

### **Inhalt der CD-ROM**

Hilfsmaterialien zur CD-ROM  
und zum Lernzielkatalog

Allgemeine INFORMATIONEN  
zum OSD und den OSD-  
Prüfungen

Die LERNZIELKATALOGE zur  
LEXIK - SPRECHHANDLUNGEN -  
STRUKTUREN über das  
INHALTSVERZEICHNIS aufrufen

Das GESAMTREGISTER und die  
anderen REGISTER der  
LERNZIELKATALOGE des OSD  
aufrufen

Die konzeptionellen Grundlagen  
der LERNZIELKATALOGE des  
OSD

Die nationalen Varietäten  
des Deutschen im  
Unterricht DaF

Die Abschnitte zum  
INTERKULTURELLEN LERNEN

HÖRTEXTE ZUM KAPITEL  
DISKURS

Exemplarische  
PRÜFUNGSTEXTE

## *Österreichisches Sprachdiplom*

### **Willkommen auf der *ÖSD* CD-ROM**

**Erstellt von Rudolf Muhr**

Der Autor des ÖSD-Lernzielkatalogs und der CD-ROM, Prof. Rudolf Muhr - und die MitarbeiterInnen der Prüfungszentrale des Österreichischen Sprachdiploms Dr. Manuela Glaboniat (Leiterin), Mag. Elisabeth Piskernik, Mag. Margit Doubek, Mag. Karoline Janicek, Mag. Hanna Bancher freuen sich, dass Sie sich zum Kauf der CD-ROM entschlossen haben.

Wir hoffen, dass die Lernzielkataloge und die CD-ROM bei der Gestaltung Ihres Unterrichts und der Erstellung von Unterrichtsmaterialien hilfreich sein werden.

Über Rückmeldungen - welcher Art immer - würden wir uns freuen.

#### Unsere Adresse:

Prüfungszentrale des Österreichischen Sprachdiploms Deutsch,  
Althansg. 7-9 / 10, A - 1090 Wien

Tel.: + (43) 1 319 33 95 Fax: + (43) 1 319 33 96

E-Mail: [osd@son.at](mailto:osd@son.at); Internet: [www.osd.at](http://www.osd.at)

#### Die Adresse von Prof. Muhr:

Institut f. Germanistik der Karl-Franzens Universität Graz

Projekt Österreichisches Deutsch

Heinrichstr. 22/2, A-8010 GRAZ

Tel. 0043-316-380-8176

Fax. 0043-316-401-427

E-Mail: [muhr@eww.kfunigraz.ac.at](mailto:muhr@eww.kfunigraz.ac.at) Internet: [www.oedt.kfunigraz.ac.at/oedt/](http://www.oedt.kfunigraz.ac.at/oedt/)

[www.oedt.kfunigraz.ac.at/oeswort/](http://www.oedt.kfunigraz.ac.at/oeswort/)

© Für den Inhalt: Prof. Rudolf Muhr und Prüfungszentrale des ÖSD

© Für den Vertrieb: Verlag obv&hpt

**ZURÜCK zur STARTSEITE**

## Österreichisches Sprachdiplom Deutsch

# TEIL 2

## LERNZIELE zu ELEMENTEN und FORMEN der INTERAKTION

- DISKURS und DISKURSSTRUKTUREN  
HÖFLICHKEITSKONVENTIONEN  
INTERKULTURELLE BEZIEHUNGEN zu ANDEREN  
MENSCHEN UND KULTUREN

## **Österreichisches Sprachdiplom Deutsch**

### **Abschnitt 5**

#### **LERNZIELE ZU RAHMENBEDINGUNGEN DER KOMMUNIKATION DISKURS, DISKURSELEMENTEN, DISKURSSTRATEGIEN UND KOMMUNIKATIONSSZENARIEN**

##### **1. Einleitung und Überblick**

Im vorliegenden Kapitel des Lernzielkatalogs werden alle wesentlichen Werkzeuge und Elemente der Diskursebene im Detail beschrieben, die als relevante Fertigkeiten für das fremdsprachige Kommunizieren auf den Niveaustufen des ÖSD (Grundstufe – Mittelstufe 1) eine Rolle spielen sollten. Grundlage der Beschreibung sind die im Abschnitt 2 "Sprachlernmodell" angeführten Kategorien und die dazu gehörenden Elemente ab der 2. Beschreibungsebene der Lernziele.

##### **1. Die Rahmenbedingungen der Interaktion**

- 1.1. Lebensbereiche (Domänen)
- 1.2. Kommunikationsthemen

##### **2. Diskurs und Szenarien - Elemente und Formen der Interaktion**

- 2.1. Die konventionellen Formen des Diskurses
- 2.2. Sprachliche Interaktionsformen - Szenarien
- 2.3. Elemente zur Strukturierung und Durchführung des Diskurses (Diskursmarker)
- 2.4. Diskursstrategien
- 2.5. Lernbezogene Diskursstrategien
- 2.6. Interkulturelle Fertigkeiten

Anzumerken ist jedoch, dass es sich nicht bei allen Kategorien um Lernziele im engeren Sinne handelt. Das gilt vor allem für die Rahmenbedingungen der Interaktion, die als handlungsleitender Rahmen vor allem bei der Erstellung von Unterrichtsmaterialien und bei der Auswahl von Materialien zur Vermittlung des domänenadäquaten Sprachverhaltens maßgebend sein sollten.

# Kapitel 1

## Die Rahmenbedingungen der Interaktion

Hinsichtlich der Rahmenbedingungen der Interaktion sind für die Lernzielbestimmung des ÖSD die folgenden spezifischen Rahmenbedingungen relevant:

- a. der Ort der sprachlichen Handlung
- b. die Domäne, Institution oder Organisation, in deren Rahmen die sprachliche Handlung stattfindet
- c. die beteiligten Personen, ihre sozialen Rolle(n) und ihre sozialen Beziehungen

Die Kategorien a) der Ort und b) die Domäne, wo die sprachliche Handlung stattfindet können zusammengefasst werden, da sie vielfach zusammenfallen. Auch die sozialen Rollen stehen in engem Zusammenhang mit dem Ort bzw. der Domäne, in der das soziale Ereignis stattfindet.

### 1. Die relevanten Lebensbereiche (Domänen) und Orte der sprachlichen Handlung

In Hinblick auf die weiter unten beschriebenen Kommunikations-Szenarien, erscheint es sinnvoll, die relevanten Domänen extra zu benennen, die für die fremdsprachige Kommunikation von Relevanz sind. Unter "Domäne" wird ein abgegrenzter Lebensbereich verstanden, in dem üblicherweise eine bestimmte Sprachvariante bzw. eine Kombination mehrerer Varianten benutzt werden oder vorkommen und rezeptiv zu verarbeiten sind. Von den "Lebensbereichen" unterscheidet sich die "Domäne", dass ein Lebensbereich mehrere Domänen umfassen kann. An fremdsprachendidaktisch relevanten Domänen können unterschieden werden:

- (1) Domänen des privaten Lebensbereichs: Familie, Freundschaft, Nachbarschaft
- (2) Domänen des öffentlichen Lebensbereichs: Medien (Fernsehen, Radio, Zeitungen), Gesundheitseinrichtungen (Krankenkasse, Spital usw.) Dienstleistungseinrichtungen (Banken, Post usw.), Versorgungsbetriebe (Geschäfte verschiedener Art); Freizeiteinrichtungen (Sport, Kultureinrichtungen, Jugendeinrichtungen usw.)
- (3) Domänen des beruflichen Lebensbereichs: Firma, Büro, Sozialeinrichtungen (Arbeitsvermittlung), Berufsausübung und damit verbundene Tätigkeiten, Geschäftsverbindungen
- (4) Domänen des schulischen und weiterbildenden Lebensbereichs: Schule, Universität, Erwachsenenbildungsinstitutionen, Berufsqualifikationsinstitutionen (Fahrschule, VHS usw.)

### 2. Kommunikationsthemen - Zentrale kommunikative Ausdrucksbereiche

Die zentralen kommunikativen Ausdrucksbereiche - *Themen* sind semantische Kernbereiche, die mit den Lebensbereichen, den Handlungsszenarien und zentralen Betätigungen innerhalb dieser Bereiche in enger Verbindung stehen. Dabei ist zwischen a) **allgemeinen, unspezifischen Themen** und b) **spezifischen Themen** zu unterscheiden.

## Der ÖSD-Lernzielkatalog unterscheidet

1. **Themenunspezifische Sprechhandlungen zu Interaktion und Kommunikation - Sprache - Wissen**
2. **Acht unspezifizierte Ausdrucksbereiche, die im Themenbereich "Allgemeine Begriffe" zusammengefasst sind**
  - 1) Ausdrücke für allgemeine Relationen zwischen Sachverhalten;
  - 2) Ausdrücke für Existenz - Präsenz - Konstanz;
  - 3) Ausdrücke für Lokalität - Richtung - Entfernung - Relative Position;
  - 4) Temporale Relationen;
  - 5) Quantität - Steigerung - Abstufung - Menge;
  - 6) Ausdrücke für Objekte und physische Merkmale von Objekten
  - 7) Qualität
  - 8) Modalität - Bewertung - Wichtigkeit - Normalität
3. **Dreizehn spezifische Themenbereiche:** Sie fungieren als zentrales Ordnungskriterium für alle Lernziele und bilden den Kern der integrierten Lernziellisten in Teil 4 des ÖSD-Lernzielkatalogs
  - 1) Höflichkeitskonventionen und interkulturelle Unterschiede im deutschsprachigen Raum
  - 2) Interkulturelle Beziehungen zu anderen Menschen und Kulturen
  - 3) Der Mensch - Identität - Charakterisierung und soziale Beziehungen
  - 4) Der menschliche Körper, körperliche Zustände, Gesundheit und Gesundheitssystem
  - 5) Wohnen und Wohnformen
  - 6) Alltägliches Leben - Tagesablauf - Einkaufen - Geld
  - 7) Lebensmittel - Essen und Trinken - Jemanden einladen
  - 8) Post und Telekommunikation - Öffentliche Einrichtungen und Dienstleistungen
  - 9) Transport und Verkehr - Reisen - Umwelt
  - 10) Freizeit - Sport - kulturelle Aktivitäten
  - 11) Ausbildung - Schule - Fortbildung
  - 12) Arbeit - Beruf - Wirtschaft - Lebensverhältnisse
  - 13) Politik - Medien

## **3. Die Kombination von Rahmenbedingungen fremdsprachiger Kommunikation: Relevante Themenbereiche, relevante Domänen und soziale Rollen**

Die relevanten **Orte und Domänen** sprachlicher Handlungen, die im ÖSD Berücksichtigung finden, stehen in engstem Zusammenhang mit den Themenbereichen / Kommunikationsthemen und den nachfolgend beschriebenen Handlungsszenarien (Kap. 3), die im Abschnitt "Integrierte Listen" ausführlich dargestellt werden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird hier ein Überblick angeführt, wobei hinsichtlich der relevanten sozialen Rollen **produktive und rezeptive Rollen** unterschieden werden. Das bedeutet, dass von einem fremdsprachigen Lerner nicht erwartet werden kann, dass er in der Lage

ist, produktiv z.B. einen Beamten auf dem Meldeamt darzustellen. Wohl aber sollen die Lerner auf den hier beschriebenen Fertigniveaus 2-4 in der Lage sein, einen Beamten im Kontext der Anmeldung rezipieren/verstehen zu können. Diese Trennung in produktive und rezeptive Rollen wird dann relevant, wenn es um die Auswahl geeigneter Texte und Aufgabenstellungen für die Überprüfung produktiver und rezeptiver Fertigkeiten geht. Sie ist als Hilfestellung bei der Erstellung von Übungen und Tests gedacht.

**Im Kontext der einzelnen Themenbereiche kommen die folgenden relevanten Kommunikationsorte, Domänen und sozialen Rollen vor**

**1. Themenbereich: Der Mensch - Identität - Charakterisierung und soziale Beziehungen**

- **private Domäne:** in der Familie/Lebensgemeinschaft, bei Bekannten, bei Freunden, im Kontakt mit Nachbarn; am Telefon
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Freund/Freundin, Bekannte/r; rezeptiv: Eltern/Kind, Nachbar/Nachbarin
- **Domäne Ämter bzw. Institutionen:** Meldeamt, Fremdenpolizei, Arbeitsamt, Trafik (Meldezettel holen), Schule, Arbeitsplatz;
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Antragsteller, Partei (Amt), Kunde rezeptiv: Beamter, Polizist, Verkäufer, Lehrer
- **Domäne Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kleidung und Aussehen:** Kleidungsgeschäft, Schuhgeschäft, Putzerei, Boutique, im Kosmetikgeschäft bzw. Drogeriemarkt, Friseur, usw.
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Kunde, Verkäufer; rezeptiv: Geschäftsführer/Sachbearbeiter (bei Reklamationen)

**2. Themenbereich: Der menschliche Körper, Körperliche Zustände - Gesundheit und Gesundheitssystem - Freizeit**

- **private Domäne:** im Fitnessstudio, Freizeiteinrichtungen
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Kunde; rezeptiv: Angestellter von Freizeiteinrichtungen
- **Domäne Dienstleistungen im Zusammenhang mit Körperpflege:** im Bad, in der Sauna,
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Kunde; rezeptiv: Angestellter von Freizeiteinrichtungen
- **Domäne Gesundheitssystem im Zusammenhang mit Gesundheit und Krankheit:** beim Arzt, im Ambulatorium, im Krankenhaus, in der Krankenkassa, in der Apotheke, im Lohnbüro (Krankenschein)
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Patient, Sozialversicherter; rezeptiv: Arzt, Angestellter von Sozial- und Gesundheitseinrichtungen.

### **3. Themenbereich: Wohnen und Wohnformen**

- **private Domäne**: Zuhause in der eigenen Wohnung
  - **Relevante soziale Rollen**: produktiv: Mieter, Besitzer einer Wohnung/Unterkunft
- **Domäne der Dienstleistungen im Zusammenhang mit Wohnungssuche und Wohnungseinrichtung** Wohnungsvermittlungsbüro, Vermieter/in, am Telefon, im Möbelhaus, am Flohmarkt
  - **Relevante soziale Rollen**: produktiv: Mieter, Besitzer einer Wohnung/Unterkunft, Kunde; rezeptiv: Vermieter, Angestellter eines Maklerbüros, Angestellte der Inseratenabteilung einer Zeitung, Verkäufer in einem Möbelhaus
- **Domäne Nachbarschaft und Umgebung der Wohnung**: Orts-/Stadtteil, in der Stadt, am Land
  - **Relevante soziale Rollen**: produktiv: Nachbar von anderen Mietern/Hausbewohnern; rezeptiv: Mieter im Kontakt mit Wohnungs- oder Hausbesitzer bzw. der Hausverwaltung

### **4. Themenbereich: Alltägliches Leben - Tagesablauf - Einkaufen - Geld**

- **private Domäne**: Zuhause
  - **Relevante soziale Rollen**: produktiv: Mensch mit grundlegenden Bedürfnissen und Vorlieben, Partner/in; rezeptiv: Leser und Rezipient von Werbeschriften und Werbesendungen
- **Domäne Geschäfte und Versorgungseinrichtungen im Zusammenhang mit alltäglicher Versorgung** in Supermärkten, Fleischhauereien, Bäckereien, am Markt, am Verkaufsstand/Kiosk, in der Trafik, im Papiergeschäft
  - **Relevante soziale Rollen**: produktiv: Kunde; rezeptiv: Verkäufer (Stufe 2-4), Kassier/erin, Geschäftsführer/Sachbearbeiter (bei Reklamationen)
- **in der Bank/Wechselstube, beim Bankomaten**:
  - **Relevante soziale Rollen**: produktiv: Bankkunde/in (Stufe 2-4); rezeptiv: Bankangestellter; Geschäftsführer/Sachbearbeiter (bei Reklamationen)

### **5. Themenbereich: Lebensmittel - Essen und Trinken - Jemanden einladen**

- **private Domäne**: in der Familie/Lebensgemeinschaft, bei Bekannten, bei Freunden, im Kontakt mit Nachbarn
  - **Relevante soziale Rollen**: produktiv: Freund/Freundin, Bekannte/r; rezeptiv: Eltern/Kind, Nachbar/Nachbarin
- **Domäne Gastronomie im Zusammenhang mit "privat auswärts essen"**: in Gasthäusern, Restaurants, im Café, am Würstlstand
  - **Relevante soziale Rollen**: produktiv: Gast, Kunde; rezeptiv: Kellner/in, Verkäufer/in
- **Domäne Gastronomie im Zusammenhang mit "beruflich auswärts essen"**: in Gasthäusern, Restaurants, im Café, beim Empfang;
  - **Relevante soziale Rollen**: produktiv: Gast, Kunde, Gastgeber; rezeptiv: Kellner/in, Verkäufer/in, Eröffner eines Empfangs/Festes.

## **6. Themenbereich: Post und Telekommunikation - Öffentliche Einrichtungen und Dienstleistungen**

1. **Domäne der Dienstleistungen öffentlicher Institutionen** Auf der Post; auf der Bank, bei der Polizei, in Konsulaten und Botschaften
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Bürger, Antragsteller, Auskunftsuchender Partei (Amt); rezeptiv: Beamter, Polizist, Verkäufer,
2. **Domäne Justiz (Gericht/Notar) - im Zusammenhang mit Einholen von Beglaubigungen von Dokumenten**
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Bürger/Antragsteller/in; rezeptiv: Beamter, Polizist,
3. **Domäne Fundbüro bzw. Annahmestelle von Behörden im Zusammenhang mit Einholen von Informationen und Hilfe:**
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Bürger/Antragsteller/in, Auskunftsuchender; rezeptiv: Beamter, Polizist,

## **7. Themenbereich: Transport und Verkehr - Reisen - Umwelt**

- **private Domäne:** Wegauskunft in der Stadt, nach einer Ortschaft usw., an der Tankstelle, beim Autoservice, beim Pannendienst;
- **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Ratsuchender, Ratgebender (allgemein) rezeptiv: Tankwart, Pannenhelfer, Mechaniker
- **Domäne öffentlicher Verkehr im Zusammenhang mit Reiseplanung** Fahrkartenbüro der Verkehrsbetriebe/ Bus gesellschaft; Fahrkartenschalter, Reisebüro, Flugkartenschalter einer Fluggesellschaft
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Reisender, Auskunftsuchender, Zug-, Fluggast; rezeptiv: Schalterbeamter am Bahnhof, Angestellte von Reisebüros und Fluggesellschaften
- **Domäne öffentlicher Verkehr im Zusammenhang mit Grenz- und Reiseformalitäten:** beim Abflug (einchecken), an der Grenze beim Zoll
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Reisender, Grenzgänger; rezeptiv: Schaffner, Stewardess/Steward, Grenz-/Zollbeamter
- **Domäne "im Urlaub":** im Hotel, am Campingplatz, bei Sehenswürdigkeiten
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Hotelgast, Reisender, rezeptiv: Hotelangestellte (Rezeptionisten, Kellner, Personal)

## **8. Themenbereich: Freizeit - Sport und kulturelle Aktivitäten**

- **private Domäne:** Zuhause beim Spielen, musizieren, fernsehen, Musik hören etc.
- **Relevante soziale Rollen:** in der Familie/Lebensgemeinschaft, bei Bekannten, bei Freunden, im Kontakt mit Nachbarn; am Telefon
- **Domäne Unterhaltungs- und Kultureinrichtungen:** an der Kino-, Theater-, Konzertkasse, im Reservierungsbüro; an der Garderobe
  - **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Kino-, Theater-, Museumsbesucher; rezeptiv: Angestellte von Kino-, Theater- und Museumskassen, Personal von Freizeiteinrichtungen

- **Domäne Sport- und Freizeiteinrichtungen:** im Sportgeschäft, im Café, Restaurant; am Fußball-, Tennisplatz usw.; am Schilift; im Verein
- **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Gast im Café, Restaurant, Benutzer von Sportplätzen und anderen Sporteinrichtungen; rezeptiv: Kellner, Personal von Freizeit- und Sporteinrichtungen

## **9. Themenbereich: Ausbildung - Schule - Fortbildung**

- **private Domäne:** Nachhilfe, lernen mit Kollegen
- **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Lerner, Schul-, Studienkollege, Helfer
- **Domäne Schule, Kurs-, Schulsekretariat, Unterricht:**
- **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Lerner, Schul-, Studienkollege, Helfer; rezeptiv: Lehrer, Schulpersonal, Prüfer
- **Domäne Schulfeste und schulische Aktivitäten** (Ausflüge etc.) wie oben

## **10. Themenbereich: Arbeit - Beruf - Wirtschaft - Lebensverhältnisse**

- **Domäne Büro des Personalchefs; im Arbeitsamt; bei der Stellenvermittlung:**
- **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Bewerber, Stellensuchender, Fachperson; rezeptiv: Angestellte von Personalbüros, Arbeitsämtern und Stellenvermittlungsagenturen, Arbeitskollegen
- **Domäne Arbeitsplatz:** Büro, in der Kantine, bei Arbeitskollegen, in Verhandlungen
- **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Fachperson, Verhandler, Arbeitskollege; rezeptiv: Arbeitskollegen, Geschäftspartner, Firmenangestellte

## **11. Themenbereich: Politik - Medien**

- **Domäne Fernsehen und Radio:** Interviews und Diskussionen, Radio, Präsentationen, Reden
- **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Interviewpartner; rezeptiv: Hörer von Radiosendungen, Beobachter und Konsument von Fernsehsendungen

## **12. Themenbereich: Interkulturelle Beziehungen zu anderen Menschen und Kulturen**

- **Domäne Kommunikation in demokratischen Gesellschaften:** Kommunikation mit ImmigrantInnen und Aus- und InländerInnen
- **Relevante soziale Rollen:** produktiv: Staatsbürger und Bürger eines konkreten Landes und Europas, Vermittler positiver interkultureller Haltungen und Träger von Empathie gegenüber Menschen anderer Herkunft; rezeptiv: Zuhörer und Vermittler.

## Kapitel 2

# Die konventionellen Formen des Diskurses

Die Vielfalt der menschlichen Interaktionsereignisse wird durch die Konventionalität dieser Ereignisse und die dabei benutzten sprachlichen Formen in ihrer Variabilität eingegrenzt und überschaubar gehalten. Im Zwischenbereich zwischen sozialer Struktur und ihrer kommunikativen Konstituierung sind die folgenden **Kategorien von konventionellen Formen des Diskurses** angesiedelt, die hier lediglich benannt, jedoch nicht als Lernziele operationalisiert werden, da dies einen umfangreichen Beschreibungsapparat zur Voraussetzung hätte, der nicht in den Unterricht übertragbar ist. Die Lehrenden sollten sich dieser Kategorien und ihrer starken Kraft für den Erwerb konventioneller Formen der zielsprachlichen Kommunikation dennoch bewusst sein und die Lerner durch entsprechende Modelltexte und authentische Texte möglichst nah an diese Formen heranführen. Im Einzelnen handelt es sich um:

- a. **Ereignisse**, die konventionell stattfinden und ein spezifisches Verhalten implizieren
- b. **Handlungen**, die konventionell im Rahmen dieser Ereignisse ausgeführt werden und
- c. **Texte und Textsorten**, die für die Ereignisse und verschiedene Situationen typisch sind

Für den vorliegenden Zweck der Vorbereitung auf die fremdsprachliche Kommunikation lassen sich **die folgenden Kategorien von konventionellen sozialen Ereignissen unterscheiden**, die wiederum die folgenden **spezifischen Sprachverhaltensformen** und **spezifischen Handlungen und Textsorten** einschließen:<sup>1</sup>

**(1) Erzählen und Small Talk bei Besuchen, Treffen, Plaudereien, Feiern bei und mit Freunden, Verwandten und Bekannten. Dazu gehört auch das Ausgehen in ein Café, in ein Gasthaus, am Abend usw., miteinander einen Kaffee trinken usw. →**

### **Sie implizieren an Sprachverhaltensformen**

- Formen informeller und nächstsprachlicher Konversation,
- ein geringes Maß an Selbstdarstellung,
- die Fokussierung des Interesses auf die "Person" und
- auf persönliche, alltägliche Themen,
- einen hohen bis sehr hohen Bekanntheitsgrad der Beteiligten,
- Nähe und Vertrauen zwischen den Gesprächspartnern,
- Offenheit beim Äußern von Meinungen, Ansichten und Einstellungen sowie

### **an konventionell üblichen Handlungen**

- **Erzählen von Erlebnissen** (mündlich und schriftlich)
- Äußern von **persönlichen Meinungen und Ansichten**

<sup>1</sup> Diese Ausführungen sollen eine Hilfestellung bei der Vorbereitung auf relevante soziale Ereignisse und die damit verbundenen sprachlichen Handlungen und Sprachverhaltensformen geben. Die Beschreibung umfasst lediglich die wichtigsten Faktoren und ist keinesfalls vollständig.

- **Einholen von Rat und Hilfestellungen**
- **Ausdrücken von Wertschätzung oder Ablehnung** (loben, kritisieren)
- **Aushandeln** von gemeinsamen Aktivitäten und Zielen

#### **an Textsorten**

- das Aussprechen von persönlichen Einladungen,
- Telefonate,
- persönliche Briefe und Postkarten,
- Notizen,
- Gratulationsschreiben, Dankesschreiben u. dgl.

### **(2) Ausgehen - jemanden einladen (zu sich nach Hause oder in ein Restaurant)**

#### **Sie implizieren an Sprachverhaltensformen**

- Je nach Bekanntheitsgrad Formen (in)formeller, nahe- oder distanzsprachlicher Konversation,
- ein mittleres Maß an Selbstdarstellung,
- die Fokussierung des Interesses auf die "Person" und deren Interessen und Vorlieben
- auf persönliche, alltägliche (oder berufliche) Themen,
- Je nach Bekanntheitsgrad einen mittleren bis sehr hohen Bekanntheitsgrad der Beteiligten,
- Je nach Bekanntheitsgrad, Distanz oder Nähe bzw. Vertrauen oder Zurückhaltung im Umgang mit dem Gesprächspartner,

#### **an konventionell üblichen Handlungen**

- **Erzählen von Erlebnissen**
- Äußern von **persönlichen Meinungen und Ansichten**
- **Ausdrücken von Wertschätzung und Ablehnung** (loben, kritisieren)
- **Machen von Komplimenten**

#### **an Textsorten**

- das Aussprechen von persönlichen Einladungen (mündlich/schriftlich)
- Telefonate
- Kinoprogramme, Theaterprogramme
- Veranstaltungsankündigungen
- Speisekarten
- Wegbeschreibungen
- Kochrezepte
- Dankesschreiben

### **(3) Einkäufe, Besorgungen, Wohnungssuche, Erledigen von Geldangelegenheiten - Dienstleistungsgespräche**

#### **Sie implizieren an Sprachverhaltensformen**

- Formen distanzsprachlicher und formeller Konversation,
- ein mittleres Maß an Selbstdarstellung,
- die Fokussierung des Interesses auf die "Sache" und das Erreichen derselben
- alltägliche, personenabgewandte Themen,
- einen geringen bis fehlenden Bekanntheitsgrad der Beteiligten,
- Distanz und Vorsicht im Verhalten gegenüber dem Gesprächspartner,
- Eingegrenzte Offenheit beim Äußern von Meinungen, Ansichten und Einstellungen - funktional eingegrenzt in Bezug auf das Erreichen des Handlungsziels

#### **an konventionell üblichen Handlungen**

- Einholen und Erteilen von Informationen in mündlicher und (teilweise schriftlicher) Form
- Äußern von Wünschen und Meinungen zu in Frage stehenden Sachfragen
- Einholen von Rat und Hilfestellungen in Bezug auf personenabgewandte, aber mit persönlichen Anliegen im Zusammenhang stehende Fragen
- Ausdrücken von Wertschätzung oder Unzufriedenheit mit der Ausführung bzw. Qualität von Gütern und Dienstleistungen

#### **an Textsorten**

- Dienstleistungsgespräche und damit verbundene Beratungsgespräche
- Schriftliche Anfragen, Einholen von Angeboten
- Inserate, Mietverträge, Meldezettel, Formulare aller Art
- Prospekte und Werbeschriften
- Erlagscheine, Postanweisungen, Telefonbücher
- Reklamationen

### **(4) Konsultieren von Ärzten und Gesundheitseinrichtungen - Beratungs- und Betreuungsgespräche**

#### **Sie implizieren an Sprachverhaltensformen**

- **Beratungs- und Betreuungsgespräche** beim Arzt, im Krankenhaus, beim Apotheker
- Formen nächstsprachlicher und persönlicher Konversation – Auskunftgeben über den persönlichen Gesundheitszustand, Erfragen und Einholen von Hilfe und Rat
- ein hohes Maß an Selbstdarstellung (zum Zwecke der Diagnose und des Mitteilens der Bedürfnisse)
- die Fokussierung des Interesses auf die "eigene Person" bzw. "die Hilfsbedürftigen" und den jeweiligen Gesundheitszustand
- alltägliche, personenzugewandte Themen
- je nach Arzt-/Helfer-Patientenkonstellation einen geringen oder hohen Bekanntheitsgrad
- Offenheit und relativ hohe Direktheit im Verhalten gegenüber dem Gesprächspartner

bei gleichzeitiger Verwendung von Umschreibungen kritischer Krankheitszustände

- Große Offenheit beim Äußern von Meinungen und Ansichten und dem Einholen von Rat und Hilfe

#### **an konventionell üblichen Handlungen**

- Äußern von Wünschen und Meinungen zu in Frage stehenden Gesundheitsfragen
- Einholen und Erteilen von Informationen in mündlicher und (gelegentlich schriftlicher) Form
- Einholen von Rat und Hilfestellungen in Bezug auf personenzugewandte und mit persönlichen Anliegen im Zusammenhang stehende Fragen
- Beratenlassen und Beraten in Bezug auf die Wirkung von Medikamenten und therapeutischer Maßnahmen beim Arzt bzw. beim Apotheker oder Therapeuten
- Ausdrücken von Wertschätzung oder Unzufriedenheit mit dem Gesundheitsfortschritt bzw. dem Befolgen der ärztlichen Anweisungen

#### **an Textsorten**

- Beratungsgespräche bei Arzt oder Apotheker
- Gesundheitsbroschüren und Anleitungstexte
- Beipackzettel
- Krankenschein (Kassenscheck)
- Prospekte von Gesundheitseinrichtungen

### **(5) Durchführen von Freizeitaktivitäten, Verreisen und Urlaubmachen - Dienstleistungs- und Beratungsgespräche, Erzählen und Small Talk**

#### **Sie implizieren an Sprachverhaltensformen**

- **Formen distanzsprachlicher und beratender Konversation** im Rahmen von **Dienstleistungsgesprächen** in Reisebüros, Zugauskunft am Bahnhof, Busgesellschaften, Freizeiteinrichtungen usw.
  - ein hohes Maß an Selbstdarstellung in Bezug auf Wünsche und Vorlieben,
  - die Fokussierung auf die "Interessen der Person"
  - alltägliche, personenorientierte Themen
  - einen reduzierten Bekanntheitsgrad der Beteiligten
  - Distanz und Zurückhaltung im Verhalten gegenüber dem Gesprächspartner
  - Eingegrenzte Offenheit beim Äußern von Meinungen, Ansichten und Einstellungen - funktional eingegrenzt in Bezug auf das Erreichen des Handlungsziels
- **Formen informeller und nächsprachlicher Konversation** im Rahmen von **Freizeitaktivitäten** und Urlauben bzw. **Erzählen** von Erlebnissen. Sie implizieren:
  - ein geringes Maß an Selbstdarstellung
  - die Fokussierung des Interesses auf die "Person" und
  - auf persönliche, alltägliche Themen
  - einen hohen bis sehr hohen Bekanntheitsgrad der Beteiligten
  - Nähe und Vertrauen zwischen den Gesprächspartnern
  - Offenheit beim Äußern von Meinungen, Ansichten und Einstellungen

#### **an konventionell üblichen Handlungen**

- Plaudern und Small Talk

- Rat holen/Informieren - Beraten/Informieren in mündlicher und (teilweise schriftlicher) Form
- Äußern von Wünschen und Meinungen zu beabsichtigten oder durchgeführten Aktivitäten
- Ausdrücken von Wertschätzung oder Unzufriedenheit mit der Ausführung bzw. Qualität von Dienstleistungen von Dienstleistungseinrichtungen
- Reklamationen im Falle von ungenügenden Leistungen

#### **an Textsorten**

- Planungsgespräche
- Dienstleistungsgespräche und Beratungsgespräche
- Schriftliche Anfragen, Einholen von Angeboten
- Formulare aller Art
- Prospekte und Werbeschriften, Reiseführer
- Reklamationen
- Erzählungen

### **(6) Am Unterricht teilnehmen, sich aus- und fortbilden – Instruktions- und Beratungsgespräche, Erzählen**

#### **Sie implizieren an Sprachverhaltensformen**

- Formen distanzsprachlicher und formeller Konversation,
- ein mittleres Maß an Selbstdarstellung,
- die Fokussierung des Interesses auf die "Sache" und das Erreichen derselben
- sachbezogene oder personenbezogene Themen von allgemeinem Interesse
- Je nach Art der Aus- und Fortbildung ein geringer bis mittlerer Bekanntheitsgrad der Beteiligten,
- Distanz und Zurückhaltung im Verhalten zwischen den Gesprächspartnern,
- Offenheit beim Äußern von Meinungen, Ansichten und Einstellungen - funktional eingegrenzt in Bezug auf das jeweilige Unterrichtsziel

#### **an konventionell üblichen Handlungen**

- Einholen oder Vermitteln von Informationen in mündlicher und schriftlicher Form (Fragen und Darstellen)
- Auffordern zu unterrichtsbezogenen Handlungen (Lesen, Sprechen, Schreiben, Zuhören, Problemlösen, Reflektieren, Beibringen einer Hausaufgabe usw.)
- Erklären
- Ausdrücken von Wertschätzung oder Unzufriedenheit mit der Ausführung bzw. Qualität der Aufgaben bzw. Prüfungen

#### **an Textsorten**

- Instruktionsgespräche und damit verbundene Beratungen - Dialoge
- Lehrbücher/Lehrmaterialien
- Belobigungen bzw. Kritik für Unterricht und Unterrichtsleistung
- Prüfungstexte

## **(7) Einen Beruf ausführen – Fachgespräche, Dienstleistungs- oder Beratungsgespräche**

### **Sie implizieren an Sprachverhaltensformen**

- Formen distanzsprachlicher und formeller Konversation,
- ein mittleres Maß an Selbstdarstellung,
- die Fokussierung des Interesses auf die "Sache" und das Erreichen derselben
- sachbezogene oder personenbezogene Themen von allgemeinem Interesse
- Je nach Beruf und Funktion ein geringer bis mittlerer Bekanntheitsgrad der Beteiligten,
- Distanz und Zurückhaltung im Verhalten gegenüber dem Gesprächspartner,
- Zurückhaltung beim Äußern von Meinungen, Ansichten und Einstellungen - funktional eingegrenzt auf das jeweilige berufliche Arbeitsgebiet und Ziel

### **an konventionell üblichen Handlungen**

- Einholen und Weitergeben von Informationen in mündlicher und schriftlicher Form
- Auffordern und Anweisen zu Handlungen, die mit dem Beruf und dessen Ausführung im Zusammenhang stehen
- Erklären
- Ausdrücken von Wertschätzung oder Unzufriedenheit mit der Ausführung bzw. Qualität der Aufgaben bzw. Prüfungen

### **an Textsorten**

- Instruktionsgespräche und Beratungen - Dialoge
- Fachbücher
- Werbung
- Verhandlungen und Verkaufsgespräche

## **(8) Ereignisse in Politik und Medien und ihre Behandlung in der Öffentlichkeit durch Interviews, Berichte, Diskussionen**

### **Sie implizieren an Sprachverhaltensformen**

- Formen distanzsprachlicher und formeller Konversation;
- ein hohes Maß an Selbstdarstellung;
- die Fokussierung des Interesses auf die "Sache" und das Erreichen derselben, bei gleichzeitigem Präsentieren der Person;
- sachbezogene oder personenbezogene Themen von allgemeinem Interesse;
- Asymmetrische und passiv-rezeptive Kommunikationsformen;
- Einsatz von persuasiven Kommunikationsstrategien
- ein hoher Bekanntheitsgrad der Akteure und medialen Präsentatoren
- Distanz und Zurückhaltung im Verhalten gegenüber dem Gesprächspartner,
- Geringe Zurückhaltung beim Äußern von Meinungen, Ansichten und Einstellungen in Bezug auf allgemeine politische und soziale Positionen und Einstellungen

### **an konventionell üblichen Handlungen**

- Darstellen von Sachverhalten, die von sozialer und politischer Relevanz empfunden werden in mündlicher und schriftlicher Form in den Medien und in den entsprechenden politischen Gremien
- Auffordern zu Handlungen, die mit dem Erreichen der politischen und sozialen Ziele im Zusammenhang stehen
- Ausdrücken von Wertschätzung oder Unzufriedenheit mit der jeweiligen Situation bzw. den Verhältnissen

### **an Textsorten**

- Diskussionen
- Interviews
- Berichtende und kommentierende Zeitungsartikel
- Reden und Appelle

## Kapitel 3

### Szenarien - Sprachliche Interaktionsformen

#### 1. Die Grundlagen des Szenario-Begriffs

Unter Szenarien sind **sehr allgemeine Handlungsabsichten (Metasprechakte) und die damit verbundenen Sprachformen zu verstehen, die als Ergebnis von Interaktion auftreten.**<sup>2</sup> Im Einzelnen handelt es sich dabei um:

Sprachliche Handlungsmuster und Sprachhandlungen			
Um das Verhalten anderer zu beeinflussen	um Informationen auszutauschen	um Meinungen auszutauschen	als soziale Aktivität
Um einen Gefallen bitten	Etwas erklären	Einen Konsens finden	Small talk/ Alltagsgespräche
Sich bei jm./über jm. beschweren	Wegauskunft geben	Eine Diskussion führen	Handlungsbegleitendes Sprechen
Um einen Rat bitten/ einen Rat geben	Informationen erfragen / Auskünfte geben		
Jm. überreden	An Dienstleistungsgesprächen teilnehmen - beraten lassen		
Jm. einladen	Erzählen/Berichten/Beschreiben		

Die Liste ist nicht erschöpfend, umfasst aber vor allem Szenarien, die im Fremdsprachenunterricht von besonderer Bedeutung sind. Sie wurde im Rahmen der Revision des Zertifikats DaF, basierend auf den Festlegungen des "Framework" erstellt. Wesentlich ist, dass **Szenarien** aufgrund ihres allgemeinen Charakters **im Rahmen unterschiedlicher Redekonstellationen**<sup>3</sup> auftreten können und dort jeweils **unterschiedliche sprachliche und interaktive Ausprägungen** annehmen. Die nachfolgenden Transskripte von zwei Szenarien (unter Pkt. 4) „Um einen Gefallen bitten“ bzw. „Sich bei jm./über jm. beschweren“ verdeutlichen diese Varianz. Sie zeigen eine breite Palette natürlicher Sprachvariation, die auf verschiedene Ursachen zurückzuführen ist:

- a) **Den verschiedenen Sub-Szenarien liegen unterschiedliche kommunikative Rahmenbedingungen zugrunde.** Es ist offensichtlich, dass man einen Passanten oder einen Arbeitskollegen nicht um denselben Gefallen bitten kann wie einen Freund und dies auch nicht in derselben Weise sprachlich realisieren wird.

<sup>2</sup> Wie schon in vorangegangenen Abschnitten darauf hingewiesen wurde, werden die Szenarien hier **nicht** als das handlungsleitende Kriterium betrachtet, vom dem sich alle anderen Lernziele ableiten lassen. Die Szenarien bilden zusammen mit anderen Elementen der Diskursebene aus unterrichtspraktischen und lernzieltheoretischen Gründen eine eigene Ebene von Lernzielen, die eng mit den Werkzeugen der Interaktion und den Sprachformen in Verbindung stehen, jedoch nicht die gesamte Palette von Sprachmitteln und ihre Anwendung in jedem einzelnen Fall erklären und legitimieren können.

<sup>3</sup> Unter "Redekonstellation" ist eine bestimmte Kombination von Faktoren zu verstehen (vgl. Steger, 1977), die für das Zustandekommen eines Textes ausschlaggebend waren. Dazu gehören z.B. der Bekanntheitsgrad der Interaktionspartner, der Ort der Interaktion, die zeitlichen Umstände, das Thema usw., die im Kapitel über die "Rahmenbedingungen" der Interaktion beschrieben wurden.

- b) **In der mündlichen Kommunikation kommen die kommunikativen Normen der jeweiligen nationalen Varietäten des Deutschen besonders deutlich zum Tragen.** Das bedeutet, dass z.B. in Österreich für alle Szenarien, die im Kontext sozialer Nähe realisiert werden, nächstsprachliche Sprachformen des Innenstandards verwendet werden. Ähnlich verhält es sich diesbezüglich in der Schweiz, wo in diesem Fall eine regionale Form des Schwyzerdütsch zu Anwendung kommt. In Süd- und Ostdeutschland wird in diesem Kontext eine mehr oder weniger regional gefärbte Variante des Süd- bzw. Ostdeutschen verwendet. Sprachformen, die der Standardsprache nahe stehen, werden dann realisiert, wenn das Szenario soziale Distanz zur Grundlage hat, wie dies z.B. bei „sich bei jm./über jm. beschweren“ der Fall ist.
- c) **Man kann im Süden des deutschen Sprachraums durchaus von einer „innersprachlichen“ Mehrsprachigkeit sprechen,** die rezeptiv für den DaF-Lerner insofern relevant ist, da es sich ein ausländischer Sprecher „nicht aussuchen kann“, mit wem er im Zielsprachenland sprechen wird. Eine breite Palette rezeptiver Kenntnisse ist daher von Nutzen und sinnvoll, was auch die Motivation für die Aufnahme von Texten in den Lernzielkatalog ist, die im herkömmlichen Sinn „nicht-standardsprachlich“ sind. Ihre Legitimation ergibt sich durch den Sprachgebrauch und ihre soziale Relevanz in der Kommunikation der Zielsprachenländer.

## **2. Die ausgewählten Szenarien und ihre didaktische Relevanz**

Die nachfolgenden Ausführungen und Texte beschreiben keine Lernziele im engen Sinn, sondern dienen der Illustration sprachlicher und kommunikativer Gegebenheiten im genannten Diskursbereich. Um die Relevanz des Szenariobegriffs zu illustrieren, werden nachfolgend Texte zum Szenario „Jm. um einen Gefallen bitten“ dargestellt, die von Sprechern verschiedener nationaler Varietäten des Deutschen stammen und unterschiedliche Sprachformen darstellen.

- a) **Beim Szenario „Um einen Gefallen bitten“ wurden die folgenden Rahmenbedingungen vorgegeben:**

### **(1) Einen Freund um einen Gefallen bitten**

Sie haben ein Möbelstück gekauft. Da Sie aber selbst kein Auto haben, bitten Sie eine/n Freund/in um sein/ihr Auto, damit Sie das Möbelstück nachhause bringen können.

### **(2) Eine/n Unbekannte/n um einen Gefallen bitten**

Sie wollen telefonieren, haben kein Kleingeld und müssen 50 Schilling wechseln. Sie fragen Passanten, die etwa in Ihrem Alter sind, ob man den 50-Schilling Schein wechseln kann.

- b) **Beim Szenario „Sich bei jm./über jm. beschweren“ wurden die folgenden Rahmenbedingungen vorgegeben**

Sie übernachten in einem Hotel und stellen fest, dass in Ihrem Zimmer nicht saubergemacht wurde. Sie beschweren sich darüber bei der Rezeption.

## **3. Die gewählten Beschreibungskonventionen**

Die Umschrift der folgenden Texte versucht mit den **Mitteln der Orthographie** die wichtigsten phonologischen und diskursstrukturierenden Elemente (vokale Elemente und Pausen) darzustellen. Auf die genaue Darstellung der prosodischen und intonatorischen Details, wie sie in diskursanalytischen Untersuchungen üblich ist, wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit verzichtet. Im Einzelnen gelten folgende Konventionen:

- (a) In der rechten Spalte finden sich **Hinweise zur Makro- und Mikrostruktur** (Sprechhandlungsebene) der Gespräche. Benannt wird die Funktion der jeweiligen Äußerung im Diskurszusammenhang.
- (b) **Pausen** werden durch Punkte angezeigt: 2 Punkte = mittlere Pause, 3 Punkte = längere Pause.
- (c) **Verzögerungssignale und Rückmeldungssignale** werden durch die Transskripte "eh", "ah", "mhm", "ahm", "hmh" usw. dargestellt.
- (d) **Paralleles Sprechen** wird durch Einrückung vom linken Rand und Untereinanderstellung verdeutlicht:

▪	mhm
•	das hängt von dir ab
▪	ja, ja, gut ..

- (e) **Die phonologischen Merkmale des Gesagten** werden ebenfalls mit den Mitteln der Orthographie wiedergegeben. Dies ist nur unvollkommen möglich, soll aber für den vorliegenden Zweck der Verdeutlichung der wichtigsten Merkmale der Äußerung genügen.
- (f) Eine Umschrift von Texten, die sich von der präskriptiven Standardnorm stark unterscheiden, findet sich jeweils im Fußnotenteil.
- (g) Die österreichischen und schweizerischen Texte kommen jeweils in **zwei Versionen vor**: Im **Innenstandard** und **Außenstandard** bzw. auf **Schweizerdeutsch** und **Schwyzerdütsch**. Alle Texte wurden jeweils von denselben Sprechern realisiert, nachdem sie aufgefordert worden waren, einmal Standardsprache und einmal Alltagssprache so zu realisieren, wie sie es zuhause üblicherweise tun würden. Alle SprecherInnen waren Studenten oder graduierte AkademikerInnen. Die österreichischen SprecherInnen stammten zudem aus verschiedenen Regionen Österreichs. Die Hörtexte finden sich auf dem Hörmaterial zu diesem Buch.

## 4. Die Textbeispiele

### (I) **Szenario (1.1): Einen Freund um einen Gefallen bitten.**

Ein derartiges Gespräch findet in der Domäne "Familie/Freunde/Bekannte" statt. Die Sprecher kennen sich in diesem Fall gut, sodass in der Regel nächstsprachliche Realisierungen oder regional geprägte Realisierungen zu erwarten sind (sofern in der jeweiligen Sprachgemeinschaft ein solches Register existiert). Zugleich ist ein hohes bis sehr hohes Maß an gemeinsamen Vorwissen vorhanden, was relativ direkte Interaktionsformen zur Folge hat.

**Text 1.1a: Österreichische Sprecher (Ostösterreich) – Österreichisches Standarddeutsch – (nähesprachlich) (am Telefon)**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, hallo</li> </ul>	Begrüßung	Gesprächseröffnung
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ja, servus Andreas, der Joachim is hier.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ah, grüß dich, hallo.</li> </ul>	Anliegen vorbringen + Rückmeldung "Habe verstanden"	Szenariokern
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Andreas, ich habe vor kurzem ein kleines Möbelstück gekauft und dieses sollte ich jetzt in meine Wohnung bringen</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mhm</li> </ul>	Um den Gefallen bitten	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ und da ich weiß, dass du ein Fahrzeug besitzt, hab ich mi gedacht, frag ich dich einfach gerade heraus, ob du mir dieses borgen kannst?</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ah, grundsätzlich schon, nur ist das Problem, dass ich nicht, ah, den Wagen nicht immer habe, nicht jeden Tag, und .. dass du vielleicht ah, wenss dir am Dienstag oder Mittwoch ausgeht ah, also an diesen beiden Tagen habe ich Zeit, ahm, Montag schauts eher schlecht aus und Donnerstag, Freitag auch .. also</li> </ul>	Dem Gefallen nachkommen + Nennen einschränkender Bedingungen	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mhm</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• das hängt von dir ab</li> </ul>	Einverständnis erklären mit den Bedingungen	Aushandeln von Details
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ja, ja, gut .. na für mich is das kein Problem, weil ich bin da so flexibel, dass ich einfach bei Lutz, beim Möbelhaus Lutz anrufe und dann einen Ter min fixiere, wann wir</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja,</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ das Möbelstück abholen können</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mhm</li> </ul>	Weitere Details bezüglich der Übergabe des gewünschten Transportmittels	Einverständnis erzielen
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ und dann werd ich dich .. noch kontaktieren, zuvor und dann hol ich den Wagen bei dir</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, gut, es kann sein, dass ich nicht zuhause bin, dann rufst du am besten, ahm einfach an und sprichst eine Nachricht auf den Anrufbeantworter und.. wir werden uns das dann schon irgendwie das arrangieren</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ja, sicher</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"><li>• Ok, dann verbleiben wir so und dann hören wir uns wieder beziehungsweise ich sprech auf den Anrufbeantworter</li></ul>	<div><div>Abschluss der Vereinbarung</div><div>Verabschiedung</div></div>	Gesprächsende
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ciao</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Also dann, ciao.</li></ul>		

**Text 1.1b: Österreichische Sprecher (Ostösterreich) – Österreichischer Innenstandard –Alltagssprache (nähesprachlich)**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, servas Joachim</li> </ul>	<b>Begrüßung</b>	<b>Gesprächs- eröffnung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Du, Andi, wast eh, i bin jetz umzogen, gö</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, echt, wohin?</li> </ul>	<b>Erzählen von persönlichen Veränderungen = Begründung für Anliegen</b>	<b>Szenarioein- leitung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jo, in' Griesplotz obi und so, und</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mhm, ja</li> </ul>	<b>Beschreibung von Folgehandlungen</b>	<b>Szenarioein- leitung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>und hob halt zu diesem behufe do, a bissl einkafn miassn und woa untn beim Lutz und hob ma so a, a stickl,</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mh</li> </ul>	<b>Vorbringen des Anliegens</b>	<b>Szenariokern</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• so a</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>möbelstickl kauft göh,</li> </ul>	<b>Gewähren der Bitte + Nennen einschränkender Bedingungen</b>	<b>Szenariokern</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ jo,</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• und wollt nur ganz kurz amol anfrogn, weil i waas, dass du ja a(n) kostnwogn host, obst ma den kurz borgen könntest?</li> </ul>	<b>Vereinbaren eines Übergabezeitpunkts + der damit verbundenen Bedingungen</b>	<b>Aushandeln von Details</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ahh, jo, waun brauchst'n den? I man, ... hob net, i hobn nit immer do, der ist meiste Zeit dahaam und da i in Graz bin, ... häufig</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mhm,</li> </ul>	<b>Vereinbaren eines Übergabezeitpunkts + der damit verbundenen Bedingungen</b>	<b>Aushandeln von Details</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des waa ma echt im Prinzip ziemlich wurscht, göh, also...</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aha,</li> </ul>	<b>Vereinbaren eines Übergabezeitpunkts + der damit verbundenen Bedingungen</b>	<b>Aushandeln von Details</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• weil i bin do so flexibel, das i sog, i geh dann zum Lutz und hol des dann und dann,</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ hmh</li> </ul>	<b>Vereinbaren eines Übergabezeitpunkts + der damit verbundenen Bedingungen</b>	<b>Aushandeln von Details</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• wenn is holt brauch</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ na, da wärs ma recht, ah, vielleicht am Dienstag oder Mittwoch .. je nachdem</li> </ul>	<b>Vereinbaren eines Übergabezeitpunkts + der damit verbundenen Bedingungen</b>	<b>Aushandeln von Details</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• jo, ok gut</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ jo!?</li></ul>		<b>Einverständnis erzielen + Gesprächsabschluss</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nachmittag?</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Do ruafi noch beim Lutz vorher an und dann check i des und dann ruaf no amol aun diesbzüglich,</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• ok, passt,</li></ul>	<b>Verabschiedung</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ passt, guat dann, ciao</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• bis Dienstag</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ jo, bis Dienstag</li></ul>		

### **Text 1.1c: Schweizer Sprecher (Zürich) - Schweizerdeutsch**

• Ja hallo Christoph, hmh, ich war jetzt heute beim IKEA und hab mir ein Bücherge stell gekauft, hmh, du weißt ja, ich hab kein Auto, könntest du mich vielleicht holen oder mir dein Auto ausborgen?		<b>Begrüßung + Äußern der Bitte</b>	<b>Gesprächseröffnung + Szenariokern</b>
▪ Ja, klar, das Auto möchte ich dir so nicht alleine geben, aber ich kann dich auf jeden Fall holen und dann holen wir das Bücherge stell zusammen ab, gar kein Problem.			
▪ Ok, ja, holst, du mich dann bei mir zuhause ab?		<b>Gewähren der Bitte</b>	<b>Einverständnis erklären + Bedingungen</b>
• Ja, ist gut, in einer halben Stunde bei dir, he?			
▪ Hmh, danke, tschüss		<b>Vereinbaren der Details</b>	<b>Einverständnis erzielen + Details klären + Gesprächsabschluss</b>
• Tschüss.			

### **Text 1.1d: Schweizer Sprecher (Zürich) - Schwyzerdütsch**

• Ja, hallo Chridu, da is Sylvia ... du		<b>Begrüßung</b>	<b>Gesprächseröffnung</b>
▪ Ja, hallo Sylvia.			
• Hallo, ja, mhm, i ha beim IKEA grad as Bichergstell kauft, aso, und, und i hätt, du weischt i ha kas Auto und ... i han mi gfragt, ob du acht mi kanscht das Auto leihe woll, i werds nit unbedingt ..., aber dasch kostschet mi.		<b>Beschreiben der persönlichen Umstände und Äußern der Bitte</b>	<b>Szenariokern</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mis Auto hätt i di nit so gabe, was i a mache i ka di cho abhole, holen wir das Büchergstell zsammen ab. Isch desch ok? für di?</li> </ul>	<b>Gewähren der Bitte + Äußern einschränkender Bedingungen</b>	<b>Einverständnis erklären + Einverständnis erzielen + Gesprächsabschluss</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ok, ja, dasch's gut</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ok, denn bis denn.</li> </ul>	<b>Verabschiedung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hmm, chiao.</li> </ul>		

### Text 1.1e: Norddeutsche Sprecher (Hannover)

Ja, hallo Dirk, schön, dass du da bist.	}	<b>Begrüßung</b>	}	<b>Gesprächs- eröffnung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hallo Walter!</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Da hab ich ja Glück gehabt, ich hab mir da grad so ein kleines Kommöddchen gekauft, für mein Zimmer und steh nun hier beim Ikea-Möbelmarkt und weiß nicht so recht, wie ich das gute Stück nahhause bringen soll!</li></ul>	}	<b>Beschreiben persönlicher Umstände</b>	}	<b>Szenario- kern</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ah ...</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kannst du mir aus der Verlegenheit helfen?</li></ul>	}	<b>Um Gefallen bitten</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, mh, ich muss aber eben noch zu Ende essen, aber dann kann ich kommen und dich, dich abholen. Eh, hältst du's noch solange aus?</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, solange werd ich's grad noch verkraften, ja, denk ich.</li></ul>	}	<b>Beschreiben einschränkender Bedingung + zeitliche Folgen</b>	}	<b>Aushandeln von Details</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ok, fein, dann komm ich dann so, ich denk ich werd so zwanzig Minuten fahren, also bin ich ungefähr in 'ner halben Stunde draußen am Ikea.</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gut, da ist, da ist ne Telefonzelle direkt am Eingang, soll ma uns da treffen?</li></ul>	}	<b>Vereinbaren des Teffpunkts - Beschreiben des Ortes + Rückmeldung: habe verstanden</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Wo ist die am Eingang? Ich weiß das nich so genau!</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Direkt, wenn, wenn man auf den Hauptein- gang zugeht, direkt auf der rechten Seite.</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja? Passt.</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ist wahrlich nicht zu übersehen.</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja.</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ist auch die einzige da.</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Jo, find' ich schon.</li></ul>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gut.</li></ul>	}			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ok.</li></ul>				

• Ja. Zwanzig Minuten?	}	Nochmalige Rückfrage + Bestätigung des Vereinbarten	}	Gesprächsabschluss		
• Ja.						
• Super.	}	Verabschiedung				
• Bis später.						
• Bis später.						

## **(II) Texte zu Szenario (1.2): Eine/n Unbekannte/n um einen Gefallen bitten.**

Vorgabe: Sie wollen telefonieren, haben kein Kleingeld und müssen 50 Schilling/ Franken/ DM wechseln. Sie fragen Passanten, die etwa in Ihrem Alter sind, ob man den 50-Schillingschein wechseln kann.

Gespräche dieser Art finden in der Regel in Domäne "Auf der Straße" bzw. in öffentlichen Einrichtungen statt. Üblicherweise kennen sich die Sprecher in diesem Fall nicht, sodass distanzsprachliche Realisierungen zu erwarten sind, die (in Österreich) überwiegend Merkmale des Außenstandards aufweisen. In der Schweiz wird auch in diesen Situationen Schwyzerdütsch realisiert, es sei denn der Hilfesuchende hat sich aufgrund seiner Frage als nicht-deutschsprachiger Schweizer herausgestellt. In Süd- und im Südosten Ostdeutschlands werden in der Regel distanzsprachliche, aber regional gefärbte Varianten des Deutschländischen Deutsch realisiert.

### **Text 1.2a: Österreichische Sprecher (Westösterreich) – Österreichisches Standarddeutsch- (distanzsprachlich)**

• Hallo, Entschuldigung,	}	Begrüßung + um den Gefallen bitten	}	Gesprächseröffnung + Szenariokern
▪ ja,				
• Könntest du mir bitte fünfzig Schilling wechseln?	}	Der Bitte nachkommen + Abklären, ob geholfen werden kann.	}	Aushandeln der Hilfestellung
▪ Fünfzig Schilling! Muss schaun, ob i soviel hab. Eh, zehn, zwanzig, dreißig, ah, knapp geht's sich aus. fünfundvierzig hab ich.				
• Jo .. jo es geht schon, ich brauch's halt, i brauch halt hauptsächlich Kleingeld zum Telefonieren, es passt schon. ... danke.	}	Einschränkung akzeptieren + Angebot annehmen	}	Aushandeln der Hilfestellung
▪ (lacht) Bitte.				
• (lacht) Ciao.	}	Bedanken + Verabschieden	}	Gesprächsende
▪ Ciao.				

**Text 1.2b: Österreichische Sprecher (Ostösterreich) – Österreichischer Innenstandard – (distanzsprachlich)**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ah, ja, hallo, ah Grüß Gott, ich hätt' a .. mh Froge, könnten Sie bitte fuchzig Schilling wechseln, weil i muss dringend telefonieren und hob überhaupt kane Münzen ... und hob leider nur an Fuchzger.</li> </ul>	Begrüßung + um den Gefallen bitten	Gesprächseröffnung + Szenariokern
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fuchzger, jo, i schau amal, gö ... Fuchzger, tut mir Leid, kann i nit ganz wech seln, aber an Zwanzger könnt i wechseln, also is mit'n Zwanzger gholfn?</li> </ul>	Der Bitte nachkommen + Abklären, ob ge- holfen werden kann.	Aushandeln der Hilfestellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na, eigentlich nit, weil i nur an Fuchzger hob, aber do kann ma nix mochn, i frog wen andern.</li> </ul>	Bedanken für Hilfe = Verabschiedung	Gesprächsende
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tut mir Leid.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ok, danke, trotzdem.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bitte, bitte!</li> </ul>		

**Text 1.2c: Zwei schweizer Sprecher (Zürich) – Schweizer Standarddeutsch**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guten Tag, ah, ich hab leider nur zehn Franken und möchte aber gerne telefonieren. Könnten Sie mir vielleicht Kleingeld wechseln?</li> </ul>	Begrüßung + um den Gefallen bitten	Gesprächseröffnung + Szenariokern
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zehn Franken, i muss mal schnell schauen. Eh, fünf und zwei ... ich...ich hab leider nur nen Fünfer und en Zwei, es tut mir Leid.</li> </ul>	Der Bitte nachkommen + Abklären, ob ge- holfen werden kann.	Aushandeln der Hilfestellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ok, dann muss ich halt weiterschauen, dankeschön. Wiederschau.</li> </ul>	Verabschiedung	Gesprächsende
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, tut mir Leid.</li> </ul>		

**Text 1.2d: Zwei schweizer Sprecher (Zürich) - Schwyzerdütsch**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruess ech, i ha ... i würd gern telefoniere, aber i ha a leider nur a Zahnernote und tut mir a chligeld wachse</li> </ul>	Begrüßung + um den Gefallen bitten	Gesprächseröffnung + Szenariokern
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zahnernote, grad a Moment, i muaß mal luega. Hmh, Fünf Liver und a zwoe Frankli hatti, es tut mir Leid</li> </ul>	Der Bitte nachkommen + Nennen einschränkender Bedingungen	Aushandeln der Hilfestellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, ok, das nützt mir e dann nüt ... merci trotzdem, ade.</li> </ul>	Verabschiedung	Gesprächsende
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ade.</li> </ul>		

### Beispiel 1.2e: Zwei norddeutsche Sprecher (Hannover)

<ul style="list-style-type: none"><li>• Guten Tag, Entschuldigung, könnten Sie mir helfen?</li></ul>	<b>Begrüßung + um Hilfe ersuchen</b>	}	<b>Gesprächseröffnung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wobei?</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Eh, ich möcht gern telefonieren und hab kein Kleingeld. Ich hätte hier nur hier zehn Mark. Könnten Sie mir die wechseln?</li></ul>	<b>Beschreiben der Bitte</b>	}	<b>Szenariokern + Aushandeln der Hilfestellung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Jo, da muss ich doch direkt mal nach sehen, ob das wohl .. geht, aber ich denke doch. <div>... Ja, hier, bitte sehr.</div></li></ul>	<b>Abklären, ob geholfen werden kann</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oh, danke, vielen Dank, Sie haben mir sehr weitergeholfen. Tschüss.</li></ul>	<b>Verabschiedung</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aber keine Ursache, tschüss.</li></ul>			

### (III) Texte zu Szenario (2): Sich bei jm./über jm. beschweren.

Vorgabe: Sie übernachten in einem Hotel und stellen fest, dass in Ihrem Zimmer nicht sauber gemacht wurde. Sie beschweren sich darüber bei der Rezeption.

Ein derartiges Gespräch findet in der Regel in der Domäne "Dienstleistung/Freizeit" statt. Die Sprecher kennen sich in diesem Fall in der Regel nicht und haben eine Kunde-Angestellter-Beziehung, die formell und distanzsprachlich orientiert ist. Durch die Beschwerde kommt jedoch auch ein bestimmtes Maß an Emotionalität ins Spiel.

### Text 2a: Österreichische Sprecher (Westösterreich) – Österreichisches Standarddeutsch – (distanzsprachlich)

<ul style="list-style-type: none"><li>• Grüß Gott.</li></ul>	Begrüßung	Gesprächseröffnung
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Grüß Gott.</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ich bin von Zimmer Nummer sieben und war jetzt grad oben im Zimmer und hab jetzt grad festgestellt, dass das Zimmer garnicht aufgeräumt ist, also es nicht aufgebettet und auch im Bad ist alles dreckig.</li></ul>	Beschreiben des schlechten Zustands des Zimmers = sich beschweren	Szenariokern
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Eh, Sie sind heute angekommen? Ah, wie ist Ihr Name?</li></ul>	Erfragen des Namens und der Zimmernummer des Gastes	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sever.</li></ul>	Beschreiben des Normalzustandes + Rückfrage über Details der Beschwerde	Klären der Umstände und Hintergründe des Mangels
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sever, Zimmer Nummer sieben. Normalerweise müsste das schon sauber sein. Moment, ich frag einmal nach, das gibt's ja nicht. ... Und Sie sagen, das war alles dreckig?</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja sogar Haare waren im Waschbecken.</li></ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aha, wir haben jetzt ein paar neue, ein neues Dienstpersonal gekriegt und eigentlich .. haben wir nicht darüber nachgedacht, das müsste eigentlich hinhauen. Das tut mir sehr Leid, ich werd dem nachgehen und Sie können in der Zwischenzeit das Zimmer Nummer elf haben und ich werd schauen, dass das in Ordnung gebracht wird und Sie müssen vielmals entschuldigen.</li> </ul>	Beschreiben von außerordentlichen Gründen für das Auftreten des Mangels	Entschuldigung aufgrund externer Gründe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja gut.</li> </ul>	Entschuldigen + Anbieten einer Kompensation + Versprechen den Mangel zu beheben  Einverständnis-erklärung	Entschuldigung + Reparatur durch Kompensation des Mangels  Gesprächsende

### **Text 2b: Schweizer Sprecher (Zürich) – Schweizer Standarddeutsch**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ehm, Guten Tag, also, ... ich bin jetzt vorhin in mein Zimmer raufgekommen, das Bett ist noch ungemacht, die Flaschen von gestern am Abend stehen noch herum, also wirklich, alles, was recht ist, jetzt ist es schon Nachmittag und ich kann mein Zimmer immer noch nicht brauchen.</li> </ul>	Begrüßung  Beschreiben des schlechten Zustands des Zimmers = sich beschweren	Gesprächseröffnung + Szenariokern
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ja, das tut mir sehr Leid, unser Zimmermädchen ist leider krank, und und wir haben eine riesige Gruppe gehabt, die heute Morgen angekommen ist unvorhergesehen und wir haben, also wir sind einfach total im Stress, es tut mir sehr Leid, dass wir Ihr Zimmer vergessen haben, ich werd sofort jemanden hinschicken, der das macht. Wie ist Ihre Zimmernummer?</li> </ul>	Sich entschuldigen + Beschreiben außerordentlicher Umstände  Entschuldigen + Versprechen, den Mangel zu beheben	Reparatur des aufgetretenen Mangels
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es ist das Zimmer 412.</li> </ul>	Nochmaliges Versprechen den Mangel zu beheben + Entschuldigung	Einverständnis erzielen über die Reparatur des Mangels + Gesprächsabschluss
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ok, ich werd sofort, sofort werd ich's erledigen. Tut mir Leid, entschuldigen Sie bitte nochmal.</li> </ul>	Annahme der Reparatur	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ja, ja, kann schon einmal vorkommen.</li> </ul>		

### Beispiel 2c: Norddeutsche Sprecher (Hannover)

<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja guten Morgen, kann ich hier wohl mal den Abteilungsleiter sprechen?</li></ul>	<b>Begrüßung + Verlangen nach be- schwerdefähiger Person</b>	}	<b>Gesprächs- eröffnung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Eh, worum geht es denn?</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, ich hätte da ... sind Sie der Abteilungs- leiter?</li></ul>	<b>Klären der Zuständigkeit für Beschwerde</b>	}	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nein, ich bin nur der Rezeptionist. Aber, eh, ich bin eigentlich eh für die Angelegenheiten unserer Gäste zuständig.</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Na gut, dann sag ich Ihnen mein Problem. Ich hab nun wirklich, ich komm.. in mein Zimmer und es ist einfach dreckig. Und ich bin hier in einem Vier-Sterne-Hotel, wie kann das sein?</li></ul>	<b>Beschreiben des schlechten Zustands des Zimmers = sich beschweren</b>	}	<b>Szenariokern</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oh, da muss uns ein Fehler unterlaufen sein. Das, eh, werd ich sofort prüfen. Eh, ich geb Ihnen sofort ein anderes Zimmer. Das tut mir fürchterlich Leid, dass Sie in ein eh nicht ge- putztes Zimmer gekommen sind. Das kommt bei uns normalerweise überhaupt nicht vor. Da ist irgendwas schief gelaufen. Eh, wären Sie mit Zimmer 22 zufrieden? Eh, das ist ein Stockwerk tiefer.</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Na gut, da hätt ich nicht allzu viel umzuräu- men, ich hab meinen Koffer da. Aber ich er warte heut Nachmittag noch Geschäfts partner und die möchte ich ganz gern in einem sauberen Zimmer empfangen und nicht in diesem ... Könnten Sie mir noch jemanden schicken, der mir behilflich ist, beim Umräumen?</li></ul>	<b>Sich entschuldigen + Reperatur durch Kompensation- angebot</b>	}	<b>Reperatur des aufgetretenen Mangels</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Na gut, da hätt ich nicht allzu viel umzuräu- men, ich hab meinen Koffer da. Aber ich er warte heut Nachmittag noch Geschäfts partner und die möchte ich ganz gern in einem sauberen Zimmer empfangen und nicht in diesem ... Könnten Sie mir noch jemanden schicken, der mir behilflich ist, beim Umräumen?</li></ul>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Selbstverständlich</li></ul>	<b>Einverständnis erklären</b>	}	<b>Teilwiederholung der Beschwerde und zusätzliche Reperatur des Mangels</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dankeschön.</li></ul>	<b>Beschreiben zu- sätzlicher Bedingungen = erneute Beschwerde</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bitteschön.</li></ul>		<b>Einverständnis erzielen</b>	<b>Gesprächsabschluss</b>

## Kapitel 4

### Die Struktur der Szenarien und ihre Didaktik

Für den Unterricht DaF stellt sich die Frage der Vermittlung der Szenarien und ihrer Relevanz für den Erwerb der geforderten kommunikativen Kompetenz in der Zielsprache. Die Relevanz der Szenarien kann in mehr Wissen über die Makro- und Mikrostruktur von Diskursen gesehen werden, die ein Bindeglied zwischen der syntaktisch-lexikalischen und der pragmatisch-kommunikativen Ebene darstellen. Im Folgenden seien nun diese Makro- und Mikrostrukturen der in Kap. 3.1 genannten Szenarien genauer dargestellt, wobei die Textbeispiele zur Illustration dienen.

#### 1. Die Strukturelemente der Szenarien - Kanonische, notwendige und optionale Szenario-Elemente

Die exemplarischen Texte zeigen, dass die Struktur der Szenarien **kanonische Elemente** umfasst, die unbedingt vorkommen müssen und das Grundgerüst eines jeden Szenarios bilden. Daneben gibt es noch Elemente, die als "**notwendig**" im pragmatischen Sinn zu bezeichnen sind, weil sie ein Erfordernis aufgrund der jeweiligen Rahmenbedingungen der Szenarien darstellen oder konventionell erwartet werden. Alle "**nicht-notwendigen**" Szenarioelemente sind zugleich "**optional**" – sie können vorkommen, müssen aber nicht. Der Begriff "optional" bezeichnet zugleich Szenario-Elemente die Auswahlmöglichkeiten innerhalb der kanonischen Strukturteile darstellen, d.h., dass die Annahme bzw. Ablehnung eines Vorschlags "optional" in dem Sinne sind, dass der Hörer die Wahl zwischen beiden hat. Der Strukturaufbau von Szenarien soll ausführlich und exemplarisch am Beispiel des Szenarios „Jm. um einen Gefallen bitten“ dargestellt und erläutert werden. Anschließend folgen Darstellungen der Strukturen der anderen, unter Kap. 3.1 genannten Szenarien in geraffter Form

#### 1. Die Struktur des Szenarios (1): Jemanden um einen Gefallen bitten

(Zugleich Erläuterung der kanonischen, notwendigen und optionalen Szenario-Elemente)

Beim Szenario "1.1 Einen Freund um einen Gefallen bitten" sind die Elemente 1.1 – 3.2 kanonisch

Einen Freund um einen Gefallen bitten	1. Gesprächseröffnung	1.1 Begrüßung
		1.2 Quittierung
	2. Szenariokern	2.1 Beschreiben einer persönlichen Notlage und deren Folge
		2.2 um den Gefallen bitten, diese zu beheben
		2.3 Zustimmung/Ablehnung der Bitte
	3. Gesprächsabschluss	3.1 Verabschiedung
		3.2 Quittierung

Die Elemente 1) Gesprächseröffnung und 3) Gesprächsabschluss bestehen in der Regel aus der Begrüßung bzw. Verabschiedung und den entsprechenden Quittierungen. Beide Elemente können nur dann weggelassen werden, wenn die Sprecher vorher bereits miteinander in direktem Kontakt waren.

Der Szenariokern (2) besteht aus der Beschreibung von widrigen Umständen für den Sprecher und dem Sprechakt "um einen Gefallen bitten" sowie der Zustimmung oder Ablehnung der Bitte durch den Hörer. Ohne diese drei Elemente kommt das Szenario überhaupt nicht zustande. Innerhalb der "kanonischen" Elemente kann es noch "optionale" Elemente geben, die durch Wahlmöglichkeiten zustande kommen, d.h., dass der Angesprochene die Möglichkeit hat, die Hilfe zu gewähren oder zu verweigern.

In der Realität sind die Szenarien sehr komplex und enthalten neben den kanonischen auch die schon erwähnten "**notwendigen**" Elemente, die jedoch nur von Fall zu Fall auftreten. Im Falle des Szenarios "**Einen Freund um einen Gefallen bitten**" gibt es solche im Bereich der kanonischen Szenarioelemente "**2.3 Zustimmung/Ablehnung der Bitte**" und des **Gesprächsabschlusses**. Die "**Zustimmung zur Bitte**", dem Freund aus der Notlage zu helfen, erfordert **das Aushandeln der näheren Umstände, wie das geschehen kann/soll**.

Wenn jemand das Auto eines Freundes haben möchte, um ein Möbelstück zu transportieren, kann der Angesprochene das Auto zur Verfügung stellen oder selbst mit dem Auto fahren. In beiden Fällen muss **ein Ort und ein Zeitpunkt vereinbart werden**, der entweder a) die Übergabe des Autos oder b) den Ort und den Zeitpunkt des Treffens vor dem Möbelhaus bestimmt. Eines von beiden ist "notwendig", wenn das Szenario zu einem geglückten Abschluss kommen soll. Dieses Element kann ganz allgemein als "**Aushandeln der Hilfestellung**" bezeichnet werden.

Wird jedoch von der Option "Ablehnung der Bitte" Gebrauch gemacht, ist das Element "Begründung für Verweigerung der Hilfe" notwendig, um einen Gesichtsverlust des Sprechers bzw. die Gefährdung der Beziehung zu vermeiden.

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung</b>	1.1 Begrüßung 1.2 Quittierung	
<b>2. Szenariokern</b>	2.1 Beschreiben einer persönlichen Notlage und deren Folge 2.2 um den Gefallen bitten, diese zu beheben 2.3a) Zustimmung zur Bitte → 2.3b) Ablehnung der Bitte →	Aushandeln der Hilfestellung Begründung für Verweigerung der Hilfe
<b>3. Gesprächsabschluss</b>	3.1 Verabschiedung 3.2 Quittierung	

Es zeigt sich, dass dem Element 2.3 Zustimmung/Ablehnung der Bitte (Gefallens) eine Schlüsselfunktion zukommt, da hier mehrere Optionen offen stehen:

- a) Die Hilfe wird abgelehnt – man entschuldigt sich und bittet den Sprecher jemanden anderen zu fragen. (Vgl. Text 1.1b)
- b) Die Hilfe wird ohne Einschränkungen gewährt (das Auto wird zur Verfügung gestellt) – man vereinbart lediglich das Wie und Wo der Übergabe.

- c) Die Hilfe wird nur unter Einschränkungen gewährt (das Auto kann nur zu einem bestimmten Zeitpunkt, nur für bestimmte Zwecke, nur unter bestimmten Bedingungen etc. zur Verfügung gestellt werden). In diesem Fall muss ausführlich **über die Einschränkung** und **ihre Folgen** gesprochen werden. Wenn eine **Einigung erzielt** wurde, muss diese formell durch **einen expliziten Sprechakt zum Abschluss gebracht werden**, der Teil des **Gesprächsabschlusses** oder der Gesprächsabschluss selbst ist.

Kanonische Elemente	Optionale Elemente	Notwendige Elemente
	Ohne Einschränkungen	Aushandeln der Details der Hilfestellung
<b>2.3 Zustimmung zur Bitte</b>	<b>Mit Einschränkungen</b>	<b>1. Beschreiben der Einschränkungen</b>
		2. Die Folgen der Einschränkungen
		3. Begründen der Einschränkungen
		4. Klären der Details der Hilfe
<b>3. Gesprächsabschluss</b>		<b>5. Einverständnis erklären</b>

Je größer die Einschränkungen sind, um so umfangreicher gestaltet sich auch das Aushandeln der Hilfestellung. Dies kann gut an Text 1.1a beobachtet werden, wo es einige Zeit dauert, bis die Details geklärt sind.

Das Gegenteil davon ist bei Szenario (1.2) "Eine/n Unbekannte/n (auf der Straße) um einen Gefallen bitten" der Fall. Die Gesprächseröffnung des Szenarios ist auf eine kurze Begrüßung mit angeschlossenem Szenariokern reduziert. Darauf folgt seitens des Hörers die Überprüfung seiner Möglichkeiten zur Hilfestellung, die entweder mit der Übergabe des Geldes oder einer Entschuldigung wegen fehlender Möglichkeiten abgeschlossen wird. Das Bedanken für die Hilfe bzw. für die Bereitschaft zur Hilfeleistung ist oft zugleich auch die Verabschiedung. Wenn nicht genug Geld vorhanden ist, folgt noch eine Klärung, ob es reicht, oder der Abbruch des Gesprächs. Durch den öffentlichen Ort und die reine Sachorientierung der Interaktion reduziert sich das Gespräch auf das unbedingt Notwendige und ist daher in der Regel auch sehr kurz.

## **2. Die Struktur des Szenarios (2): Sich beschweren**

„Sich bei jemandem/über jm. Beschweren“ ist ein Szenario, das wegen seines beziehungsgefährdenden Potentials spezielles soziales Kontextwissen erfordert. Dieses ist notwendig, um abschätzen zu können, was im jeweiligen Land/in der jeweiligen Kultur als "beschwerdewürdig" gilt und welche Form der jeweiligen Beschwerde angemessen ist. Dabei spielen auch Rang und Hierarchie der Gesprächspartner eine nicht unbe deutende Rolle. Grundsätzlich gilt: Je symmetrischer die Beziehung, um so direkter können die Beschwerdeformen sein. Als Szenarien wurden dazu die folgenden Situationen vorgegeben:

**Vorgaben:**

Szenario 2.1 Sie übernachten in einem Hotel und stellen fest, dass in Ihrem Zimmer nicht sauber gemacht wurde. Sie beschweren sich darüber bei der Rezeption.

Szenario 2.2 Sie besuchen einen Fremdsprachen-Intensivkurs. Einer der Lehrer kommt ständig zu spät zum Unterricht. Sie ärgern sich darüber und beschweren sich bei ihm über sein Zuspätkommen.

Szenario 2.3 Nehmen wir an, Sie wohnen mit jemandem in einer Wohngemeinschaft, in der Sie die Küche teilen. Wieder einmal stellen Sie fest, dass die Küche nicht aufgeräumt zurückgelassen wurde. Sie beschweren sich bei Ihrem/Ihrer Mitbewohner/in über die Küche.

Für diese Szenarien sind die folgenden Muster grundlegend:

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung</b>	1.1 Begrüßung	
	1.2 Quittierung	
<b>2. Szenariokern</b>	<b>2.1 Beschreiben negativer Umstände für deren Behebung der/die Angesprochene zuständig ist.</b>	
	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <div style="font-size: 2em; margin-bottom: 10px;">{</div> <div style="font-size: 1.5em; margin-bottom: 10px;">O</div> <div style="font-size: 1.5em;">O</div> </div> <div> <p>2.2a Sich entschuldigen + Versprechen, den gewünschten Zustand herzustellen.</p> <p>2.2b Alternatives Reparatur-Angebot anbieten/beschreiben</p> <p>2.3 Ablehnen der Reparatur</p> </div> </div>	<p>Angeben des Zeitraums und der Umstände für Wiederherstellung</p> <p>Annahme/Ablehnung des Angebots</p> <p>Begründung für Ablehnung</p>
<b>3. Gesprächsabschluss</b>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <div style="font-size: 1.5em; margin-bottom: 10px;">{</div> </div> <div> <p>3.1a Einverständnis erklären</p> <p>3.1b Verabschiedung</p> <p>3.2 Quittierung</p> </div> </div>	

Optionale Elemente können sein:

1.1b Verlangen einer (ranghohen) Person, die für die Behebung des Mangels zuständig ist (vgl. dazu Text 2c).

2.2c Umfangreiche Beschreibungen außerordentlicher Umstände, die den Mangel (mit-) verursacht haben und eine zusätzliche Entschuldigung darstellen (vgl. dazu Text 2b).

2.2d Verstärken der Beschwerde durch Einbringen zusätzlicher Aspekte (vgl. dazu Text 2c).

Die optionalen Elemente dieses Szenarios sind damit keineswegs erschöpfend beschrieben. Sie variieren je nach den situativen Umständen und den jeweiligen Rahmenbedingungen und müssen jeweils neu bestimmt werden.

### 3. Die Struktur des Szenarios (3): Um einen Rat bitten/ einen Rat geben

Jemanden um einen Rat bitten hat zur Voraussetzung, dass man selbst eine Anforderung zu erfüllen hat oder einen Mangel beheben möchte, dazu nicht die notwendigen Voraussetzungen/Informationen hat und daher jemanden befragt, von dem man annimmt, dass diese(r) darüber verfügt. Dazu ist es notwendig, einleitend den Mangel/das Problem zu beschreiben und den anderen nach Abhilfe zu fragen. Der Hörer beschreibt dann in der Regel eine oder mehrere Möglichkeiten und gibt abschließend eine Empfehlung für eine davon ab. Für das Gelingen dieses Szenarios ist immer ein Vertrauensverhältnis Voraussetzung.

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung</b>	1.1 Begrüßung optional 1.2 Quittierung	
<b>2. Szenariokern</b>	2.1 <b>Beschreiben eines widrigen Umstands oder eines Problems, für das der Sprecher Abhilfe/ einen Rat benötigt.</b> 2.2 Beschreiben verschiedener Lösungsmöglichkeiten und damit verbundener Kosten/Folgen etc. 2.2 Aussprechen einer Bewertung/Empfehlung aufgrund der Kenntnis verschiedener Möglichkeiten 2.3 Entschließen für/Ablehnen der Empfehlung	Nachfragen von Details  Begründung der Ablehnung
<b>3. Gesprächsabschluss</b>	3.1 Bedanken 3.2 Verabschiedung 3.3 Quittierung	

Optionale Elemente können sein:

Wegfall von 1.1. – 1.2 Begrüßung / Quittierung bei hohem Bekanntheitsgrad der Gesprächspartner.

#### Vorgaben:

**Szenario 3.1:** Sie haben sich einen Computer gekauft und erkundigen sich bei einem Bekannten, der bei einer Computerfirma arbeitet, welchen Kurs Sie machen könnten, um Grundkenntnisse zu erwerben.

**Szenario 3.2:** Sie haben auf einem Sakko / einer Seidenbluse einen hartnäckigen Fleck und bringen das Kleidungsstück in eine Putzerei. Dort erkundigen Sie sich, ob es eine Möglichkeit gibt, das Kleidungsstück zu putzen und ob der Fleck herausgehen wird.

#### 4. Die Struktur des Szenarios (4): Jemanden überreden

Jemanden zu etwas überreden bedeutet, dass man die betreffende Person zu einer Handlung auffordert bzw. einen Vorschlag macht, eine Handlung zu setzen, die vom Sprecher als vorteilhaft angesehen wird. Die Vorzüge bzw. die positiven Merkmale dieser Handlung werden beschrieben und die negativen Folgen der Unterlassung hervorgehoben. Der Hörer lehnt den Vorschlag in der Regel zuerst ab und hebt seinerseits negative Aspekte des Vorschlags hervor. Darauf folgt eine modifizierte oder verstärkte Wiederholung des Vorschlags/der Aufforderung, der wiederum andere negative Aspekte entgegengesetzt werden. Dies geht solange weiter, bis einer der Gesprächspartner einlenkt oder das Gespräch wegen Nichteinigung abgebrochen wird.

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung /Szenariokern (1)</b>	<b>1a. Einen Vorschlag machen/Zu einer Handlung auffordern</b>	
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="font-size: 3em; margin-right: 10px;">{</div> <div> <p><input type="radio"/> 1b Annehmen des Vorschlags</p> <p><input type="radio"/> 1c <b>Ablehnen des Vorschlags</b></p> </div> </div>		<p>Besprechen von Details - Durchführen der Handlung</p> <p><b>Beschreiben hindernder Umstände – Begründung für Ablehnung</b></p>
<b>2. Szenariokern (2)</b>	<b>2.1 Wiederholung durch Beschreiben positiver Merkmale/Vorteile/Notwendigkeit der vorgeschlagenen Handlung</b>	Nachfragen von Details
	2.2 Teilweises Ablehnen des Vorschlags	Begründung der Ablehnung
	2.3 Modifikation des Vorschlags	Modifizierte Ablehnung
<b>3. Gesprächsabschluss</b>	<b>3.1 Endgültige Annahme des Vorschlags</b>	<b>Durchführen der Handlung</b>
	3.2 Endgültiges Ablehnen des Vorschlags	Zufriedenheit ausdrücken Ausdrücken von Resignation/Bedauern/Enttäuschung etc.

Optional sind jeweils die Elemente 1b-1c: das Ablehnen bzw. das Annehmen des Vorschlags.

#### Vorgaben:

**Szenario 4.1:** Das Wetter ist nicht besonders gut, Sie wollen aber trotzdem einen Spaziergang machen, Ihr Partner/Ihre Partnerin aber nicht. Sie versuchen ihn/sie zu überreden.

## 5. Die Struktur des Szenarios (5): Jemanden einladen

Jemanden einzuladen hat vorangegangene beziehungsstiftende Handlungen zur Voraussetzung, d.h., dass eine Einladung in der Regel vor dem Hintergrund z.B. eines bestimmten Anlasses, eines spezifischen Interesses oder eines Vertrauensverhältnisses erfolgt. Dieses wird in der Regel in der Gesprächseröffnung auch thematisiert. Hauptelemente des Szenarios sind weiters das Annehmen der Einladung und das Vereinbaren von Ort und Zeitpunkt des Treffens sowie eventueller Vorlieben des Eingeladenen.

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung</b>	1a. Beschreiben der Beziehung zum Hörer bzw. B. eines besonderen Anlasses oder B. einer vom Sprecher organisierten Veranstaltung	
<b>2. Szenariokern</b>	<b>2. Den Hörer einladen</b>	Sprechakt: Ich möchte Sie/ dich gerne einladen.
<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="font-size: 3em; margin-right: 10px;">{</div> <div style="text-align: center;"> <b>optional</b> </div> </div>	3. Ablehnen der Einladung	<b>Beschreiben hindernder Umstände – Begründung für Ablehnung</b>
	<b>4. Annehmen der Einladung</b>	Vereinbaren von Ort und Zeitpunkt des Treffens
	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="font-size: 3em; margin-right: 10px;">{</div> <div style="text-align: center;"> <b>optional</b> </div> </div>	Erfragen von Vorlieben/ Abneigungen des Gastes
		Nachfragen, ob/was man dem Gastgeber mitbringen soll.
		Begründung
		3. oder 4. oder 4.1-4.2
<b>3. Gesprächsabschluss</b>	<b>3.1 Ausdrücken von Zu friedenheit über Einladung/ Treffen</b>	
	3.2 Gleichlautende Quittierung	

Auch hier ist das Annehmen bzw. das Ablehnen der Einladung optional. Das Ausschlagen einer Einladung ist allerdings immer mit einer potentiellen Beziehungsgefährdung verbunden, sodass es in der Regel guter Gründe bedarf, um dies auszu gleichen. Ebenfalls optional sind das Nachfragen, ob man etwas mitbringen soll. Das ist nur bei symmetrischen, informellen Beziehungen angebracht. Das Erfragen von Vorlieben / Abneigungen des Gastes ist ebenfalls optional, in jedem Fall aber ratsam, um peinliche Situationen zu vermeiden. Nicht selten wird auch danach gefragt, wer zum Essen/zur Party noch kommt, um über Bekleidung und Umgang im Bilde zu sein.

### Vorgaben:

Szenario 5.1: Sie laden einen neuen Kollegen/Kollegin mit dem jeweiligen Partner/Partnerin zum Abendessen zu sich nachhause ein und erkundigen sich auch, ob er/sie bestimmte Speisen besonders gern oder gar nicht (Fisch, vegetarische Kost) isst.

## 6. Die Struktur des Szenarios (6): Etwas erklären

Das Szenario "Etwas erklären" umfasst einerseits beschreibende und andererseits direktive/auffordernde Sprechakte. Der um Auskunft gefragte Hörer muss außerdem in der Lage und willens sein, die gewünschten Informationen zur Verfügung zu stellen. Dieses Szenario hat große Ähnlichkeit mit Szenario 3 "Jemanden um einen Rat fragen", unterscheidet sich von diesem aber darin, dass der Hörer die gewünschte Hilfestellung selbst ausführt.

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung</b>	1. Bitte um Hilfe.	Sprechakt: Können Sie mir helfen/sagen ...
<b>2. Szenariokern</b>	<b>2. Beschreiben des Problems und des gewünschten Ergebnisses.</b>	Sprechakt: Ich kann/schaffe ... nicht X
<b>3. Beschreiben der Details zur Lösung des Problems</b>	3.1 Beschreiben der durchzuführenden Schritte	
optional {	3.2 Wiederholung der beschriebenen Schritte seitens des Hörers	
	3.3 Nachfragen von Details	
	3.4 Erneutes Beschreiben durchzuführender Schritte	
<b>4. Gesprächsabschluss</b>	4.1 Ausdrücken von Zufriedenheit über Hilfe + Bedanken	
	4.2 Quittierung	

Optionale Elemente können im Abschnitt 3) Beschreiben der Details zur Lösung des Problems auftreten, wenn noch zusätzliche Details erfragt werden bzw. die Erklärung nicht sofort verstanden wurde. Dann wird Schritt 3.1 nochmals wiederholt.

### Vorgaben:

Szenario 6.1: Sie lassen sich von einem Kollegen den neuen Kopierer erklären. Ihr Kollege erklärt Ihnen die Funktion des Kopierers im Detail.

Szenario 6.2: Sie sind in einer Stadt, in der Sie sich nicht gut auskennen. Sie möchten zum Hauptbahnhof und fragen einen Passanten nach dem Weg (und befinden sich zur Zeit auf dem Hauptplatz).

## 7. Die Struktur des Szenarios (7): Informationen erfragen/ Auskünfte geben

Informationen erfragen und Auskünfte geben hat zur Voraussetzung, dass der Befragte über das notwendige Wissen verfügt. Da dies nicht von vornherein sicher ist, wird dieser Umstand in der Regel gesprächseröffnend erfragt. Danach ist es möglich, das eigentliche Problem zu beschreiben und den Hörer um Auskunft zu ersuchen. Dieser Vorgang wird mehrmals wiederholt, da Details durch Nachfrage geklärt werden.

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung</b>	1. Erfragen, ob der Hörer die Voraussetzungen hat, das Problem des Sprechers lösen zu können.	Sprechakt: Entschuldigen Sie, sind Sie ...
<b>2. Szenariokern</b>	2a. <b>Beschreiben des Wunsches/Problems und eventuell gewünschter Ergebnisse. Bitte um Auskunft.</b>	Sprechakt: Frage, Fragebitte
	2b. Erteilen der Auskunft durch Beschreiben der Möglichkeiten und der durchzuführenden Schritte	
<b>optional</b>	2c. Verweigern der Auskunft aufgrund von Nichtwissen oder Unwillen.	Begründung
<b>3. Beschreiben weiterer Details zur Lösung des Problems</b>	3.1 Nachfragen von Details	
	3.2 Beschreiben der Möglichkeiten und der durchzuführenden Schritte usw.	
<b>4. Gesprächsabschluss</b>	4.1 Ausdrücken von Zufriedenheit über Auskunft + Bedanken 4.2 Quittierung	

### Vorgaben:

Szenario 7.1 Sie wollen in eine andere Stadt fahren und wollen von einem Bekannten wissen, ob Sie mit dem Zug oder mit dem Auto am schnellsten und am billigsten dort hin kommen.

Szenario 7.2 Ihr Partner kommt aus xy (Heimatort des Gesprächspartners), Sie fahren nächste Woche dorthin und fragen nach Informationen über diesen Ort.

## 8. Die Struktur des Szenarios (8): An Dienstleistungsgesprächen teilnehmen

Dienstleistungsgespräche sind heutzutage auf das Einkaufen in Spezialgeschäften (z.B. Putzereien, Bäckereien, Fleischhauereien, Marktstände, teurere Textil- und Schuhgeschäfte) sowie auf Beratungsgespräche in Reisebüros und dgl. beschränkt. Als Gesprächsvoraussetzung gilt, dass der Kunde ein bestimmtes Produkt haben möchte und der Verkäufer dies zur Verfügung hat. Unter bestimmten Umständen kann das Dienstleistungsgespräch auch ein reines Beratungsgespräch sein, wenn der Kunde noch nicht weiß, was er kaufen will, nicht hinreichend entschlossen ist oder spezielle Beratung braucht.

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung</b>	1.1 Begrüßung	
	1.2 Quittierung	
<b>2. Szenariokern</b>	2a. <b>Bereiterklären des Verkäufers.</b>	Sprechakt: Bitte (sehr).
<b>optional</b>	2b. <b>Äußern des Kaufwunsches.</b>	Sprechakt: Ich hätte gerne
	2c. Äußern weiterer Kaufwünsche	
	2d. Bereitstellen der Ware	
<b>3. Klären von Eigenschaften der Ware</b>	3.1 Nachfragen von Merkmalen, Zusammensetzung etc. der Ware	} optional
	3.2 Beschreiben der Merkmale, Zusammensetzung, Dauer der Reparatur etc. der Ware	
	3.3 Entschließen zum Kauf/Nichtkauf/zur Reparatur usw.	
<b>4. Gesprächsabschluss</b>	4.1 Übergeben der Ware und Nennen des Preises.	
	4.2 Übergeben des Geldes	
	4.3 Bedanken und Verabschieden	
	4.4 Verabschieden	

### Vorgaben:

**Szenario 8.1:** Sie gehen in eine Bäckerei und kaufen Brot, Semmeln und Kuchen und lassen sich dabei beraten, da Sie die verschiedenen Mehlspeisen nicht kennen.

**Szenario 8.2:** Sie gehen in eine Fleischhauerei und kaufen Fleisch ein, weil Sie etwas Neues kochen möchten. Sie lassen sich über die Zubereitung beraten.

**Szenario 8.3:** Sie haben auf einem Sakko / einer Seidenbluse einen hartnäckigen Fleck und bringen das Kleidungsstück in eine Putzerei. Dort erkundigen Sie sich, ob es eine Möglichkeit gibt, das Kleidungsstück zu putzen und ob der Fleck herausgehen wird.

## 9. Die Struktur des Szenarios (9): Erzählen/Berichten

Erzählen findet in der Regel in nächstsprachlichen Kontexten statt und hat meistens persönliche Erlebnisse zum Inhalt. Das Szenario dient neben dem Austausch von Informationen besonders zur Festigung bzw. Auffrischung von Beziehungen, da da bei auch Meinungen ausgetauscht und abgeglichen werden. Die Abschnitte, die Erlebnisse zum Inhalt haben, sind durch Vergangenheitstempora und temporalen Ablauf der einzelnen Ereignisse gekennzeichnet. Zum Erzählen gehört auch, dass der Hörer selbst eigene Aktivitäten einbringt bzw. Details der Erlebnisse nachfragt. Der letztere Vorgang wiederholt sich in der Regel mehrfach. Erzählen gehört auch zum Szenario "Alltagsgespräch".

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung</b>	1a. Begrüßen und Erkundigen nach Befinden	
	1b. Quittierung	
<b>2. Szenariokern</b>	2a. Erkundigen nach den Aktivitäten in der vergangenen Zeit seit dem letzten Treffen	
	2b. Beschreiben der Aktivitäten und ihrer Merkmale/ Auswirkungen	Bewertungen
	2c. Nachfragen nach Details	Wie war ...? Was ist passiert?
	2d. Schildern der Details	
<b>3. Hörerseitiges Erzählen</b>	3.1 Beschreiben von zwischenzeitlichen Aktivitäten des Hörers	} optional
	3.2 Nachfragen nach Details	
<b>4. Gesprächsabschluss</b>	4.1 Ausdrücken von Zufriedenheit über Bericht - Verabschieden	
	4.2 Quittierung - Verabschieden	

### Vorgaben:

**Szenario 9.1:** Sie waren im Sommer auf Urlaub und erzählen einem Freund/ Arbeitskollegen davon. Ihr Freund/Arbeitskollege fragt über Details der Erzählung und des Urlaubs zurück.

## 10. Die Struktur des Szenarios (10): Einen Konsens finden

Potentiell hat das Szenario "Einen Konsens finden" gegenteilige Interessen von Sprecher und Hörer zur Grundlage, die gemeinsamem Handeln entgegenstehen. Das Ausmaß der Gegensätzlichkeit kann unterschiedlich groß sein. Sie wird durch die Reaktion des Hörers auf den einleitenden Vorschlag offenkundig. In der Folge besteht die Interaktion in einer Abfolge von Vorschlägen, Beschreiben positiver Merkmale, Einwänden und Modifikationen der Vorschläge, die zuletzt zu einer Einigung oder zu einem Einlenken eines Gesprächspartners führen.

	Kanonische Elemente	Notwendige Elemente
<b>1. Gesprächseröffnung</b>	1a. Begrüßen	
	1b. Quittierung	
<b>2. Szenariokern</b>	2a. <b>Vorschlag zu einer gemeinsamen Aktivität</b>	
	2b. Teilweise oder völlige Ablehnung durch den Hörer	Negative Bewertungen – Begründung
<b>3. Aushandeln des Konsenses</b>	3a. <b>Beschreiben positiver Merkmale der vorgeschlagenen Aktivität</b>	Positive Bewertungen
	3b. Erneute Ablehnung (von Einzelaspekten) durch den Hörer –	Negative Bewertungen – Begründung
	3.c Modifikation des Sprecher-vorschlags	Nachfragen nach Details
	3.d Eventuell Alternativvorschlag durch Hörer	
<b>4. Gesprächsabschluss</b>	4.1 Annehmen des modifizierten Vorschlags oder des Alternativvorschlags	
	4.2 Quittierung	

Die Interaktionszüge 3a-3d können mehrmals wiederholt werden, wenn der Konsens nicht leicht zu erzielen ist.

### Vorgaben:

**Szenario 10.1** Sie sind mit zwei Freunden beisammen und planen einen gemeinsamen Tagesausflug am Wochenende.

**Szenario 10.2** Sie sind bei zwei Freunden und haben nichts Besonderes vor, beschließen zu fernsehen, besprechen das Fernsehprogramm und einigen sich auf eine Sendung, die alle sehen wollen.

## **Kapitel 5**

### **Diskursstrategien - Lernstrategien**

Unter **Diskursstrategien** wird der Einsatz bestimmter Handlungsweisen (in bestimmter Form und Reihenfolge) zum Erreichen übergeordneter **Kommunikationsziele** verstanden. Der Begriff der „Diskursstrategien“ wird hier enger als sonst gefasst und meint in erster Linie **bewusste Akte (Handlungen), die das Erreichen einer spezifischen Handlungsabsicht sicherstellen sollen**. Dabei kommen die unter Pkt. 5.4 beschriebenen Mittel zur Strukturierung und Durchführung des Diskurses (Diskursmarker) zur Anwendung. Im Einzelnen lassen sich unterscheiden:

#### **1. Strategien zur erfolgreichen Durchführung des Diskurses**

##### **1.1. Strategien, um einen Diskurs zu eröffnen:**

- Jm. (unter einem Vorwand) ansprechen;
- die Aufmerksamkeit von jm. auf sich durch ... ziehen;
- eine Rede formell/informell eröffnen;
- Jm. begrüßen;
- Dienstleistungsszenarien mit einer Begrüßung/Frage etc. eröffnen;
- eine Information einholen usw.

##### **1.2. Strategien, um einen Diskurs zu beenden:**

- Jm./sich verabschieden;
- ein Gespräch mit einem Ergebnis zu Ende bringen;
- eine Rede formell abschließen,
- ein unangenehmes Gespräch mit einer Ausrede zu Ende bringen;
- ein Telefonat mit einer Formel abschließen;
- Dienstleistungsszenarien durch Bezahlung und Verabschiedung abschließen;
- von sich durch Themenwechsel ablenken;
- jm. unterbrechen, jm. signalisieren, dass man zu einem Ende kommt etc.

##### **1.3. Strategien, um den Diskursverlauf abzusichern:**

- Rückmeldungen geben / Signalisieren, dass man dem Sprecher folgt;
- Verständnis sichern: Rückfragen stellen;
- jm. um Wiederholung bitten;
- vorher Gesagtes wiederholen;
- ein Beispiel geben,
- schwierige Wörter buchstabieren;
- einzelne Ausdrücke neu formulieren
- Erreichtes sichern: ein Gesprächsergebnis resümieren;
- auf vorher Gesagtes zurückgreifen;

##### **1.4. Den Fortgang des Diskurses sicherstellen:**

- Jm. bei einer Formulierungsschwierigkeit aushelfen;
- signalisieren, dass man fortfahren möchte;
- jm. ermutigen, fortzufahren;
- das Thema wechseln bzw. auf ein Thema zurückkommen,
- Zuwendung ausdrücken;
- Korrekturen: Intensivieren und Neuformulieren der Äußerung;
- Selbstkorrekturen/Fremdkorrekturen usw.

## **2. Strategien zur erfolgreichen Sicherstellung des Diskursziels**

### **2.1. Kooperationsstrategien - Strategien, um das Diskursziel sicherzustellen:**

Bestätigungen: Themen bzw. deren Relevanz hervorheben oder herunterspielen; bestimmte Aspekte in den Vordergrund stellen; auf Wünsche (vordergründig) eingehen; Meinungen bestätigen usw.; Zusicherungen geben, Loben; zur Fortsetzung auffordern usw.

Vermeidungsstrategien: Vermeiden eines Themas, V. genauer Antworten, Vermeiden, die eigene Meinung zu sagen/sagen zu müssen; V. von Meinungsunterschieden; V. ein Versprechen oder eine Zusage zu geben; usw.

### **2.2. Höflichkeitskonventionen und Höflichkeitsstrategien:**

Zeigen von Interesse am Wohlergehen einer Person; Teilen der Sorgen und Befürchtungen; Ausdrücken von Bewunderung, Zuneigung, Dankbarkeit; Verstärken positiver Eigenschaften und Abschwächen negativer Eigenschaften; usw.

Schützen des Gesichts des Gesprächspartners; Zurückhaltung zeigen/üben, was den Partner beunruhigen, in Stress versetzen oder verärgern könnte; Verwenden von Euphemismen oder indirekten Ausdrucksformen; Anwenden der konventionell üblichen Höflichkeitsmarker und -formeln; Einverständnis suchen, Vermeiden negativer Wertungen; Verwenden absichernder Formulierungen usw.

Unhöflichkeiten (absichtlich angewendet): unverblümte Offenheit; Ausdrücken von Ärger, Zorn, Abneigung usw.; Klage und Tadel; Zeigen von Überlegenheit und Herablassung; Fluchen und schimpfen etc.

## **3. Strategien zur erfolgreichen Gestaltung der telefonischen oder schriftlichen Kommunikation**

3.1. **Telefonieren**: Eröffnen eines Telefonats; Verlangen einer Person; Jm. bitten zu warten; Rückfragen, ob man (akustisch) verstanden wird/hat; Rückmeldung geben, dass man (akustisch) verstanden wird/hat; Ankünden eines neuerlichen Anrufs; Abschließen des Telefonats;

3.2. **Briefeschreiben**: Einleiten des Briefs durch Wahl der adäquaten Anrede; Brief dem Adressaten entsprechend strukturieren; adäquate Schlussformel wählen usw.

## **4. Lernstrategien - Lernrelevante Diskursstrategien<sup>4</sup>**

Unter den **lernrelevanten Diskursstrategien** ist der **Einsatz bestimmter Handlungsweisen zu verstehen, die das Ziel haben, die Effektivität des Kommunikationsaktes (im fremdsprachigen Kontext) zu maximieren.**<sup>5</sup> Beim Einsatz derartiger Strategien mobilisiert der Sprachverwender seine Ressourcen, Fertigkeiten und Verfahren, um die anstehenden Aufgaben möglichst umfassend und ökonomisch erledigen bzw. ergreift bestimmte Schritte, um ein bestimmtes Kommunikationsziel überhaupt erreichen zu können. Der **Einsatz lernrelevanter Diskursstrategien** kann zugleich als **Anwendung meta kognitiver Prinzipien** aufgefasst werden. Zu diesen zählen: *Planung, Ausführung, Überprüfung und Korrektur auf die verschiedenen Arten kommunikativer Tätigkeiten Rezeption, Interaktion, Produktion und Sprachmittlung*. Demzufolge lassen sich unterscheiden:

<sup>4</sup> Vgl. Framework (1996:56ff)

<sup>5</sup> Formulierung in Anlehnung an Framework (1996:56f)

**4.1. Rezeptionsstrategien:** Erwartungsaufbau, Weltwissenaktivierung, Schemaaktivierung, Inferenz, Hypothesenüberprüfung, Hypothesenrevision;

**4.2. Produktionsstrategien:** Die Produktionsstrategien lassen sich zusammenfassen:

- a) **Vorbereitungsstrategien:** Vorbereitung, Ressourcenaktivierung (Rückgriff auf Hilfsmittel), Herstellen des Adressatenbezugs (Berücksichtigung verschiedener Stile, der Diskursgliederung oder bestimmter Formulierungen);
- b) **Erreichungsstrategie :** (positiver Umgang mit den Ressourcen, Paraphrasieren, Umformulieren, Übergeneralisierung mit einfacherer Sprache etc.)
- c) **Vermeidungs- und Anpassungsstrategie :** Ziel- und Aufgabenanpassung (wenn sich das Ziel oder das Mittel als inadäquat herausgestellt hat); Äußerungsanpassung (Verwendung anderer Ausdrücke, andere syntaktische Konstruktionen usw.)

## **5. Kompensationsstrategien, um mangelnde Kompetenzen und Fertigkeiten auszugleichen**

- **Verwendung** von
  - vorhandenem, vorgefertigtem Sprachmaterial,
  - Umformulierungen,
  - Rückgriff auf gesichertes Wissen;
- **Anwendung** dieser Strategien, um den Diskursverlauf abzusichern (s.o. Pkt. 1.3) wie z. B.;
  - signalisieren, dass man etw. vergessen hat/nicht weiß;
  - um Bestätigung bitten, dass man etw. nicht verstanden hat;
  - um Klärung/Erläuterung bitten;
  - jm. bitten, etw. aufzuschreiben;
  - jm. bitten, etw. zu wiederholen; etw. umschreiben;
  - sich erkundigen, ob man verstanden wurde;
  - Verwenden von Nachschlagewerken und Hilfsmitteln;
  - Vereinfachen der Formulierung;
  - Selbstkorrekturen usw.

## Kapitel 6

# Diskurselemente - Elemente zur Strukturierung und Durchführung des Diskurses (Diskursmarker)

Diskursmarker sind **funktionale Mittel zur Gestaltung des Diskurses, die zur Strukturierung und Durchführung des Diskurses eingesetzt werden.** Ihr praktischer Nutzen für den FU besteht darin, dass sie wesentliche Hilfen zur Gestaltung von mündlichen und schriftlichen Texten darstellen. Die folgenden Ausführungen geben Hinweise zu wichtigen Kategorien von Diskursmarkern und ihren verschiedenen Erscheinungsformen. Diskursmarker lassen sich in **a) Sprechersignale** und **b) Hörersignale** unterteilen.

### 6.1. Sprechersignale

#### 1. Diskursöffnende Elemente

Diskurse können durch bloßen Blickkontakt oder andere nonverbale Elemente als eröff net gelten. In der Regel wird der Diskursbeginn jedoch durch spezifische linguistische Elemente markiert.

##### (a) Begrüßungen<sup>6</sup>

Begrüßungen kommen in der Regel als sog. "**komplementäres Paar**"<sup>7</sup> mit den entsprechenden Quittierungen der Begrüßung vor. Die Quittierung muss wegen ihres beziehungsstabilisierenden Aspekts konventionell derselben Kategorie (s.u.) (formell/ informell etc. angehören wie die Begrüßung (vgl. dazu weiter unten). **Die Wahl der angemessenen Begrüßungsformeln ist** abhängig von verschiedenen soziolinguistischen Faktoren, die die Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern definieren. Die wichtigsten davon sind:

1. **Das Ausmaß von Distanz/Nähe** (distant/nah)
2. **Das Machtverhältnis zwischen den Kommunikationspartnern** (asymmetrisch/ symmetrisch)
3. **Die von den Sprechern gewählte Varietät** (Standard/Innenstandard/regionale Varietät etc.)
4. **Das Land/die Region, der die Sprecher angehören.**

Grundsätzlich gilt, dass mit den Faktoren "Distanz/Nähe" und "Machtverhältnis" (Symmetrie/Asymmetrie) der Beziehung die Wahl formellerer oder informellerer Begrüßungsformen (wie auch die Du/Sie-Anrede) verbunden ist. Die Auswahl wird noch durch die konventionelleren Begrüßungsformen der von den Sprechern gewählten Varietät und regionale bzw. nationale Spezifika vergrößert.

Als im weitesten Sinne **neutral** bzw. **mit den angegebenen regionalen Einschränkungen** verwendbar können für das Deutsche die folgenden Begrüßungsformeln gelten:

<sup>6</sup> Die folgenden Ausführungen stellen lediglich allgemeine Hinweise zum Anredeverhalten dar. Im Übrigen sei auf die einschlägige Fachliteratur verwiesen: Khoz, Armin (1982): Linguistische Aspekte des Anredeverhaltens. Tübingen; Otterstedt, Carola (1993): Abschied im Alltag. Grußformen und Abschiedsgestaltung im interkulturellen Bereich. München; Braun, Friederike u.a. (1986): Anredeforschung. Kommentierte Bibliographie zur Soziolinguistik der Anrede. In: Commentationes analyticae et criticae. Hrsg. Von Werner Winter. Tübingen. S. 15-27.

<sup>7</sup> Für den englischen Begriff „adjacency pair“.

- **Morgengruß**: Guten Morgen, Morgen, Morge mitenand (CH)
- **Mittagsgruß** (am Arbeitsplatz und zu Beginn des Essens): Mahlzeit!
- **Allgemeine, distanzsprachliche Begrüßungen während des Tages**: Guten Tag (A/CH/D), Grüß Gott (neben 'Guten Tag' in Österreich, in Süddeutschland und Teilen der Ostschweiz üblich).
- **Allgemeine, nächsprachliche Begrüßungen während des Tages**: Hallo, Grüß dich/euch, Servus/Servas (A), Hi, Tach (norddt.), Grüezi (CH)
- **Abendgruß**: Guten Abend; N'Abend/N'Omd (A), Guten Abend (D)
- **Nachtgruß**: Gute Nacht; Guate Nocht (A); Guet Nacht (CH), Guten Abend (D)

**(b) Andere diskurseröffnende Elemente:**

Neben den Begrüßungen kommen diskurseinleitend noch vor:

- **Entschuldigungsformeln** Entschuldigung, Entschuldige, Entschuldigen Sie, Verzeihung, Pardon, usw. Einleitende Entschuldigungsformeln sind typisch für den österreichischen Sprachgebrauch.
- **Geschlechtsbezogene Anredeformen + Titel**: Herr/Frau Doktor, Herr/Frau Präsident.
- **Geschlechtsbezogene Anredeformen + Zuname oder Vorname**<sup>8</sup>: Herr / Frau Maier
- **Aufmerksamkeitssignale**: He, ...; Ach,...;
- **Lexikalische Eröffnungssignale**: Ja, Also, ...;
- **Appellative Einleitungsformeln**: Sagen Sie, Sie ...; Du, sag einmal/mal, ...; Sagt' mal, ...; Wie Sie gesehen haben, ...; Wie Sie wissen, ...; Du weißt ja, ...; )
- **Appellierer/Harmonierer**<sup>9</sup>: Geh (A); Sei so nett/gut/lieb ...,
- **Negative Ausrufe**: Mann, ... (D), Mensch, ...; Was soll denn das!?!; Du meine Güte!; Um Gottes/Himmels willen!;
- **Vokale Verzögerungssignale** Ah; mhm, Hüsteln;
- **Höflichkeitsmarker**: Bitte; Bitte sehr ...;
- **Pronomina**: Du, Duu: (gedehnt); Sie; Du da/Sie da/Ihr da (pejorativ);
- **Vornamen**: Andreas, Maria ...;
- **Kosenamen**: Schatzi, ...;

**(c) Kombinationen von Begrüßungen und anderen Diskurseröffnern**

In der Regel kommen Begrüßungen und andere diskursöffnende Elemente **kombiniert** vor. Die folgende Liste von Diskurseröffnungen der in Kap. 3 beschriebenen Szenarios zeigt einige typische Beispiele:

- |  |
|--|
| • Ja, hallo ... (am Telefon)   |
| • Ja, servus Andreas, der Joachim is hier. ⇔ Ah, grüß dich, hallo (am Telefon) |
| • Gruess ech,... (Schweiz)   |
| • Hallo, ja, mhm ... (jm. auf der Straße ansprechen)                           |
| • Hallo, entschuldigung, ... (jm. auf der Straße ansprechen)                   |

<sup>8</sup> Die Verwendung von Herr/Frau + Vorname ist selten und immer ein Zeichen einer distanzierten Nähe, die in der Regel jedoch asymmetrisch ist. Sie kommt in Österreich am Arbeitsplatz unter Arbeitskollegen vor.

<sup>9</sup> Vlg. Blum-Kulka, Shoshana/House, Juliane/Kasper, Gabriele (eds.) (1987) Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies. Norwood. Dort werden diese Elemente als „cajoler“ bezeichnet.

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ah, ja, hallo, ah Grüß Gott, ich hätt' ...</li> <li>• Guten Tag, ah, ...</li> </ul> |
|--|

#### (d) **Begrüßungen und Quittierungen als komplementäre Paare**

Wie weiter oben bereits ausgeführt, kommen Begrüßungen und Quittierungen in der Regel als sog. "komplementäre Paare" vor, wobei die Quittierung derselben Kategorie (formell/ informell etc.) angehören muss wie die Begrüßung. Dazu einige Beispiele:

**Formell** ⇔ **Formell** Grüß Gott ⇔ Grüß Gott (**A**); Guten Tag ⇔ Guten Tag; Tag ⇔ Tag; Grüß Gott, Herr (Zuname) ⇔ Grüß Gott/Grüß Gott, wie geht's? (**A**);

**Informell** ⇔ **Informell**: Servus ⇔ Servus / Hallo; Hi, hallo ⇔ Hi. / Servus; Ah, hallo ⇔ Servus; Grüß dich/Grias di (regional) (**A**) ⇔ Servus / Hallo;

Zu Beziehungsstörungen kommt es potentiell immer dann, wenn formelle/ distanzsprachliche Begrüßungen mit informellen/nähesprachlichen Formen quitiert werden. Dies sollte vermieden werden.

## 2. **Diskursschließende Signale**

Unter den diskursschließenden Signalen werden hier **die finalen Elemente eines Gesprächs oder eines schriftlichen Textes verstanden**. Diskursmarker, die einzelne Sprechbeiträge abschließen, werden im Abschnitt „Redeübergabesignale“ besprochen. Hinsichtlich der Wahl der adäquaten diskursschließenden Formen gelten dieselben soziolinguistischen Kriterien wie jene, die bei der Wahl der diskursöffnenden Elemente beschrieben wurden.

Die diskursschließenden Elemente lassen sich grob gesprochen in zwei große Gruppen unterteilen: a) **Abschließende Versicherungen**, die die Sprecher-Hörer-Übereinkunft markieren und beziehungsstabilisierend sind sowie b) die **Verabschiedungen**, die die Interaktion definitiv beenden. Die abschließenden Versicherungen können alleinstehend ebenfalls interaktionsabschließend fungieren.

#### (a) **Abschließende Versicherungen:**

Diese markieren den positiven oder negativen Abschluss der vorangegangenen Interaktionszüge und sind das Ergebnis des Kooperationsprinzips, das die Angleichung der Handlungen zwischen Sprecher und Hörer verlangt. Typisch dafür sind Ausdrücke, die das Erreichte bestätigen und zur Verstärkung noch kombiniert werden:<sup>10</sup>

• Ok, dann verbleiben wir so ...	• Ja, ist gut, ...
• Ok, passt, ...	• Super.
• Ok, dann ...	• In einer halben Stunde bei dir, he?
• Passt, guat dann, ciao	• Dann hören wir uns wieder
• Ok, das tut mir Leid.	• Ich sprech' auf den Anrufbeantworter

#### (b) **Verabschiedungen:**

Wie schon weiter oben festgestellt, gelten für die Verabschiedungen dieselben sozio- und pragmalinguistischen Kriterien wie für die Begrüßungen. Weiters gilt auch die

<sup>10</sup> Vgl. dazu Grice, H.P. (1975): Logic and Conversation.

**Komplementärregel**, wonach die Verabschiedung und ihre Quittierung derselben Kategorie angehören muss. Es lassen sich demnach „ **formell/distante**“ und „ **informell/nahe**“ Verabschiedungsformen unterscheiden. Wesentlich ist jedoch, **dass die Verabschiedungen nicht zeitgebunden sind**, d.h., dass es keine eigenen Verabschiedungsformen für die einzelnen Zeitabschnitte des Tages gibt.

Als im weitesten Sinne neutral und ohne regionale Einschränkungen verwendbar können für das Allgemeindeutsche die folgenden distanzsprachlichen Verabschiedungsformeln gelten, während die **nähesprachlichen** Verabschiedungsformen stark landes- bzw. regionalspezifisch sind:

- **Allgemeindeutsche, neutrale distanzsprachliche Verabschiedungen:** Auf Wiedersehen, Auf Wiederschaun, Bis bald.
- **Nähesprachliche Verabschiedungen**
  - **Österreich:** Servus/Servas, Baba, Ciao, Bis später/dann, Tschüss (im Gegensatz zu Dtl. in Österr. ausschließlich mit nähesprachlicher Funktion), Mach's gut, Grüß euch; Ade (in Vorarlberg); Pfiat di (ländlich und bes. Tirol)
  - **Deutschland:** Tschüss, Ciao, Bis später/dann, Mach's gut, Adele (Schwäbisch),
  - **Schweiz:** Ade, Ciao, Tschüss, Bis später/dann

(c) **Kombinationen von Verabschiedungen und anderen diskursschließenden Elementen:**

In der Regel kommen Verabschiedungen gehäuft oder in Kombination mit anderen **diskursschließenden Elementen vor. Dazu einige Beispiele aus den Szenarios**

- |   |   |
|---|---|
| • | Ciao ⇔ Ciao   |
| • | Also dann, ciao.  |
| • | Bis Dienstag ... ⇔ Ja, bis Dienstag                                   |
| • | Hmh, danke, tschüss ⇔ Tschüss.  |
| • | Bis später. ⇔ Bis später.   |
| • | Ok, danke, trotzdem. ⇔ Bitte, bitte!                                  |
| • | Vielen Dank, Sie haben mir sehr weitergeholfen. ⇔ Aber keine Ursache. |
| • | Ja, tut mir Leid. ⇔ Macht nichts.                                     |
| • | Ok, denn bis denn. (Schweiz)  |
| • | Merci trotzdem, ade. (CH)   |
| • | Ade. (CH)   |

### 3. Fortsetzungssignale<sup>11</sup>

Fortsetzungssignale **dienen dem Sprecher dazu, das Rederecht zu behalten**. Sie werden vor allem dann verwendet, wenn der Sprecher merkt, dass sich der Hörer einschalten will, dieser mit dem Gesagten nicht einverstanden ist oder Formulierungsschwierigkeiten aufgetreten sind, die zu einem Verlust des Rederechts führen.

Die Fortsetzungssignale haben eine **funktionale Ähnlichkeit mit den Themenwechselsignalen und den Verzögerungssignalen** (s.w.u.). Die Fortsetzungssignale lassen sich in a) **themenbezogene** und b) **hörerbezogene** (hörer-appellative) Signale unterteilen. Typische Fortsetzungssignale sind:

Themenbezogen	Hörerbezogen
• also	• Weißt du! / Weißt ...
• dann / und dann	• Siehst du ...
• ich glaube / meine / finde	• Kannst du dir das vorstellen, dass ...
• meiner Ansicht nach	• Stell dir/Stellen Sie sich, vor ...
• mit anderen Worten	• Du musst/Sie müssen wissen, dass
• im Übrigen	• Verstehst!
• außerdem	
• irgendwie/-wo/-was	

### 4. Verzögerungssignale

Zu den Verzögerungssignalen (Hesitation phenomena) gehören:

- Ungefüllte Pausen** unterschiedlicher Länge
- Gefüllte Pausen (Ahms)** [ɛ:], [ɛ::], [a:], [ø:]
- Lexikalische Verzögerungssignale**

„also; wie soll ich sagen ...“, „was soll ich sagen“, „na, wie sagt man“, „was weiß ich ...“,

Ihre fremdsprachendidaktische Relevanz liegt darin, dass **mit den Verzögerungssignalen Zurückhaltung und Höflichkeit, aber auch Verlegenheit (mit)ausgedrückt wird**. Man signalisiert damit, dass man dem Hörer mit seinem Anliegen nicht nahetreten will bzw. betroffen oder unangenehm berührt ist. Sie kommen daher vor allem im Kontext von höflichen Fragen; Wünschen; Bitten um einen Gefallen; beim Aushandeln von Details einer Hilfestellung, die problematisch empfunden wird; bei höflichen Reklamationen und Aufforderungen etc. Dazu einige Beispiele aus den Szenarios:

- Ja guten Morgen, kann ich hier wohl mal den Abteilungsleiter sprechen? ⇔ **Eh**, worum geht es denn? ⇔ Ja, ich hätte **da ...** sind Sie der Abteilungsleiter?
- **Oh**, da muss uns ein Fehler unterlaufen sein. Das, **eh**, werd ich sofort prüfen. **Eh**, ich geb Ihnen sofort ein anderes Zimmer.
- **Eh**, Sie sind heute angekommen? **Ah**, wie ist Ihr Name?
- Guten Tag, **ah**, ich hab leider nur zehn Franken ...
- **Ah**, ja, hallo, **ah** Grüß Gott, ich hätt' **a .. mh** Frage,

<sup>11</sup> Vgl. dazu Weinrich, Harald (1993): Textgrammatik der deutschen Sprache. Mannheim u.a. S. 832ff.

- Kannst du mir aus der Verlegenheit helfen? ⇔ Ja, **mh**, ich muss aber eben noch zu Ende essen,
- Ja, hallo Chridu, da is **Sylvia ... du**
- Ja hallo Christoph, **hnh**, ich war jetzt heute beim IKEA und hab mir ein Bücher gestell gekauft, **hnh**, du weißt ja, ich hab kein Auto

## 5. Redeübergabesignale

Dabei handelt es sich um Signale, die den Sprecherwechsel formal markieren und die Redeübergabe einleiten. Sie sind auch ein wichtiges Mittel, um **Kooperationsbereitschaft** und die Befolgung der **Takt-Maxime**<sup>12</sup> zu zeigen und treten besonders während längerer Diskussionen und Erzählungen auf, wenn gegensätzliche Standpunkte ausgetauscht werden und es zu einer Überschneidung der Redebeiträge kommt. Typische Redeübergabesignale sind

Direkte Redeübergabe	Rückversicherungen
• Was sagen Sie dazu/Was sagst du dazu?	• Was meinst du .../meinen Sie ...dazu?
• Kannst du/Können Sie mir sagen ...?	• Oder?
• Möchten Sie dazu etwas sagen ...	• Odr? (CH)
• Entschuldige, ich hab dich unterbrochen	• Geh ja / Gö? (A) / Gell? (süddtl.)
• Aber, du wolltest etw. sagen ...;	• Nicht? / Nicht wahr?
• Bitte, nach Ihnen ...	• Klar? / Alles klar? (D)
• Bitte, sprechen Sie (nur)	• Stimmts?

## 6. Themenwechselsignale

Die Themenwechselsignale führen ein neues Thema ein bzw. geben einem gerade behandelten Thema eine neue Richtung. Typische Themenwechselsignale sind:

• im Übrigen ..;	• Was ich noch sagen wollte ...
• Weißt du schon?	• nebenbei bemerkt ...
• Ach ja, hab ich dir schon gesagt, ...?	• apropos
• was anderes ...	• Ah, bevor ich's vergesse ...

## 7. Selbstkorrekturen

Selbstkorrekturen helfen, eine inadäquate Äußerung zu korrigieren oder zu präzisieren. Typische Formeln für Selbstkorrekturen sind:

<sup>12</sup> Vgl. Geoffrey Leech, (1983): Principles of Pragmatics. London. S. 132ff. Die Takt-Maxime lautet: „Minimiere die Äußerung von Meinungen, die für die anderen Kosten implizieren oder verursachen.“

- |  |
|--|
| • Nein, das ist so ...   |
| • Also, genau genommen ...                                       |
| • Tut mir Leid / Entschuldigung, da hab ich mich geirrt / vertan |
| • das heißt ...  |
| • genau genommen ...   |

## 8. Hervorhebungen

Hervorhebungen dienen **zur Abstufung der Wichtigkeit von Diskursabschnitten**.  
Typische Mittel zur Hervorhebung sind:

In schriftlichen Texten: Unterstreichungen; Fettdruck, Kursivdruck, Schriftgröße usw.

In mündlichen Texten: extra Betonung; Lautstärke; lexikalische Elemente, wie: ich möchte betonen, dass ...; wichtig ist, dass ...; zu beachten ist, dass ...

## 9. Exemplifizierungen und Aufzählungen

Exemplifizierungen und Aufzählungen fungieren als Mittel zur Verdeutlichung von Sachverhalten. Typische Formulierungen sind:

- |                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| • z.B.                       | • unter anderem  |
| • unter anderem              | • darüber hinaus |
| • als Erstes, als Zweites .. | • weiters ...    |

## 6.2. Hörersignale

### 1. Positive Rückmeldungen

Positive Rückmeldungen drücken die Zustimmung des Hörer zum Gesagten aus und sind ein wichtiges Mittel, um das Gespräch in Gang zu halten, da der Sprecher damit bestätigt wird. Die wichtigste Form der positiven Rückmeldung ist das **Mhm**, das verschiedene intonatorische Formen und unterschiedliche Betonungen annehmen kann. Phonetisch handelt es sich um einen Labialnasa<sup>13</sup> in Kombination mit einer Glottalöffnung: [ʔm, [ʔ:m:<sup>h</sup>], [ʔ:m̃:m̃<sup>h</sup>] usw.

Darüber hinaus gibt es noch zahlreiche lexikalische Formeln für positive Rückmeldungen:

- |                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| • genau;                    | • ja        |
| • richtig                   | • oh ja;    |
| • super                     | • ok gut    |
| • sicher                    | • ok ja ... |
| • Können Sie das erläutern? |             |

<sup>13</sup> Vgl. Weinrich (1993:834)

## 2. Übernahmesignale und Fremdkorrektursignale

Fremdkorrekturen und Unterbrechungen dienen dem Hörer dazu, **eine als inadäquat empfundene Äußerung zu korrigieren oder zu präzisieren** bzw. **sich ins Gespräch einzuschalten**. Typische Formeln für Fremdkorrekturen und Unterbrechungen sind:

Appellative Übernahmesignale	
• Einen Augenblick, bitte!	• Sagen Sie mal! (D)
• Schauen Sie! / Schau!	• Hören Sie! (D)
• Entschuldigen Sie bitte	• Hör mal! (D)
• Sieh mal! (D)	• Pass mal auf! (D)
• Augenblick mal! (D)	• Pass einmal auf! (A)
• Warten Sie einmal!	•

Korrektursignale	
• Ich möchte dazu etwas sagen ...	• Tut mir Leid, das sehe ich anders
• Ich hätte dazu eine Frage. (A)	• Das kann man auch anders sehen ...
• Ich hätt dazu mal ne Frage. (D)	• Das muss man schon etwas differenzieren
• Darf ich etwas sagen?	• Tut mir Leid, das stimmt leider nicht.
• Entschuldigen Sie, ist es nicht so, dass ...	• Das ist leider falsch ...
• Könnte man nicht auch sagen, dass ...	• Könnte man nicht auch sagen, dass ...