeitet werden konnte. Die Fortbildungsteilnehmerinnen bewerteten es sehr positiv, sich selbst in der Fortbildung ausprobieren und analysieren zu können. Auch das Feedback der anderen Fortbildungsteilnehmerinnen und der Trainerin empfanden sie als hilfreich.

## **Birte Pawlack: Sprachliches Handeln in gedolmetschter Arzt-Patient-Kommunikation: Wie ÄrztInnen Nähe und Distanz zum Patienten herstellen**

Auch in dem Vortrag von Birte Pawlack, in dem sie ihr Promotionsvorhaben vorstellte, ging es um eine Form der mehrsprachigen Kommunikation im Krankenhaus, um das Gesprächsdolmetschen. Während sich die bisherige sprach- und sozialwissenschaftliche Forschung zum Dolmetschen im Krankenhaus vornehmlich mit dem sprachlichen Handeln von DolmetscherInnen beschäftigt, konzentriert sich die Referentin auf das sprachliche Handeln der ÄrztInnen und wie es sich im

gedolmetschten Gespräch auf die Interaktion mit fremdsprachigen PatientInnen auswirkt.

Im Fokus ihrer Untersuchung steht ein zentraler Aspekt der Arzt-Patient-Kommunikation, die Kooperation. Um PatientInnen für eine Kooperation für zukünftige Behandlungen zu gewinnen, ist es förderlich, wenn ÄrztInnen Nähe zu ihnen herstellen, indem sie zunächst einmal Interaktionsräume zu den PatientInnen aufbauen und dann auf die patientenseitige Perspektive eingehen. In gedolmetschten Gesprächen ist dies besonders schwierig und häufig wird durch divergierende Perspektiven (z.B. durch unterschiedliche kulturelle Hintergründe) Distanz geschaffen. Die Analyse orientiert sich an der funktional-pragmatischen Diskursanalyse und bezieht sich auf ein Korpus von deutsch-portugiesischen und deutsch-türkischen Diskursdaten.

In dem Vortrag wurde der Schwerpunkt auf diskursive Verfahren zur Herstellung von Distanz gelegt: das Verhindern von Interaktionsräumen und das Nicht-Eingehen auf Perspektivendifferenzen. Die Referentin vertrat die Hypothese, dass es in gedolmetschten Gesprächen leichter als in nicht-gedolmetschten Gesprächen passiert, dass die patientenseitige Perspektive ignoriert bzw. abgeblockt wird.

### **Silke Matthes: Gebärdensprache im universitären Kontext**

Im folgenden Vortrag befasste sich Silke Matthes mit universitären Prüfungsleistungen, die in Gebärdensprache verfasst sind. Gebärdensprachgemeinschaften weisen Charakteristika auf, die vergleichbar sind mit Merkmalen oraler Kulturen, sie sind aber gleichzeitig umgeben von einer hörenden Mehrheitsgesellschaft, die stark literal geprägt ist. Dies trifft insbesondere auf den akademischen Kontext zu, in dem ein massiver Einfluss geschriebener Sprache ("Schriftdeutsch") zu erwarten ist. Die sprachlichen Bedingungen, denen Gebärdensprach-NutzerInnen unterliegen, werden anhand einer Differenzierung von medialer und konzeptioneller Dimension von Texten deutlich: Ohne eine eigene Schriftform ist Gebärdensprache medial weitgehend auf die face-to-face-Kommunikation beschränkt, aber auch konzeptionell ist ihre Verwendung meist im nächstsprachlichen Kontext angesiedelt. Der akademische Diskurs hingegen verlangt ein stark distanzsprachliches Register. Mit den sich erweiternden Zugangsmöglichkeiten zu akademischen Einrichtungen sind Gebärdensprach-NutzerInnen hier mit einer Situation konfrontiert, in der es wenige sprachliche Vorbilder gibt und die bisher kaum Möglichkeiten zur Ausbildung eines adäquaten Registers bot.

Auch an der Universität Hamburg studieren zunehmend Gehörlose, und Deutsche Gebärdensprache (DGS) findet immer häufiger Verwendung. Für die Studierenden bedeutet der Universitätsalltag einen permanenten Wechsel zwischen DGS und (geschriebenem) Deutsch, und spätestens bei Abschlussarbeiten wird dann – in Ermangelung einer schriftlichen Darstellungsmöglichkeit für DGS – vollständig auf Deutsch zurückgegriffen. Anders ist die Situation am *Centre for Deaf Studies* in Bristol: Hier können Arbeiten in Gebärdensprache verfasst und als DVD eingereicht werden. Diese Option bringt jedoch auch eine Reihe von Schwierigkeiten mit sich. Hierzu zählen der Mangel an Sprachvorbildern und Richtlinien, ein kaum ausgebildetes sprachliches Register, sowie die fehlende Möglichkeit zur Verdauerung in der Textplanung (was letztlich wiederum zu einem Rückgriff auf die Schriftsprache Englisch führt).

Im letzten Teil beschäftigte sich der Vortrag mit der konkreten sprachlichen Umsetzung in einer der beschriebenen Abschlussarbeiten. Mit *Constructed Action* (CA) wurde hier ein gebärdensprachliches Diskursmittel betrachtet, bei dem unter Zuhilfenahme gestischer Darstellung ein Ereignis unmittelbar zur Anschauung gebracht wird. Trotz seiner gestischen Qualität handelt es sich bei CA keinesfalls um ein rein narratives Element, sondern um einen elementaren Bestandteil gebärdensprachlichen Diskurses, der als solcher über verschiedene Textsorten hinweg erwartet werden kann. Wie exemplarisch gezeigt werden konnte, findet CA in der vorliegenden Abschlussarbeit ebenfalls Verwendung. Der Vergleich mit einem Privatgespräch derselben Informantin machte dabei die weniger ausgespielte, subtilere und in ihrer Funktion eher ergänzende Informationen liefernde Verwendung deutlich.

### **Ioulia Grigorieva: Deutsch-russische Kommunikation bei Elternsprechtagen: sprachlich-kulturelle Tendenzen**

Derzeit leben in Deutschland weit über eine Million russischsprachige MigrantInnen; davon alleine in Niedersachsen ca. 150.000 Bürgerinnen und Bürger aus der ehemaligen Sowjetunion. Vor dem Hintergrund der Gesamtmenge der Menschen mit Migrationshintergrund in Niedersachsen (etwa 670.000) wird deutlich, dass jene Personengruppe, die in Niedersachsen eine recht große Minderheit bildet, wesentlich mehr Aufmerksamkeit im Bereich der Forschung verdient als ihr augenblicklich zukommt. Es handelt sich dabei um einen Personenkreis, der sich zwar etwa in Bezug auf Herkunftsregionen sehr heterogen zusammensetzt, jedoch von der Klammer der "sowjetischen" Erfahrung, insbesondere auch in der schulischen Bildungsbiographie sowie des Russischen als Erst- bzw. dominanter Sprache, zusammengehalten wird.

Deshalb war die Frage, wie die Interaktion im Bereich Schule tatsächlich beschaffen ist, zentraler Gegenstand des Vortrags von Ioulia Grigorieva. Insbesondere die schulische Kommunikation außerhalb der eigentlichen Lehrer-Schüler-Unterrichtsgespräche ist noch nicht ausreichend anhand von empirischem Material untersucht worden. In den vorgestellten Dissertationsvorhaben wurden also Elternsprechtagsgespräche zwischen russischsprachigen Eltern und deutschsprachigen Lehrern fokussiert; zudem wurde dieses Korpus vor dem Hintergrund der deutsch-deutschen Kommunikation bei Elternsprechtagen betrachtet.

In der Untersuchung sollte deutlich werden, inwiefern sich die Interkulturalität im kommunikativen Handeln der Aktanten widerspiegelt. Eine erste Analyse zeigt, dass zum einen das intuitive Verständnis von Mehrsprachigkeit diskursiv hervorgebracht wird. Zum anderen kommt der "russische" Bildungshintergrund der Eltern zur Sprache. Im weiteren Verlauf des Dissertationsprojekts soll an authentischem Material (aktuell 53 russisch-deutsche Gespräche von etwa 5 bis 20 Minuten sowie 19 deutsch-deutsche Elternsprechtagsgespräche) darauf geachtet werden, ob es Besonderheiten in der diskursiven Bearbeitung von Mehrsprachigkeit, Ethnizität und Interkulturalität seitens der Aktanten gibt.

## **Constanze Saunders "Mehrsprachigkeit in der Lernberatung"**

Sprachlernberatung besteht an deutschen Hochschulen als begleitendes Angebot für internationale und deutsche Studierende, die versuchen, selbstgesteuert ihre fremdsprachliche Kompetenz in ausgewählten Fertigkeiten und Anwendungsbereichen zu verbessern. In face-to-face-Beratungen und unter Hinzunahme elektronischer Medien (E-Mail, Chat, Videotelefon) versuchen Ratsuchende und Beratende individuell relevante Lernziele, Lernstrategien und Evaluationsmöglichkeiten zu finden und diese verbindlich in Zieldefinitionen festzuhalten. In der Gesprächsführung sind dabei die Prinzipien der nicht-direktiven Beratung tonangebend.

In ihrem Beitrag stellte Constanze Saunders eine Teilanalyse ihrer Dissertation vor, in der sie das Zusammenspiel von Präsenz- und Online-Lernberatung evaluiert und mehrere Beratungsfälle dokumentiert. Da diese Beratungen entweder in einer Fremdsprache für die Ratsuchenden (Deutsch) oder in einer Lingua Franca (Englisch) geführt wurden, ist die Problematik der Mehrsprachigkeit und deren gesprächslinguistische Analyse ein thematischer Schwerpunkt der Dissertation.

In der Sprachlernberatung tritt Mehrsprachigkeit in vielfältiger Form auf. Einerseits wird in einer Sprache beraten, die für beide Akteure Fremdsprache, Muttersprache oder eine Lingua Franca ist; andererseits wird zum Lernen einer Sprache beraten, die ebenfalls für die beiden Akteure Fremdsprache, Muttersprache (der Beratenden) oder Lingua Franca sein kann. Mehrsprachigkeit findet sich aber auch in den einzelnen Sprachkompetenzprofilen der Ratsuchenden und der Beratenden wieder. Dieses komplexe Gefüge kann sich auf allen Ebenen der verbalen und non-verbalen Kommunikation sowohl auf Sender- als auch auf Empfängerseite zeigen und analoge und digitale Kommunikation sowie Inhalts- und Beziehungsebene im Gespräch beeinflussen.

Constanze Saunders illustrierte im Anschluss an diese theoretische Einleitung in die Sprachberatung anhand eines authentischen Gesprächsausschnitts eine im ausgewählten Beratungsfall häufig auftretende Art von Verständnisschwierigkeit und zeigte, wie diese in der Folge durch die Akteure verarbeitet wurde. Es handelte sich bei dem Beispiel um eine deutschsprachige Beratung mit einem chinesischen Studierenden, der zu seinem Englischlernen beraten werden wollte.

Ausgehend von diesem Beispiel nannte Constanze Saunders einzelne Gesprächstechniken, die in der Beratungspraxis Verständnisschwierigkeiten entgegenwirken bzw. begegnen können. Dazu gehören es unter anderem, während der Beratung die fremdsprachlichen und interkulturellen Kompetenzdefizite beider Beteiligter zu reflektieren, ihr Rollenverhalten zu beobachten, die Aufmerksamkeit verstärkt auf Entwicklungen auf der Beziehungsebene zu richten, zu versuchen, Missverständnisse zu identifizieren und zu klären, mündliche und schriftliche Kommunikation zu kombinieren und Verständigungsschwierigkeiten explizit anzusprechen (Metakommunikation).

## **Ortrun Kliche (Datensitzung): Diskursanalytisch motivierte Fortbildung für im Krankenhaus dolmetschende Pflegekräfte – Analyse einer Gesprächssimulation und ihrer authentischen Vorlage**

In professionellen Kommunikationstrainings wird seit Jahrzehnten mit Rollenspielen gearbeitet. Und zunehmend auch mit Simulationen: In der Mediziner- ausbildung beispielsweise gehören sie unter Einsatz von SimulationspatientInnen in einer wachsenden Zahl von Universitäten zum Aushängeschild, um die kommunikative Kompetenz zukünftiger ÄrztInnen zu schulen. Jenseits dieser Simulationen im medizinischen Kontext ist die Literatur allerdings wenig trennscharf in der Nutzung der Begriffe "Rollenspiel" und "Simulation." Das allein ist schon Grund, sich mit Rollenspielen bzw. Simulationen näher zu beschäftigen. Ein weiterer Grund ist der, dass der Simulationsflut auf sprachwissenschaftlicher Seite eine gewisse Forschungsdürre gegenübersteht. Aus diskursanalytischer Sicht lässt sich der Erfolg dieser Lehrmethode(n) noch kaum nachweisen.

In der Pilotfortbildung für ad hoc dolmetschende Pflegekräfte im Rahmen des Transferprojekts "Entwicklung und Evaluierung eines Fortbildungsmoduls für zweisprachige Krankenhausmitarbeiter" am Sonderforschungsbereich Mehrsprachigkeit der Universität Hamburg waren Simulationen authentischer Fälle (SAF) zentrale Fortbildungsmethode (vgl. den entsprechenden Beitrag von Ortrun Kliche und Birte Pawlack auf dieser Tagung). Die Simulationen wurden auf der Grundlage authentischer Gespräche aus dem Korpus "Dolmetschen im Krankenhaus" entwickelt. Die Originalaussagen der ÄrztInnen dienten dabei als Ausgangspunkt. Externe, entsprechend gebriefte Personen schlüpften in die Arzt- bzw. Patientenrolle, die Fortbildungsteilnehmerinnen dolmetschten das Gespräch. Diese Simulationen wurden aufgezeichnet und transkribiert.

Die Datensitzung hatte zum Ziel, das Gesprächsoriginal mit der Simulation zu vergleichen. Grundlage waren zum einen der Ausschnitt aus einem deutsch-portugiesisch gedolmetschten Aufklärungsgespräch vor einer Operation zur Entfernung der Gallenblase aus dem oben genannten Korpus und zum anderen die entsprechende deutsch-polnisch gedolmetschte Sequenz aus der Simulation. Beim Vergleich der Bearbeitung der zu bewältigenden Aufgaben in dem authentischen und dem simulierten Gespräch ließen sich verschiedene Unterschiede ausmachen. Diese bestanden etwa darin, dass die Ausführungen der Dolmetscherin in der Simulation durchgehend ausführlicher ausfielen als im Original. Es kam in der Simulation auch zu einer Art Übergeneralisierung von metakommunikativen Rückmeldungen an die Patientin und die Ärztin. Ebenfalls ließ sich anhand der Simulationsausschnitte aufzeigen, dass die Krankenpflegerinnen durch häufiges Wiederholen eines Satzes oder einer Frage ("Gibt es ganz sicher keine Fragen mehr?") in den Übersetzungen mitunter eine andere Akzentuierung des Eingriffsrisikos kommunizieren als die ÄrztInnen.

Gemeinsam war den simulierten bzw. authentischen Ausschnitten, dass bestimmte Ausdrücke gar nicht (etwa die Wertung, dass ein Eingriff "gefährlich" sein kann) oder nur sehr umschreibend übersetzt wurden (wie etwa der Begriff "Komplikationsmöglichkeiten"), was den Eindruck einer Abschwächung oder sogar Verharmlosung in der Übersetzung entstehen ließ. Hierin zeigt sich zum einen, wie das Erfahrungswissen der ad hoc dolmetschenden Pflegekräfte auch in die Dolmetschsituation eingeht. Generell kann daraus zum anderen die kommuni-

kative Ambivalenz formuliert werden, dass die Ad-hoc-DolmetscherInnen den PatientInnen neben der Verdolmetschung auch verdeutlichen (müssen), warum Ärztinnen und Ärzte auch über sehr geringe Risiken eines Eingriffs aufklären müssen.

Katharina König  
Westfälische Wilhelms-Universität Münster  
Germanistisches Institut – Abteilung Sprachwissenschaft  
Hindenburgplatz 34  
48143 Münster  
katharina.koenig@uni-muenster.de

Veröffentlicht am 3.4.2012

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.