

Asymmetrien als Auslöser für gesprächsorganisatorische Inkonsistenz im Polizeinotruf: Ein Erklärungsversuch

Nea Auhtola
Universität Helsinki

Abstract

In diesem Artikel werden unterschiedliche Asymmetrien zwischen Anrufern und Leitstellendisponenten, Laien und Experten, als Erklärungsmodell dafür verwendet, warum sich die Gestaltung eines Polizeinotrufs als eine komplexe Aufgabe erweist. Die Kernbegriffe der vorliegenden Analyse, *Kohärenz* und *Quaestio*, werden hier auf die Ebene institutioneller Kommunikation übertragen. Im Mittelpunkt stehen Faktoren, die die Komplexität eines Notrufgesprächs erhöhen; dabei wird davon ausgegangen, dass die Interagierenden zur Herstellung von Kohärenz eine gemeinsame kommunikative Aufgabe, eine *Quaestio*, zu bearbeiten haben. Der empirische Teil verdeutlicht, in welcher Weise die Kohärenzherstellung im Notruf eine Herausforderung für die Beteiligten darstellt. Dabei wird eine Klassifikation entworfen, die die Entstehungsgründe verschiedener Abweichungen von der *Quaestio* des Gesamtgesprächs veranschaulicht.

1. Einleitung

Die Interaktionsqualität im Polizeinotruf gestaltet sich nicht immer problemlos. Es ist häufig nachgewiesen worden, dass Verständigungsprobleme zwischen den Teilnehmern¹ eines Notrufs erhebliche Konsequenzen in der außersprachlichen Welt zur Folge haben können (Whalen et al. 1988; Garcia & Parmer 1999; Parker et al. 1995; Svennevig 2012). Nicht wenige Notrufgespräche sind von der inter-

1 Hier wird auf die Mitarbeiter der Notrufzentrale mit der Bezeichnung *Disponent* referiert. Unter der Bezeichnung *Disponent* wird oft nur derjenige verstanden, der das *Disponieren* bzw. die Weiterleitung von Informationen an die Einsatzkräfte übernimmt (siehe Heritage & Clayman 2010: 54–56). Die hier analysierte Leitstelle arbeitet nach dem Prinzip, dass dieselbe Person Notrufe annimmt und die Einsatzkräfte alarmiert.

aktiven Problematik im Sinne von Tracy (1997: 330) betroffen.² Welche Faktoren bringen die Interagierenden denn dazu, in einer streng standardisierten kommunikativen Praktik³, im Notruf, vom gemeinsam vereinbarten Gesprächsschema abzuweichen und dabei verschiedene Arten der Misskommunikation zu riskieren?⁴ Hier werden Kohärenzfehler und die scheinbare Ignorierung einer gemeinsamen kommunikativen Aufgabe als Erscheinungen der Misskommunikation aufgefasst (vgl. Coupland et al. 1991: 14–15), und dieser Beitrag soll aufzeigen, dass nicht nur die unangefochten sehr aussagekräftige Konversationsanalyse zur Darstellung der *talk-in-interaction* taugt (vgl. Psathas 1995: 1–2), sondern dass die in der Text- und Psycholinguistik der 1990er Jahre entwickelte Quaestio-Theorie Misskommunikationsphänomene ebenfalls in einem eigenen theoretischen Rahmen angemessen beschreiben und so zu neuen Einsichten in die Struktur des kommunikativen Handelns führen kann.

2. Asymmetrien und uneinheitliche Gesprächsrahmen im Notruf

2.1. Institutionelle Asymmetrien

Nach Heritage & Clayman (2010: 54) weisen Notrufgespräche besonders transparent alle bei Drew & Heritage (1992) skizzierten Kriterien für institutionelle Kommunikation auf. Zu institutionellen Asymmetrien, die Notrufgespräche ebenfalls sehr deutlich kennzeichnen, zählen wiederum die folgenden Dimensionen: 1) Frage-Antwort-Muster, 2) ungleichmäßiger Wissensstand und 3) Routine vs. Einmaligkeit (Drew & Heritage 1992: 49–51).

2 Zu diversen Fällen von Unhöflichkeit, Feindseligkeit und Gesichtsverlust im Notruf vgl. Tracy & Tracy (1998).

3 Der Begriff *kommunikative Praktik* wird hier nach dem Muster von Fiehler et al. (2004) verwendet.

4 Mit Misskommunikation werden hier hauptsächlich die Ebenen III und IV der Darstellung von Coupland et al. (1991: 13) gemeint. Die Ebene III umfasst Faktoren, die mit persönlichen Defekten und Eigenschaften verbunden sind. Im Polizeinotruf können z. B. Müdigkeit, Aufregung oder Frustration Missverständnisse dieser Art verursachen. Auf der Ebene IV wird die Kommunikation strategischer (ebd.: 14): Misskommunikation dieser Art umfasst beispielsweise die Koordination von diversen Zielen (ebd.: 14–15). Es ist auch nicht undenkbar, dass die Teilnehmer eines Notrufgesprächs so sehr an ihre gruppenbezogenen und kulturellen Identitäten gebunden sind, dass sie auf Misskommunikation der Stufe V stoßen, wobei ideologische und kulturelle Probleme entstehen (vgl. ebd.: 15; Svennevig 2012; Osvaldsson et al. 2012).

Das Frage-Antwort-Muster kommt im Notruf so zum Tragen, dass der Disponent dem Anrufer Fragen stellt: Er wählt die abzufragenden Themenbereiche so aus, dass er die Zweckmäßigkeit jedes Notrufs beurteilen kann (vgl. Heritage & Clayman 2010: 58). Der ungleichmäßige Wissensstand der beiden Beteiligten nimmt verschiedene Formen an. Der Disponent kennt sich gut aus mit der technischen Ausrüstung der Leitstelle; er ist sich auch über die erfolgreiche Gestaltung einer Notrufabfrage im Klaren (Heritage & Clayman 2010: 56).⁵ Stattdessen verfügt meist nur der Anrufer über *a priori* erworbenes Wissen über den jeweiligen Vorfall. Die dritte Asymmetrie beruht auf der Differenzierung zwischen Routine und Einmaligkeit. Der Disponent beabsichtigt, den Vorfall, den der Anrufer als ein dringendes, bedrohliches und erschütterndes Ereignis kennzeichnet, in ein routinemäßiges Telefonat zu verwandeln (Zimmerman 1992: 458). Zumindest bezüglich der Handlungsstruktur ähneln Notrufe vielen anderen Service- und Kundendiensttelefonaten (Zimmerman 1984: 215f.), aber sie werden viel seltener und auch unter komplett anderen Umständen getätigt als strukturell vergleichbare Telefonate (Heritage & Clayman 2010: 56).

2.2. Frames: Ein Oberbegriff für die Dreiteilung von Asymmetrien

Divergierende *frames*⁶ der Gesprächspartner können als Oberbegriff der erwähnten Asymmetrien eine Erklärung für das Vorkommen gewisser Inkohärenzen liefern (vgl. Tracy 1997). Nach Tracy bringen Anrufer in die Interaktionssituation einen kundendienstähnlichen Erwartungsrahmen ein („customer service“), während sich Disponenten an den Handlungsrahmen des öffentlichen Dienstes orientieren („public service“). Die Erwartungen der Anrufer bezüglich des Ausmaßes und der Art der zu liefernden Informationen unterscheiden sich deutlich von denen der Disponenten (Tracy 1997: 324). Dem kundendienstähnlichen Interaktionsrahmen gemäß gilt die Verantwortung des Anrufers für die Informationslieferung als relativ begrenzt; nach dem Erwartungsrahmen des öffentlichen Dienstes sollen An-

5 Zur Vorinformation der Anrufer gibt es zwar Fernsehserien über die Arbeitsweise der Polizei, aber es ist fragwürdig, ob diese tatsächlich dem Alltag einer Leitstelle entsprechen und ob sich ein Anrufer im Stresszustand an solchen Denkmustern orientieren kann (vgl. auch Parker et al. 1995: 165; Imbens-Bailey & McCabe 2000: 278; Whalen & Zimmerman 1998).

6 Tracy (1997) führt erstmals den Begriff *frame* in die Untersuchung von Notruftelefonaten ein und stützt sich dabei auf Bateson (1972) und Goffman (1974). Demnach sei ein *frame* als ein Bündel von Vorerwartungen in Bezug auf ein Ereignis aufzufassen (Tracy 1997: 316).

rufert sich wiederum extensiv in der Informationslieferung engagieren; außerdem hängt der Erfolg der kommunikativen Performanz des Disponenten davon ab, ob er jeweils die „richtigen“ Informationen erfragt (Tracy 1997: 325–329).

3. Anwendbarkeit des Quaestio-Begriffs im Notruf

In der konversationsanalytischen Literatur zu Notruftelefonaten wird häufig festgestellt, dass Notrufe auf einen engen Themenbereich fokussieren, und dass der Anrufer und der Disponent eine gewisse Aufgabe während ihrer Interaktion zu erledigen haben (vgl. bspw. Cromdal et al. 2012: 183; Cromdal 2012; Heritage & Clayman 2010: 53; Whalen & Zimmerman 1998: 144). Hier wird nun gezeigt, dass die Aufgabenzentriertheit von Notrufen sehr wohl die Anwendung des sogenannten Quaestio-Ansatzes ermöglicht.

3.1. Monologische und dynamische Quaestio-Theorie

Der monologische Quaestio-Ansatz von Klein & v. Stutterheim (Klein & v. Stutterheim 1987; 1991; 2002; v. Stutterheim 1997), in dem die Autoren auf die von Quintilianus (vgl. Quintilianus 1972) entworfenen Rhetorikanweisungen hinweisen, besagt, dass sich hinter jedem Text oder Monolog eine kommunikative Aufgabe, *eine Quaestio*, verbirgt. Die dynamische Quaestio-Theorie (Grommes & Dietrich 2002; Dietrich & Grommes 2003; Grommes 2005) überträgt die Prinzipien einer Quaestio auf die Ebene dialogischer Gespräche. Demnach stützen sich nicht nur Gesamttexte und -gespräche auf eine Quaestio, sondern es steckt beinahe hinter jedem einzelnen Gesprächsbeitrag eine Subquaestio, die dem zu produzierenden Redebeitrag eine gewisse Form und einen zweckmäßigen Inhalt verleiht. Wenn sich diese Subquaestiones mithilfe bestimmter Übergänge aneinanderreihen und eine relevante Verbindung zur Gesamtquaestio eines Interaktionsgeschehens beibehalten, ist ein Dialog kohärent (Grommes 2005: 89). Zuweilen planen die Teilnehmer ihre Gesprächsschritte allerdings so, dass ihre eigenen Subquaestiones miteinander kollidieren oder dass sie von Anbeginn an sogar verschiedene Gesamtquaestiones verfolgen, was eine Inkonsistenz der Gesprächsplanung zur Folge haben kann.

3.2. Quaestio im Polizeinotruf

Die Quaestio eines Polizeinotrufs ergibt sich daraus, dass Notrufe auf ein gewisses *adjacency pair* bzw. auf zwei elementare Sequenzen zurückzuführen sind (Bergmann 1993: 298–300; Heritage & Clayman 2010: 58): Es geht um das Hilfersu-

chen des Anrufers, das der Disponent entweder ablehnen oder anerkennen soll. Diesbezüglich kann die Quaestio eines Polizeinotrufs folgendermaßen formuliert werden: *Wie ist das zu meldende Geschehen so zweckgemäß zu beschreiben/erfragen⁷, dass es dem Disponenten möglich wird, die polizeiliche Relevanz des Geschehens zu beurteilen und einen potenziellen Polizeieinsatz ohne Verzögerung einzuleiten?* Relevante Subquaestiones, die dieser Gesamtquaestio Halt geben, ergeben sich beispielsweise aus den folgenden Handlungszielen:

[T]he police complaint-taker and citizen-caller must (1) accomplish a **proper ‘opening’**, that is, align their respective identities and thus project the nature of the call; (2) provide and/or elicit a **reason for the call** (...); (3) arrive at a **mutually acceptable description of the reported trouble** (...) and an adequate **formulation of the trouble’s location** (...); (4) the offering of a **‘remedy’ or ‘response’** to the complaint or request for assistance; and (5) the achievement of **‘closing’**, that is, a coordinated exit from the call. (Zimmerman 1984: 214, Hervorhebungen von mir.)

3.3. Quaestio-Abweichungen

Im Polizeinotruf scheint die Aufrechterhaltung von Gesprächskohärenz allerdings eine Herausforderung zu sein. In dem hierfür untersuchten Korpus treten gelegentlich solche Fälle auf, in denen mindestens einer der Gesprächsteilnehmer entweder die Gesamtquaestio eines Notrufs oder eine damit eng zusammengehörige Subquaestio nicht mehr verfolgt. Solche Sequenzketten, bei denen die beiden Teilnehmer auf eine neue, von der Quaestio des Gesamtgesprächs abweichende Subquaestio eingehen, bevor ein Übergang zurück zur ursprünglichen Quaestio erfolgt, führen zu *Quaestio-Abweichungen*. Hier soll nicht nahegelegt werden, dass die Vollziehung einer Quaestio-Abweichung bzw. die Bearbeitung einer von den engen Rahmenbedingungen eines Notrufs abweichenden Quaestio die Angemessenheit des Verhaltens der Gesprächsteilnehmer generell in Frage stellt. Vielmehr heißt es hier, den Mehrwert des Quaestio-Ansatzes an Polizeinotrufen als aufgabenorientierten institutionellen Gesprächen zu erproben und der Frage nachzu-

⁷ Der Disponent erfragt die notwendigen Einzelheiten des Geschehens. Die Beteiligten zielen darauf ab, gemeinsames Wissen herzustellen, damit der Notfall beseitigt werden kann. Die Teilnehmer können auch individuelle Ziele verfolgen. Es stellt sich aber die Frage, ob man von zwei parallelen Quaestiones sprechen sollte, wenn die Handlungen der Beteiligten nicht mit einer gemeinsamen Quaestio übereinstimmen. In solchen Fällen liegen die Erwartungen und die *frames* der Beteiligten oft besonders weit auseinander. Die Quaestio erhält eine genaue Form erst durch den Kontext.

gehen, inwieweit die verschiedenen Asymmetrien zwischen den Teilnehmern für Quaestio-Abweichungen sorgen.

4. Die empirische Analyse

4.1. Analysematerial

Als Analysematerial wurden in dieser Untersuchung 57 polizeiliche Notruftelefonate einer norddeutschen Leitstelle auf der Quaestio-Struktur hin untersucht. In der Leitstelle sind pro Schicht 9 bis 10 Beamte im Einsatz. Das Einzugsgebiet (ca. 1,1 Mio. Einwohner) umfasst sowohl städtische als auch ländliche Gebiete, und die mir zur Verfügung gestellten Notrufe befassen sich mit diversen Verkehrsdelikten.

4.2. Wahrnehmungsklassen von Quaestio-Abweichungen

Im untersuchten Korpus wurden insgesamt 45 Quaestio-Abweichungen in 32 Gesprächen registriert. Dabei weist ungefähr jeder zweite Notruf ein- bis viermal eine solche Stelle auf, an der eine kohärente, sich an die Quaestio des Gesamtgesprächs orientierende Gesprächsführung nicht gewährleistet werden kann. Nachdem die Kontextumgebung jeder gesichteten Quaestio-Abweichung analysiert wurde, konnten diese in die folgenden drei Oberklassen und deren Subklassen eingeordnet werden; die Prozentzahl gibt den Anteil jeder Oberklasse im untersuchten Korpus an:

- 1) Gesprächsorganisatorische Inkonsistenz (38 %)
 - α. Konkurrierende Gesprächsschemata
 - β. Divergierende Relevanzwahrnehmungen
- 2) Probleme bei der Sprachrezeption (27 %)
 - α. Selbstthematisierte Rezeptionsprobleme
 - β. Fremdthematisierte Rezeptionsprobleme
- 3) Probleme bei der Sprachproduktion (35 %)
 - α. Selbstthematisierte Produktionsprobleme
 - β. Fremdthematisierte Produktionsprobleme

An diesen Ergebnissen ist auffällig, dass die Inkonsistenz der Gesprächsorganisation (Oberklasse 1) in einem großen Maße Abweichungen von der Quaestio des Gesamtgesprächs zur Folge hat. Viele Quaestio-Abweichungen entstehen auch aus dem Anlass, dass gewisse Sprachproduktions- oder Rezeptionsvorgänge der Teilnehmer die Erzeugung bzw. Dekodierung von Äußerungen in kohärenter Weise verhindern. Diese zwei Gruppen spalten sich in je zwei Untergruppen, in denen

es darum geht, welcher Gesprächsteilnehmer wen auf potenzielle Produktions- und Rezeptionsprobleme aufmerksam macht. Aus Platzgründen wird hier auf die Oberklassen 2) und 3) aber nicht mehr eingegangen.

4.3. Gesprächsorganisatorische Inkonsistenz: Ein Erklärungsansatz

In den folgenden Ausführungen wird das Vorkommen gesprächsorganisatorisch bedingter Quaestio-Abweichungen durch die asymmetrische Anfangsorientierung der beiden Teilnehmer begründet.

4.3.1. Konkurrierende Gesprächsschemata

Der Disponent sieht schon die Wahl der Notrufnummer 110 als ein Hilfeersuchen an, bevor die ersten Worte geäußert worden sind (vgl. Zimmerman 1992: 433). Entsteht durch einen gewissen Gesprächsbeitrag aber der Eindruck, dass der Disponent und der Anrufer jeweils verschiedene Gesprächsschemata verfolgen, kann diese Vorerwartung von der polizeilichen Relevanz eines jeden Anrufs eventuell modifiziert werden. Als Folge dessen ist eine Quaestio-Abweichung nicht unwahrscheinlich.

Dies wird unten veranschaulicht: Aufgrund der ambigen Situationsbeschreibung des Anrufers (ANR) orientiert sich der Disponent (DIS) schon früh an einem abweichenden Gesprächsschema. Da der Anrufer offensichtlich kein deutscher Muttersprachler ist, ist es auch möglich, dass fehlende Sprachkenntnisse ihn daran hindern, eine eindeutige Situationsbeschreibung abzugeben. In jedem Beispiel sind die Ortsnamen geändert worden.

Beispiel (1): Daten geben

```

001  DIS  polizeinotruf
002  ANR  schönen guten tag ö::hm hier ist grade ein
003      auto gegen ein auto gefahren und=öh der ha
004      (-- ) hat mir die daten gegeben [(-- )
005  DIS                                     [ja
006  ANR  von seinem auto (-) kennzeichen [(-) und
007  DIS                                     [ja
008  ANR  dann ist er weitergefahren
009      (2.0)
010  DIS  ja
011      (3.0)
012  ANR  [(der hat=öh)
013  DIS  [(wir brauchen)
014  ANR  öh was soll ich denn machen soll ich die
015      daten ihnen geben oder
016  DIS  wir brauchen die daten nicht nee hat er

```

017 **denn ihre daten auch aufgeschrieben**
 018 (2.0)
 019 ANR nee der hat also der hat nur sein kennzeichen
 020 (--) die: eh=öh buchstaben und ziffern hat er
 021 rauf auf nen zettel geschrieben und (den) hat
 022 er mir gegeben
 023 DIS ja (-) warum haben sie da keine polizei gerufen
 024 ANR <EA> ja weil er einfach weggefahren ist er
 025 ist vor zwei sekunden weggefahren vor zwei
 026 minuten
 027 DIS ja wenn er ihnen=nen aber die daten gibt
 028 sie müssen auch mit dem gesprochen haben
 029 ANR ja der hat gar nichts gesagt der hat gesagt
 030 ich muss weg ich muss wegfahren dann ist
 031 er weggefahren
 032 (2.0)
 033 DIS hm=hm
 034 ANR ja also ist hoffentlich aus oldenburg ne
 035 (-) das auto
 036 DIS hmh (-) nja naja gut zumindest hat er ihnen
 037 die ja daten gegeben <EA> so: wo wo wo=sind
 038 sie denn

Der Anrufer formuliert in seinem ersten Gesprächsbeitrag (Zeilen 2–7) eine deklarative Ereignisbeschreibung (vgl. Zimmerman 1992: 438). Der Disponent signalisiert seine Aufmerksamkeit durch Hörsignale (*ja*): Er lässt dem Anrufer noch Zeit, die Problemstellung fortzusetzen. Die Zeilen 12 und 14 lassen erahnen, dass dies so zu erklären ist, dass ihm das Anliegen des Anrufers nicht als polizeirelevant⁸ erscheint. Die Anfrage des Anrufers in der Zeile 13 befestigt die Gesprächsagenda des Disponenten: Dieser denkt anhand der Beschreibung des Anrufers, der Unfall ließe sich auch ohne polizeiliche Beteiligung beheben. Bis hierhin folgt das Gespräch grob genommen noch einem erwarteten Notrufschema (vgl. Bergmann 1993): Es wurden ein Hilfeersuchen (Zeilen 2–13) und dessen vorläufige Ablehnung (Zeilen 12 und 14) geäußert. Nach einer Pause (Zeile 16) initiiert der Anrufer aber eine Quästio-Abweichung, da er eingesehen hat, dass die Gesprächschemata der beiden nicht mehr zu vereinbaren sind. Auf diese Abweichung geht der Disponent in der Zeile 20 auch ein: Er verzichtet auf sein früheres Schema und hält den Vorfall ab hier für besonders polizeiwürdig, da er an den Anrufer aufgrund der angeblich verspäteten Reaktion schon einen Vorwurf richtet. Es wird bis zur Zeile 31 allerdings immer noch von der ursprünglichen Quästio abgewichen.

8 Zum Gebrauch des englischsprachigen Begriffs „policeable“ siehe u. a. Zimmerman (1984: 213, 222) und dessen Zitierung bei Garcia & Parmer (1999: 303).

Als Erklärung für die konkurrierenden Gesprächsschemata scheint eine asymmetriebasierte Lösung geeignet zu sein: Nur der Disponent verfügt über die Befugnisse, die Polizeiwürdigkeit des Problems einzuschätzen; er kennt sich mit der Ressourcenknappheit der Polizei bestens aus. Der Anrufer möchte von der Polizeibehörde Hilfe in Anspruch nehmen (Zeile 13), während der Disponent sich daran orientiert, die Legitimität der erfragten Serviceleistung zu beurteilen (siehe Tracy 1997: 319). Der Disponent ist gerade im Begriff, das Hilfeersuchen des Anrufers abzulehnen, da dieser keine problemfokussierte Beschreibung des Vorfalles abgibt, in der der Hilfebedarf gerechtfertigt worden wäre (vgl. Heritage & Clayman 2010: 70). Diese Rechtfertigung erfolgt erst während der Quaestio-Abweichung.

4.3.2. Divergierende Relevanzwahrnehmungen

Einer der Beteiligten im Notruf kann einen Beitrag produzieren, dessen Berechtigung der Gesprächspartner nicht unbedingt einsieht. Für diesen mag sich die Situation dann so anfühlen, als möchte der Andere das Gespräch willkürlich in eine unangebrachte Richtung lenken. Diese Thematik wird im Beispiel (2) angesprochen.

Die Interagierenden hegen von Anfang an höchst unterschiedliche Erwartungen an die Rahmenbedingungen der Gesprächsführung („customer service“ vs. „public service“, siehe Tracy 1997). Die Relevanzwahrnehmungen der Beteiligten fallen nicht nur bezüglich einiger Redebeiträge unterschiedlich aus, sondern auch bezüglich des Gesamtgesprächs.

Beispiel (2): Fahrgäste

050 DIS in staaken oder in spandau
 051 ANR das=st in spandau (2.0) **und ich bin taxi (-)**
 052 **deswegen (-) ich habe hier ja fahrgäste im auto**
 053 **die=haben=s auch alle gesehen (2.0) [(und)**
 054 DIS [(und weil)
 055 sie jetzt fahrgäste unbedingt transportieren
 056 wollen und das geld (-) einkassieren wollen
 057 fahren sie jetzt von dem unfallort weg (-)
 058 verstehen sie [()
 059 ANR [nein nein weil die weil die
 060 fahrgäste hier durchgerechnet sind weil die hier
 061 draußen gestanden haben und weil die=öh (-)
 062 könnt ich=könnte doch gern alle hier selber
 063 fragen hier im auto
 064 DIS gut
 065 ANR [(öh=öh)
 066 DIS [diskutieren wir nicht lange sagen sie mir
 067 ihren namen bitte

Der Anrufer, ein Taxifahrer, ist gegen ein Verkehrsschild gefahren und möchte nicht am Unfallort warten, bis ein Streifenwagen eintrifft. Er ist der Meinung, der Vorfall bedürfe keiner polizeilichen Behebung und er könne den entstandenen Schaden auch allein beseitigen (Beispiel 3).

Beispiel (3): Schild

023	ANR	ja ich melde ihnen das doch jetzt grade ich
024		[(werde das schild)
025	DIS	[nein
026	ANR	(gleich) ich werde das schild gleich wieder
027		grade ziehen (--) das mache ich selber (-) ich
028		wollte das nur halt melden (-)
029		damit [(es) ihnen kein anderer meldet
030	DIS	[nein

Im Beispiel (2) tritt eine Quaestio-Abweichung zwischen zwei Gliedern der für einen Notruf typischen Interrogationssequenz auf (siehe Zimmerman 1984; 1992): Die Zeilen 50 und 63 rahmen eine Abweichung ein. In der Zeile 51 will der Anrufer begründen, warum er seine Anwesenheit am Unfallort bis zur Ankunft der Polizei für unnötig hält. Für ihn stellt die von ihm initiierte Quaestio-Abweichung eine weitere Gelegenheit dar, seine Relevanzwahrnehmungen zu thematisieren. Die Interpretation des Disponenten ab der Zeile 54 ist allerdings weniger mitfühlend: Dem Anrufer werden sogar niedere Handlungsmotive unterstellt, auch wenn er nach seinen eigenen Worten nur seinen Verpflichtungen als Taxifahrer nachgehen will.

Die Relevanzwahrnehmungen der Beteiligten liegen relativ weit auseinander, da sie sich von Grund an auf verschiedene *frames* stützen. Der Disponent versteht das Geschehene mit einer polizeilich gültigen Bezeichnung und schlägt eine für seine Institution typische Herangehensweise vor. Die persönliche Vorerwartung des Anrufers, er könnte mit der Notrufzentrale problemlos einen alternativen Lösungsweg aushandeln, stößt auf die institutionelle, routinemäßige Ablehnung des Disponenten.

5. Fazit und Ausblick

Jedes Notruftelefonat stützt sich auf eine Gesamtquaestio bzw. kommunikative Aufgabe. Die Betrachtung verschiedener Abbrüche der Quaestio soll hier darauf hinweisen, dass die Aufrechterhaltung von Kohärenz im Notruf oft eine Heraus-

forderung darstellt. Quaestio-Abweichungen treten im Polizeinotruf hauptsächlich aufgrund verschiedener Sprachverarbeitungs- oder Gesprächsorganisationsprobleme auf. In dem hierfür untersuchten Notrufkorpus konnten drei Wahrnehmungsklassen mit je zwei Untergruppen unterschieden werden, die jeweils den Entstehungsgrund für Quaestio-Abweichungen angeben. In diesem Beitrag wurde auf die Quaestio-Abweichungen gesprächsorganisatorischer Art eingegangen, die oft Merkmale konkurrierender Gesprächsagenden oder divergierender Relevanzwahrnehmungen beinhalten. Möglicherweise stellen sie ein intuitives Medium der Gesprächsteilnehmer dar, gemeinsames Wissen wiederherzustellen und divergierende Erwartungen auszuhandeln. Obwohl konversationsanalytische Studien, die im Forschungsfeld des Notrufs dominieren, ebenfalls besagen, dass Notrufgespräche von Misskommunikation bedroht sein können und dass dies oft durch Wissensasymmetrien oder divergierende *frames* zu erklären ist, geht die Quaestio-Analyse von Notrufgesprächen noch tiefer auf das Ausmaß der Problematik ein. Asymmetrien und verschiedene Vorerwartungen können sehr wohl als Auslöser von interaktionaler Problematik (vgl. Tracy 1997: 330) und von Quaestio-Abweichungen angesehen werden, wobei Quaestio-Abweichungen noch plausibler dokumentieren, inwieweit der gesamte Gesprächsverlauf und die Lösung der gemeinsamen kommunikativen Aufgabe durch Misskommunikation gefährdet werden. Konversationsanalytische und handlungstheoretische Methoden sind geeignet, den inneren Verlauf von Quaestio-Abweichungen zu analysieren, aber die monologische und dynamische Quaestio-Theorie lassen deutlicher erkennen, an welcher Gesprächsstelle die Wissensasymmetrien und die konkurrierenden *frames* so radikal zum Vorschein kommen, dass die Gesprächsteilnehmer eine Abweichung von der kommunikativen Aufgabe bevorzugen.

Literaturverzeichnis

- Bateson, Gregory 1972: *Steps to an Ecology of Mind*. New York: Ballantine.
- Bergmann, Jörg 1993: Alarmiertes Verstehen. Kommunikation in Feuerwehrnotrufen. In: Thomas Jung & Stefan Müller-DooHM (Hg.): „Wirklichkeit“ im Deutungsprozess. *Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp. S. 283–328.
- Coupland, Nikolas, Wiemann, John M. & Giles, Howard 1991: Talk as “problem” and communication as “miscommunication”: an integrative analysis. In: Nikolas Coupland, Howard Giles & John M. Wiemann (Hg.): “*Miscommunication*” and *Problematic Talk*. Newbury Park: Sage. S. 1–17.
- Cromdal, Jakob 2012: Conversation analysis and emergency calls. In: Carol A. Chapelle (Hg.): *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Chichester: Blackwell. S. 982–985.

- Cromdal, Jakob, Persson-Thunqvist, Daniel & Osvaldsson, Karin 2012: "SOS 112 what has occurred?" Managing openings in children's emergency calls. In: *Discourse, Context & Media* 1. S. 183–202.
- Dietrich, Rainer & Grommes, Patrick 2003: The organisation of coherence in oral communication. In: Rainer Dietrich (Hg.): *Communication in High Risk Environments*. Hamburg: Buske. S. 103–126.
- Drew, Paul & Heritage, John 1992: Analyzing talk at work. An introduction. In: Paul Drew & John Heritage (Hg.): *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 3–65.
- Fiehler, Reinhard, Barden, Birgit, Elstermann, Mechthild & Kraft, Barbara 2004: *Eigen-schaften gesprochener Sprache*. Tübingen: Narr.
- Garcia, Angela C. & Parmer, Penelope A. 1999: Misplaced mistrust: the collaborative construction of doubt in 911 emergency calls. In: *Symbolic Interaction* 22. S. 297–324.
- Goffman, Erving 1974: *Frame Analysis*. New York: Harper & Row.
- Grommes, Patrick 2005: *Prinzipien kohärenter Kommunikation*. Dissertation. Humboldt Universität zu Berlin: Philosophische Fakultät II. <http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/grommes-patrick-2005-06-08/PDF/grommes.pdf> 29.11.2012.
- Grommes, Patrick & Dietrich, Rainer 2002: Coherence in operating room team and cockpit communication. A psychologic contribution to applied linguistics. In: James E. Alatis, Heidi E. Hamilton & Ai-Hui Tan (Hg.): *Georgetown University Round Table on Language and Linguistics 2000 – Linguistics, Language, and the Professions: Education, Journalism, Law, Medicine, and Technology*. Washington: Georgetown University Press. S. 190–219.
- Heritage, John & Clayman, Steven 2010: *Talk in Action. Interactions, Identities, and Institutions*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Imbens-Bailey, Alison & McCabe, Allyssa 2000: The discourse of distress: a narrative analysis of emergency calls to 911. In: *Language & Communication* 20. S. 275–296.
- Klein, Wolfgang & Stutterheim, Christiane von 1987: Quaestio und referentielle Bewegung in Erzählungen. In: *Linguistische Berichte* 109. S. 163–183.
- Klein, Wolfgang & Stutterheim, Christiane von 1991: Text structure and referential movement. In: *S&P. Sprache und Pragmatik*. Lund: Lund University. S. 1–32.
- Klein, Wolfgang & Stutterheim, Christiane von 2002: Quaestio and L-perspectivation. In: Carl F. Graumann & Werner Kallmeyer (Hg.): *Perspective and Perspectivation in Discourse*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins. S. 59–88.
- Osvaldsson, Karin, Persson-Thunqvist, Daniel & Cromdal, Jakob 2012: Comprehension checks, clarifications, and corrections in an emergency call within a nonnative speaker of Swedish. In: *International Journal of Bilingualism*. S. 1–16.
- Parker, Richard, Pomerantz, Anita & Fehr, Barbara J. 1995: Satisfaction work in an emergency situation: the case of the Philadelphia 911 calls. In: *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior* 8. S. 164–176.
- Psathas, George 1995: *Conversation Analysis. The Study of Talk-in-Interaction*. Thousand Oaks: Sage.
- Quintilianus, Marcus F. 1972/1975: *Ausbildung des Redners*: 12 Bücher, (1/2). Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft Darmstadt.

- Stutterheim, Christiane von 1997: *Einige Prinzipien des Textaufbaus. Empirische Untersuchungen zur Produktion mündlicher Texte*. Tübingen: Niemeyer. (= Reihe germanistische Linguistik; Bd. 184).
- Svennevig, Jan 2012: On being heard in emergency calls. The development of hostility in a fatal emergency call. In: *Journal of Pragmatics* 44. S. 1393–1412.
- Tracy, Karen 1997: Interactional trouble in emergency service requests: a problem of frames. In: *Research on Language and Social Interaction* 30. S. 315–343.
- Tracy, Karen & Tracy, Sarah J. 1998: Rudeness at 911. Reconceptualizing face and face attack. In: *Human Communication Research* 25. S. 225–251.
- Whalen, Jack & Zimmerman, Don H. 1998: Observations on the display and management of emotion in naturally occurring activities: the case of “hysteria” in calls to 9-1-1. In: *Social Psychology Quarterly* 61. S. 141–159.
- Whalen, Jack, Zimmerman, Don H. & Whalen, Marilyn R. 1988: When words fail: A single case analysis. In: *Social Problems* 35. S. 335–362.
- Zimmerman, Don H. 1984: Talk and its occasion: the case of calling the police. In: Deborah Schiffrin (Hg.): *Meaning, Form, and Use in Context: Linguistic Applications*. Washington: Georgetown University Press. S. 210–218.
- Zimmerman, Don H. 1992: The interactional organization of calls for emergency assistance. In: Paul Drew & John Heritage (Hg.): *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 418–469.

