



Westsächsische Hochschule Zwickau  
University of Applied Sciences

## BACHELOR-THESIS

### ***Critical Incidents* als Erzählung - Analyse einer Videoaufnahme -**

Eingereicht an der Fakultät Sprachen der  
Westsächsischen Hochschule Zwickau (FH)

Semester 8 - Modul SPR701 Bachelorprojekt

Eingereicht bei: Prof. Dr. phil. habil. Gabriele Berkenbusch (Erstbetreuerin)  
Prof. Dr. Doris Fetscher (Zweitbetreuerin)

Vorgelegt von: Maria Müller  
Otto-Grotewohl-Straße 22, 36433 Bad Salzungen  
Maria.Mueller.1@fh-zwickau.de  
maria\_wak@gmx.de

Studiengang: Languages and Business Administration (LBA)

Studienschwerpunkt: Hispanophoner Kulturraum

Matrikelnummer / KNR: 072754 / 26115

Abgabedatum ist der 19. April 2011 (Zwickau).

## INHALTSVERZEICHNIS

---

<b>INHALTSVERZEICHNIS</b> .....	I
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b> .....	III
<b>1 EINFÜHRUNG</b> .....	1
1.1. Problemaufriss und Zielsetzung.....	1
1.2. Kapitelübersicht.....	3
<b>2 METHODIK UND BEGRIFFSKLÄRUNG</b> .....	4
2.1. Qualitative Sozialforschung.....	4
2.2. Critical Incident.....	6
2.3. Erzählung.....	8
2.4. Transkription.....	10
2.5. Gesprächsanalyse.....	12
<b>3 VORSTELLUNG DES EMPIRISCHEN MATERIALS</b> .....	15
3.1. Entstehung der Videoaufnahme.....	15
3.2. Darlegung der <i>critical incidents</i> .....	16
3.2.1. Anfangsschwierigkeiten – <i>critical incident 1</i> .....	16
3.2.2. Abdou – <i>critical incident 2</i> .....	17
<b>4 ANALYSE DER VIDEOAUFNAHME</b> .....	18
4.1. Vorgehensweise.....	18
4.2. Allgemeine Beobachtungen.....	18
4.3. Gesprächsanalyse.....	19
4.3.1. Eröffnung des Gespräches.....	19
4.3.2. Kernaktivität 1 – Erzählung über die Anfangsschwierigkeiten.....	20
4.3.3. Rechtfertigungsversuche.....	22
4.3.4. Konsequenzen aus dem ersten <i>critical incident</i> .....	23
4.3.5. Einleitung des ersten Erzählabschlusses.....	23
4.3.6. Versuche zur Hypothesenbildung.....	24
4.3.7. Ausgleichshandlungen.....	25

---

4.3.8.	Abschluss der ersten Erzählung.....	25
4.3.9.	Einleitung einer neuen Erzählung.....	26
4.3.10.	Hinleiten zum Höhepunkt.....	27
4.3.11.	Kernaktivität 2 – Erzählung über Abdou.....	27
4.3.12.	Lösungsvorschläge.....	29
4.3.13.	Erklärungsversuche.....	29
4.3.14.	Beendigungsphase des Gespräches.....	30
<b>5</b>	<b>ZUSAMMENFASSUNG.....</b>	<b>31</b>
<b>6</b>	<b>KRITISCHE ÜBERLEGUNGEN.....</b>	<b>32</b>
	<b>LITERATURVERZEICHNIS.....</b>	<b>33</b>
	<b>SONSTIGE QUELLEN.....</b>	<b>35</b>
	<b>WEITERE LITERATUREMPFEHLUNGEN.....</b>	<b>35</b>
	<b>ANHANG.....</b>	<b>36</b>
	Transkriptionskopf.....	36
	Transkriptionslegende.....	36
	Gesprächstranskript.....	38
	<b>EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG.....</b>	<b>50</b>

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

---

bspw.	beispielsweise
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
d.h.	das heißt
ebd.	ebenda
etc.	et cetera
GAT	Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem
ggf.	gegebenenfalls
Hg.	Herausgeber
s.	siehe
S.	Seite
sog.	sogenannt(e)
szs.	sozusagen
u.a.	unter anderem
u.v.m.	und vieles mehr
v.a.	vor allem
vgl.	vergleiche
vs.	versus
Z.	Zeile
z.B.	zum Beispiel

# 1 EINFÜHRUNG

---

## 1.1. Problemaufriss und Zielsetzung

---

„Internationaler Handel, Auslandsstudium und Auslandsreisen sind keine neuen Phänomene mehr. Seit jeher haben Menschen auf der Suche nach Glück, Reichtum oder Erfahrung ihre Heimat verlassen, Grenzen überwunden und Lebensabschnitte in der Fremde verbracht.“

(Berkenbusch / Weidemann 2010, 5)

Durch das Phänomen der Globalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft im 21. Jahrhundert ist internationale Mobilität nicht nur möglich, sondern vor allem gefordert. Besser gesagt, ist sie eine Voraussetzung moderner Unternehmen für das Mitwirken an der globalisierten Arbeitswelt. Nicht selten absolvieren Studierende aus diesem Grund für einen Zeitraum von mindestens sechs Monaten einen Auslandsaufenthalt, bei dem sie wertvolle Erfahrungen sammeln und Sprachkenntnisse erlangen können. Eben jene Erfahrungen sind Gegenstand der vorliegenden Betrachtung. Die zunehmend internationale Beweglichkeit und Flexibilität bringt etwas Unumgängliches mit sich: ein Aufeinandertreffen, konkreter eine Zusammenarbeit unterschiedlicher Kulturen (vgl. Berkenbusch / Weidemann 2010, 6). Dabei können jedoch gewisse Probleme und Konflikte auftreten. Deutlicher gesagt, können verstärkt dort kritische Interaktionssituationen entstehen, wo Menschen verschiedener Kulturen miteinander kommunizieren und interagieren. Vasco da Silva vertritt in seiner Diplomarbeit über ‚*Critical Incidents* in Spanien und Frankreich‘ folgende Auffassung zu der Problementstehung bei Studierenden im Ausland:

„Bald wird der im Ausland Lebende Unterschiede bemerken: Alltägliche Handlungs- und Interpretationsmechanismen, die zu Hause als selbstverständlich gelten, funktionieren in der neuen Kultur nicht mehr. Er ist verwirrt, eventuell gar verärgert, uns spürt, dass im Gastland andere Handlungsweisen zum Tragen kommen. Kurzum: Er stößt an die Grenzen seiner Kultur.“

(Silva 2010, 7)

Die vorliegende Bachelorarbeit befasst sich mit der Analyse der mündlichen Darstellungsform solch konfliktträchtiger Interaktionssituationen, die Studierende während ihres Auslandsaufenthalts in Spanien selbst erlebten. Die Forschungsarbeit geht zudem der Frage nach, welche Erlebnisse den Studierenden widerfahren sind und wie sie über diese berichten. Die Besonderheit besteht darin, dass die kritischen Interaktionssituationen, sog. *critical incidents*<sup>1</sup> in Form von Erzählungen von den Studierenden wiedergegeben werden.

Im Rahmen des Moduls ‚SPR 317 – Nachbereitung Auslandsaufenthalt‘ wurde bereits ein ähnlicher Beleg zum Thema ‚*Critical Incidents* als Narration‘ von mir angefertigt. Nun

---

<sup>1</sup> Eine ausführliche Erläuterung des Begriffes erfolgt in Kapitel 2: Methodik und Begriffsklärung.

sollen die bestehenden Ansätze mit Hilfe einer ausführlichen und themenbezogenen Literaturrecherche überarbeitet, ergänzt und vertieft werden.

Ziel dieser Forschungsarbeit ist es, mit Hilfe der Erzählungen eigens erlebter kritischer Momente zweier Studentinnen, eine Vielzahl inhaltsgeladener und somit wertvoller Sprachsequenzen als Bestandteil einer narrativen Unterhaltung zu erkennen und zu analysieren. Das Hauptanliegen der Arbeit besteht im Weiteren darin, die Erzählungen in Form einer detaillierten Gesprächstranskription zu veranschaulichen und eine Gesprächsanalyse durchzuführen. Die mündliche Wiedergabe der *critical incidents* wird mittels einer Videoaufnahme in Bild und Ton festgehalten. Später kann mit Hilfe des Gesprächsanalytischen Transkriptionssystems <sup>2</sup> ein Feintranskript angefertigt werden. Daraufhin wird die ausführliche Gesprächsanalyse erfolgen. Die Videoaufnahme erleichtert es, auf verschiedene sprachliche und nicht-sprachliche Aspekte zu achten. Für die Sprachwissenschaften und die Studien interkultureller Kommunikation könnten sich interessante Forschungsfragen aus dem Vergleich von *critical incidents* in Schriftform sowie in Form mündlicher Narration ergeben, jedoch würde dies den zeitlichen und inhaltlichen Rahmen dieser Arbeit sprengen. Die vorliegende Bachelor-Thesis beschäftigt sich daher grundlegend mit der Analyse der angefertigten Videoaufnahme und leistet einen Beitrag zum Thema ‚*Critical Incidents* als Erzählung – Analyse einer Videoaufnahme‘.

Die vorliegende Bachelorarbeit verfolgt den Zweck, folgende Forschungsfrage zu beantworten: Auf welche Art und Weise werden die in diesem Fallbeispiel relevanten *critical incidents* durch autobiographische Erzählungen vermittelt bzw. mündlich wiedergegeben? In diesem Zusammenhang soll auch auf weitere Fragen geantwortet werden: Wie gestalten die Gesprächsteilnehmer ihre Beziehungen? Welches sind die sprachlichen und nicht-sprachlichen Techniken und Verfahren, mit denen die Sprecherinnen versuchen, dem Hörer die erlebten Interaktionssituationen zu vermitteln bzw. verständlich zu machen? Welche Ziele verfolgen die Sprecherinnen? Welche verbalen, nonverbalen und paraverbalen Strategien bzw. Mittel setzen sie dafür ein bzw. um? Welche Handlungen werden in welcher Reihenfolge vollzogen? Wie funktionalisieren die Sprecherinnen scheinbar unbedeutende Kleinigkeiten für ihre Darstellung der persönlich gewonnenen Erfahrungen? Wie werden die Erzählungen vom Zuhörer aufgenommen und wie reagiert dieser? Wünschenswert wäre zudem, dass ein sprachwissenschaftlicher Beitrag durch die recht unerforschte erzählerische Darlegungsform der *critical incidents* geleistet werden kann.

---

<sup>2</sup> kurz: GAT 2

## 1.2. Kapitelübersicht

---

Nachdem in diesem Kapitel das Ziel der Arbeit festgelegt wurde, sollen in Kapitel 2 zunächst Begriffe erläutert und zueinander in Relation gesetzt werden, die in dieser Forschungsarbeit häufiger Gebrauch finden und daher für sie unverzichtbar sind. Die Begriffe ‚Qualitative Sozialforschung‘, ‚*critical incident*‘, ‚Erzählung‘, ‚Transkription‘ und ‚Gesprächsanalyse‘ werden mit Hilfe angemessener Literatur erläutert und dem Leser zugänglich gemacht, damit auftretende Argumentationen und Aussagen nachvollziehbar sind. Auf den methodischen Teil folgt in Kapitel 3 die Vorstellung des empirischen Materials. Hierbei handelt es sich um die Entstehung der Videoaufnahme und die Darlegung der *critical incidents*, über welche im Video berichtet wird. Beabsichtigt wird damit ein besseres Verständnis für die nachfolgende Analyse der Erzählungen. Dem Betrachter des Videos soll außerdem die Chance gegeben werden, sich gezielter auf die außersprachliche Kommunikation zu konzentrieren. Im Anschluss beschäftigt sich Kapitel 4 mit der Analyse der Videoaufnahme und bildet damit den Forschungskern der Arbeit. Anhand einer ausführlichen Gesprächsanalyse sollen sowohl sprachliche als auch inhaltliche Besonderheiten des empirischen Datenmaterials erkannt und hervorgehoben werden. Anschließend erfolgt in Kapitel 5 die Zusammenfassung der Analyseergebnisse, welche als eine Art Gesamtwertung betrachtet werden kann. Empfehlungen für die interkulturelle Lehre bieten sich an dieser Stelle an. In Kapitel 6 wird auf kritische Überlegungen eingegangen, die während der Erarbeitung dieser wissenschaftlichen Arbeit angestellt wurden. Im Schlussteil dieser Arbeit erfolgt die Angabe der verwendeten Hilfsmittel im Literaturverzeichnis. Der Anhang beinhaltet den Transkriptionskopf, die Transkriptionslegende und das vollständige Gesprächstranskript der Videoaufnahme.

## 2 METHODIK UND BEGRIFFSKLÄRUNG

---

Im vorliegenden Kapitel 2 sollen die für die Forschungsarbeit relevanten Begriffsdefinitionen genannt und Erläuterungen zur angewandten Methodik gegeben werden. Da es sich bei den angewandten Methoden zur Analyse des empirischen Materials um Methoden der qualitativen Sozialforschung handelt, werden zu Beginn die zentralen Prinzipien dieser Art der Sozialforschung beschrieben. Im Anschluss soll der Begriff ‚*critical incident*‘ im Kontext der interkulturellen Kommunikation näher geklärt werden, da er als wichtiger Bestandteil dieser Arbeit wiederholt auftritt und eine zentrale Stellung für das Forschungsthema einnimmt. Darauf folgend werden die Begriffe ‚Erzählung‘, ‚Transkription‘ und ‚Gesprächsanalyse‘ näher beschrieben, da diese maßgebend für die Aufbereitung und Auswertung des empirischen Materials zu dieser Arbeit beitragen. Im Kontext der Gesprächsanalyse wird zudem der Begriff der Sequenzanalyse genannt und kurz erläutert, da es ein in dieser Forschungsarbeit angewandtes Methoden-Instrument darstellt.

### 2.1. Qualitative Sozialforschung

---

Wie Lamnek in seinem Lehrbuch über die qualitative Sozialforschung angibt, bilden Offenheit, Kommunikation, Prozesscharakter, Reflexivität, Explikation und Flexibilität die zentralen Prinzipien dieser empirischen Forschungsart. Die genannten Begriffe können als Programmatik qualitativer Sozialforschung verstanden werden und deuten zugleich auf deren grundlegende Merkmale hin: interpretativ, naturalistisch, kommunikativ, reflexiv und qualitativ. Dazu ist folgende Aussage Siegfried Lamnek's (2010, 20) zu bemerken:

„Qualitative Sozialforschung versteht sich im Gegensatz zur quantitativen Vorgehensweise nicht als Hypothesen prüfendes, sondern als Hypothesen generierendes Verfahren. Der Hypothesenentwicklungsprozess ist bei qualitativen Projekten erst mit dem Ende des Untersuchungszeitraums vorläufig abgeschlossen. Im Untersuchungsprozess selbst ist der Forscher gehalten, so offen wie möglich gegenüber neuen Entwicklungen und Dimensionen zu sein, die dann in die Formulierung der Hypothesen einfließen können.“

Die Vorgehensweise der Offenheit soll sich auch in der zentralen Analyse dieser Forschungsarbeit widerspiegeln. Zwar werden aufgrund des zeitlich vorgesetzten Rahmens nur bedingt Hypothesen gebildet, jedoch wird eine offene Grundhaltung gegenüber den Untersuchungspersonen und der Situation, sowie gegenüber den angewandten Methoden gewährleistet. Erwähnenswert ist, dass qualitative Sozialforschung stets Kommunikation zwischen Forscher und zu Erforschendem darstellt. Alltägliche Regeln der Kommunikation müssen daher im Forschungsprozess beachtet werden. Die Tatsache, dass eine Gesprächsanalyse im Zentrum dieser Arbeit steht, bestätigt dieses Prinzip. Ferner betrachtet die qualitative Sozialforschung Verhaltensweisen und Aussagen der Untersuchungspersonen als prozesshafte



Ausschnitte der Reproduktion und Konstruktion der sozialen Realität. Mit vereinfachten Worten gesagt, bauen die sozialen Akteure eine Wirklichkeit auf, deren Entstehungszusammenhang durch den Prozesscharakter der Methode gewährleistet werden soll. Außerdem wird eine Anpassungsfähigkeit des Forschers und dessen Untersuchungsinstrumenten aufgrund des Reflexivitätsprinzips vorausgesetzt. Die daraus resultierende Flexibilität stellt ein weiteres Gütekriterium der qualitativen Methodologie dar. Mit Hilfe von Explikationen wird zudem die Nachvollziehbarkeit der Interpretationen des Forschungsergebnisses gesichert (vgl. Lamnek 2010, 19-25). Im nachstehenden Absatz werden zusätzliche Überlegungen des Autors Philipp Mayring aufgegriffen, um eine weitere Meinung zum Thema ‚Qualitative Sozialforschung‘ einzuholen.

Die Grundlagen qualitativen Denkens werden nach Philipp Mayring durch die sog. fünf Postulate dargestellt. Grundsätze wie „die Forderung stärkerer *Subjektbezogenheit* der Forschung, die Betonung der *Deskription* und der *Interpretation* der Forschungssubjekte, die Forderung, die Subjekte auch in ihrer natürlichen, *alltäglichen* Umgebung (statt im Labor) zu untersuchen, und schließlich die Auffassung von der Generalisierung der Ergebnisse als *Verallgemeinerungsprozess*“ gelten gleichzeitig als Voraussetzung der qualitativen Sozialforschung (vgl. Mayring 2002, 19). Detaillierter beschreibt der Autor die Kriterien wie folgt:

**„Postulat 1:** Gegenstand humanwissenschaftlicher Forschung sind immer Menschen, Subjekte. Die von der Forschungsfrage betroffenen Subjekte müssen Ausgangspunkt und Ziel der Untersuchung sein.

**Postulat 2:** Am Anfang einer Analyse muss eine genaue und umfassende Beschreibung (Deskription) des Gegenstandsbereiches stehen.

**Postulat 3:** Der Untersuchungsgegenstand der Humanwissenschaften liegt nie völlig offen, er muss immer auch durch Interpretation erschlossen werden.

**Postulat 4:** Humanwissenschaftliche Gegenstände müssen immer möglichst in ihrem natürlichen, alltäglichen Umfeld untersucht werden.

**Postulat 5:** Die Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse humanwissenschaftlicher Forschung stellt sich nicht automatisch über bestimmte Verfahren her; sie muss im Einzelfall schrittweise begründet werden.“

(Mayring 2002, 20-23)

Wenn es um die Verfahren qualitativer Analysen geht, muss beachtet werden, dass qualitatives Forschen nicht verschwommen sein darf, d.h. die Vorgehensweisen müssen offen gelegt und systematisiert werden. In der vorliegenden Arbeit wird die Datenerhebung, auch als Erhebungsverfahren bezeichnet, mittels einer Videoaufnahme durchgeführt. Die Videoaufnahme beinhaltet autobiographische Erzählungen, welche aus Interessenzwecken zwischen den Beteiligten mitgeteilt und ausgetauscht werden. Eine Aufbereitung des empirischen Materials, auch Aufbereitungsverfahren genannt, erfolgt durch die Transkription des aufgenommenen Gesprächsverlaufs mit Hilfe des Gesprächsanalytischen Transkriptionssystems 2. Erst diese „Umwandlung“ bzw.

„Übertragung“ des Videomaterials in eine schriftliche Form macht eine Auswertung möglich. Das Auswertungsverfahren beinhaltet zudem die segmentierte Gesprächsanalyse. Im Anschluss erfolgt die Erläuterung weiterer, für diese Studie relevanter Begriffe.

## 2.2. Critical Incident

Die zentrale Aufgabe dieser Arbeit besteht in der Analyse einer Videoaufnahme, welche studentische *critical incidents* in Form mündlicher Erzählung aufzeigt. Aufgrund der enormen Bedeutung dieser *critical incidents* für die vorliegende Forschung, möchte ich in den folgenden Zeilen versuchen, den Begriff mit Hilfe vorgegebener und eigener Aussagen näher zu bestimmen.

Die Begegnung von Menschen aus unterschiedlichen Kulturen ist häufig von Missverständnissen und Konflikten geprägt. Fremde Menschen, Sprachen und Kulturen faszinieren, aber unterliegen gleichzeitig einem dynamischen Wandel. Jeder Mensch, der in ein fremdes Land kommt, entdeckt dieses Land auf seine eigene Art und Weise. Die ersten Eindrücke können noch sehr befremdlich wirken und es muss sich zunächst an das neue Umfeld, die unbekannt Menschen, das ungewohnte Klima, sowie die fremde Kultur und Sprache gewöhnt werden (vgl. Knorr: Die russische Seele. In: Busch-Lauer (Hg.) 2010, 141). Im Allgemeinen können genau an der Stelle Probleme entstehen, wo auch Interaktion zwischen Menschen stattfindet. Es muss zunächst erwähnt werden, dass in der Interkulturellen Forschung und Lehre gewöhnlich die Termini ‚*critical incident*‘ und die deutsche Übersetzung ‚Kritische Interaktionssituation‘ verwendet werden. Eine Weiterentwicklung des Begriffes gelang durch Alexander Thomas (1993), welcher den Ausdruck von Flanagan (1954), der konkretes menschliches Verhalten von Flugpersonal im Umgang mit Maschinen beobachtete und analysierte, in den deutschen Forschungskontext übertragen hatte. Die Herausarbeitung von und die Sensibilisierung für Kulturstandards ist für Thomas im Kontext von großer Bedeutung (vgl. Fetscher: 75m Schwimmen. In: Berkenbusch / Weidemann (Hg.) 2010, 67-69).

Im Handbuch für interkulturelle Kommunikation und Kompetenz (2007, 384-390) gibt Gabriel Layes einen wertvollen Überblick über die Entstehung und Implementierung des Begriffes *critical incident* in der Interkulturellen Lehre. Auch Vasco da Silva (2010, 17) liefert eine kurze, aber prägnante Zusammenfassung hinsichtlich der Begriffsdefinition:

„(1) In einer Interaktionssituation kommuniziert mindestens eine Person mit einem Akteur aus einer anderen Kultur.

(2) Diese Kommunikation schlägt fehl (Hiller 2007, 51), d.h., die ursprüngliche Kommunikationsabsicht wird nicht oder nicht wie erwartet erreicht. Dadurch

(3) verspürt die Person Irritationen, welche die Interaktion mit dem Akteur bewusst oder unbewusst negativ beeinflusst. Infolgedessen wird die Situation ‚kritisch‘,

(4) d.h., die Person erlebt sie als unverständlich, rätselhaft, überraschend oder gar beängstigend [...]. Schließlich wird

(5) diese Situation von der Person anders interpretiert, als dies ihre Interaktionspartner tun. Die Situation hätte aber bei ausreichender Kenntnis der kulturellen Besonderheiten der Interaktionspartner adäquat interpretierbar sein müssen, um das Kritische der Situation entschärfen zu können [...].“

(Silva 2010, 17)

Anhand dieser Erläuterungen wird der Fokus auf die unterschiedlichen Wahrnehmungsmuster der interagierenden Personen und auf das Unverständnis über die menschliche Kommunikation gelegt. Unerwartete Reaktionen können aufgrund einer Verzerrung in der Bedeutungszuschreibung ein und desselben Gegenstandes bei den Interaktanten entstehen (ebd., 17). Einer gestörten Kommunikation liegen demnach unterschiedliche Erwartungen und Annahmen zugrunde, welche wiederum auf unterschiedlichen Konzepten und Wertvorstellungen basieren. Hiller (2007, 23) vertritt die Auffassung, dass Interkulturelle Kommunikationssituationen genau dann kritisch und besonders anfällig für Störungen sind, „[w]enn innerhalb einer kommunikativen Situation die auftretenden Phänomene aufgrund kultureller Unterschiede nicht verstanden oder zugeordnet werden können (oder falsch verstanden bzw. zugeordnet werden) [...]“. Meist löst dies negative Gefühle bei mindestens einem der Beteiligten aus. Diese könnten aber minimiert oder sogar verhindert werden, wenn die Interaktionspartner über kulturspezifisches Basiswissen ihres Gegenübers verfügen würden und somit die Situation mit einer anderen Sichtweise interpretieren könnten (vgl. Silva 2010, 17). Denn nur dann ist es möglich, dass Äußerungen, Handlungen sowie Verhaltensweisen der Interaktionspartner einen Sinn machen, d.h. nachvollziehbar und verständlich sind. Interkulturelle Trainings und der sog. *culture assimilator* wurden im Laufe der Zeit dafür entwickelt, sich in fremdkulturelle Perspektiven ein zu denken und kritische Interaktionssituationen zu reduzieren oder sogar weitestgehend zu vermeiden.

Generell kann gesagt werden, dass es sich bei *critical incidents* um kritische Interaktionssituationen handelt, in welchen die ursprüngliche Kommunikationsintention fehlschlägt. Für die Analyse von interkulturellen Kommunikationsproblemen bilden *critical incidents* eine hervorragende Datengrundlage, da sie in der Regel auf real erlebte Geschehnisse zurückgreifen und infolgedessen einen hohen Grad an Authentizität aufweisen (vgl. Hiller 2007, 51). Layas (2000, 24-26) hingegen geht in seinem Werk zunächst auf den Begriff der ‚Interkulturellen Interaktion‘ ein, welcher ein „sich-zueinander-Verhalten“ von zwei oder mehreren Individuen, die unterschiedlichen Kulturen angehören, definiert. An dieser Stelle möchte ich darauf hinweisen, dass der Kulturbegriff im Rahmen dieser Arbeit eher eng gefasst wird und daher insbesondere die unterschiedlichen Nationalkulturen im Zentrum des Interesses stehen. Wie bereits ganz zu Beginn erwähnt, verstehen sich die in dieser Forschungsarbeit enthaltenen *critical*

*incidents* nicht als direkte empirische Untersuchungseinheiten. Besser gesagt, es sollen nicht primär die *critical incidents* an sich, d.h. deren Inhalt analysiert und aufbereitet werden, sondern vielmehr die Art und Weise deren Darstellung, die durch eine mündliche Wiedergabe erfolgt. Die real erlebten Geschehnisse des Auslandsaufenthalts zweier Studentinnen werden mittels mündlicher und vor allem subjektiv geladener Erzählung an einen Dritten weitergegeben. Demnach möchte ich als Nächstes den Begriff der Erzählung erläutern.

### 2.3. Erzählung

„Unsere Lebenswelt ist erfüllt von Erzählungen aller Art. Erzählen ist eine Grundform sprachlicher Darstellung, die in verschiedenen Formen und Kontexten und mit unterschiedlichen Zielen stattfindet.“

(Lucius-Hoene / Deppermann 2004, 19)

Im Kontext der vorliegenden Bachelor-Thesis gilt die Erzählung, genauer gesagt das mündliche Erzählen als außergewöhnliche Darstellungsform selbsterlebter *critical incidents*. Üblicherweise werden diese zur Bearbeitung und für die Studien Interkultureller Kommunikation in Textform festgehalten. Die schriftliche Dokumentation der *critical incidents* ist sinnvoll, jedoch bieten Ton- und Videoaufnahmen neue Möglichkeiten der Darstellung und Auswertung. Im Zusammenhang soll der Begriff ‚Erzählen‘ vorläufig wie im alltäglichen Gebrauch als Überbegriff für alle narrativen Formen, d.h. als Form des Sprechens benutzt werden. Ferner liegt der Fokus auf der nicht-literarischen Erzählung, insbesondere auf dem Begriff des autobiographischen Erzählens. Lucius-Hoene und Deppermann (2004, 20) beschreiben in ihrem ‚Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews‘ die genannten Begriffe als

„[...] Erzählungen eines Menschen über sich selbst und die Erfahrungen und Ereignisse seines Lebens. Solche *Lebensgeschichten* oder lebensgeschichtlichen Fragmente, in denen der Erzähler selbst als handelnde und erleidende Person im Mittelpunkt steht, bilden als *autobiografisches Erzählen*, *life stories* oder *self-narrations* ein eigenes Forschungsfeld. [...] Wir wollen das autobiografische Erzählen definieren als das Erzählen von Selbsterlebtem, das über die Erzählsituation hinaus biografische Bedeutung hat und in dem die erzählende Person etwas für sie Wichtiges im Hinblick auf sich selbst, ihre Erfahrung und ihre Weltsicht ausdrückt [...].“

Erzählen ist in der alltäglichen, spontanen Kommunikation und Interaktion allgegenwärtig, da es eine ganze Reihe wichtiger Zwecke erfüllt: es entlastet von konkreten Handlungszwängen, unterhält den bzw. die Partner, befriedigt das Informationsbedürfnis der Zuhörer und das Mitteilungsbedürfnis des Erzählers. Zudem ermöglicht es die Verarbeitung von Erlebnissen. Zusätzlich bestärkt es die gemeinsamen Erzeugungen, die Vertrautheit und die affektiven Beziehungen zwischen den Partnern (vgl. Koch / Oesterreicher 1990, 76). Auch in der Analyse der vorliegenden Videoaufnahme werden die benannten Merkmale des Erzählens deutlich.

Erzählen gilt als Basisform der Verständigung. Wenn Menschen ein Ereignis oder eine Erfahrung aus der Vergangenheit als bedeutsam und erzählwürdig ansehen, dann berichten sie über das besagte Erlebnis. Mit selbsterlebten Geschichten möchten die Erzählenden zugleich informieren und amüsieren, begründen und sich rechtfertigen, sich Verbündete schaffen sowie sich ihrer Kommunikationspartner und schließlich auch ihrer selbst vergewissern. Bemerkenswert ist, dass die Handlung des Erzählens einen sehr komplexen Prozess darstellt. Obwohl es aufgrund des alltäglichen Gebrauches dieser Verständigungsform trivial erscheint, muss beachtet werden, dass Individuen auf höchst komplizierte Art und Weise interagieren (vgl. Lucius-Hoene / Deppermann 2004, 19-23). Da dieser Fakt jedoch den Meisten nicht bewusst ist, entsteht bei auftretenden Kommunikationsproblemen schnell Verwunderung und Unverständnis. Die Erkenntnis, dass menschliche Interaktion von einer hohen Komplexität geprägt ist, könnte hingegen dabei helfen, Lösungsansätze sowohl für gelungene als auch misslungene Situationen zu finden.

Im Zusammenhang muss folgender Aspekt kritisch betrachtet werden: Erzählenswert ist in der Regel Außergewöhnliches. Das Außergewöhnliche ist jedoch meist nicht, was alltäglich passiert. Die Brüche im Alltagsleben, die das Außergewöhnliche zudem meist ausmachen, sind verständlicherweise häufig Probleme und Konflikte. Zentrum eines Gespräches ist schließlich ein Ereignis, welches einen Wandel herbei führt. Bei diesem Ereignis handelt es sich zumeist um etwas Unerwartetes oder Ungewöhnliches, also etwas, das den normalen Ablauf der Dinge unterbricht und damit das Interesse eines Hörers begründen kann (vgl. Silva: Selbstreflexion und interkulturelles Lernen. Studierende nach einem Auslandsaufenthalt. In: Berkenbusch / Weidemann 2010, 11).

Die Erzählung ist vergleichbar mit einem narrativen Interview, mit dem Unterschied, dass Interviewer und Interviewte durch Hörer und Sprecher ersetzt werden. Der Grundgedanke ist auch hierbei, dass man durch freies Erzählen von Geschichten zu subjektiven Bedeutungsstrukturen gelangt, die sich einem systematischen Abfragen versperren würden (vgl. Mayring 2002, 72). Atteslander (2010, 143) stellt in seinem Werk zu den ‚Methoden der empirischen Sozialforschung‘ sogar in Frage, ob bei dem Begriff des narrativen Interviews überhaupt von einem ‚Interview‘ im üblichen Sinne die Rede sein kann, denn Unterbrechungen sind dabei kaum erwünscht. Die Erzählung zählt zu den bevorzugten Methoden von biographisch orientierten und an subjektiven Erfahrungswelten interessierten Forschern. Sie bietet den Sprechern schließlich ausgezeichnete Möglichkeiten des Ausdrucks und der Setzung ihrer persönlichen Relevanzen.

Ein wichtiges Merkmal des Erzählens ist die sprachliche Darstellung eines Wandels in der Zeit. Relevant ist, dass immer auch der Standpunkt des Erzählers zum Geschehen

geliefert wird. Zudem fließen emotionale Erfahrungen und affektive Bewertungen mit ein. Auch die Erzählenden des hier vorgestellten Videos geben das Geschehen in einer persönlichen Sichtweise so wieder, wie sie es gemäß ihrer Erinnerungen abrufen können und vermitteln gleichzeitig dessen Bedeutung. Ein weiteres Merkmal besteht in der doppelten Zeitperspektive des Erzählens und lässt sich folgendermaßen erklären: zum Zeitpunkt des Erzählens der Erfahrung verfügen die Berichtenden über eine grundlegend andere Erkenntnisperspektive als während des Erlebens. Schließlich wissen sie in der Erzählsituation schon, wie die „Geschichte“ ausgegangen ist (vgl. Lucius-Hoene / Deppermann 2004, 23-25).

Mayring (2002, 72) vertritt die Auffassung, dass Erzählungen im Alltag eine herausragende Rolle spielen, denn sie dienen der Verarbeitung, Bilanzierung und Evaluierung von Erfahrungen und machen übergreifende Handlungszusammenhänge sichtbar. Abschließend ist zu bemerken, dass während des Erzählvorgangs eine wesentliche Distanz zu dem ursprünglich erlebten Geschehen besteht. Die Erzählungen eigener Erfahrungen sind weit davon entfernt, bloße Wiedergaben des Erlebten darzustellen. Sie sind kreative Modelle des Verständnisses von ihr auf dem Hintergrund der Erwartungen, Erfahrungen und Bedürfnisse (vgl. Lucius-Hoene / Deppermann 2004, 29).

## 2.4. Transkription

---

Nach Dittmar (2009, 51) gilt die Transkription „als Dokumentationsgrundlage wissenschaftlicher Untersuchungen mündlicher Kommunikationsprozesse.“ Soll eine genauere Definition zum Gegenstand der wissenschaftlichen Transkription angefertigt werden, so lässt sich Folgendes sagen:

„Der Terminus ‚Transkription‘ (lat. *transcribere* – überschreiben, umschreiben) bezieht sich auf die Wiedergabe eines gesprochenen Diskurses in einem situativen Kontext mit Hilfe alphabetischer Schriftsätze und anderer, auf kommunikatives Verhalten verweisender Symbole. Aufgrund der altbekannten Tatsache *verba volant, scripta manent* („Wörter sind flüchtig, Geschriebenes bleibt“) besteht die bleibende ‚Verdauerung‘ der flüchtigen Rede in ihrer schriftlichen Repräsentation.“

(Dittmar 2009, 52)

Der Autor möchte mit seinen Worten ausdrücken, dass mittels Transkription eine Möglichkeit besteht, die Flüchtigkeit des Gesprochenen zu überwinden und die mündliche Kommunikation zu „speichern“. Mit Hilfe dieses Verfahrens kann menschliche Sprache einer sorgfältigen Betrachtung zugänglich gemacht werden. Allgemeiner formuliert, wird unter Transkription die Verschriftung von akustischen und bzw. oder audiovisuellen Gesprächsprotokollen nach festgelegten Notationsregeln verstanden. Im zentralen Untersuchungsfeld steht dabei die sprechsprachliche Kommunikation. Mit anderen

Worten erläutert, stellt das Transkribieren die auf dem Medium Papier<sup>3</sup> dauerhaft fixierte bzw. gespeicherte Dokumentation von gesprochener Sprache, Gesprächen oder Gebärden dar (vgl. Dittmar 2009, 31).

Deppermann (2008, 39-40) erklärt, dass die Transkription die Aufgabe erfüllt, Ereignisse, die in einem akustischen und bzw. oder visuellen Medium bereits vorhanden sind, in einem anderen, d.h. graphischen Medium zu repräsentieren. Es findet praktisch ein medialer Übergang von der Mündlichkeit zur Schriftlichkeit statt. In sprachtheoretischer Sicht werden Mündlichkeit und Schriftlichkeit konzeptionell und medial unterteilt, als auch voneinander abhängig und ineinander verschränkt gesehen. Wenn von dem Begriff der ‚konzeptionellen Mündlichkeit‘ die Rede ist, muss beachtet werden, dass in der linguistischen Diskussion eine Doppeldeutigkeit in der Zweiteilung<sup>4</sup> ‚mündlich‘ vs. ‚schriftlich‘ existiert. Zum einen bezieht sich dieses Begriffspaar auf das Medium der Realisierung sprachlicher Äußerungen. Auf der anderen Seite ist damit ein Unterschied in der Modalität des Diskurses, d.h. seiner Gestaltung gemeint (vgl. Dittmar 2009, 37-38). Das Medium der Realisierung kann phonisch, d.h. in Form von Lauten oder graphisch, d.h. in Form von Schriftzeichen vorliegen. Die Konzeption wiederum kann gesprochen, d.h. mündlich oder geschrieben d.h. schriftlich repräsentiert werden. Anschließend möchte ich einige Beispiele zum besseren Verständnis nennen. Das vertraute Gespräch, in dem sich zwei Liebende ihre Gefühle mitteilen, ist typisch mündlich, der Einspruch bei Gericht zu einem laufenden Verfahren hingegen ist typisch schriftlich. Die nahezu frei gesprochene oder zumindest so wirkende Rede eines Bundestagsabgeordneten ist mündlich vorgetragen, der Konzeption nach aber schriftlich, da sie sehr formal wirkt. Der persönliche Brief an einen Freund ist schriftlich formuliert, konzeptionell aber eher mündlich, weil den persönlichen Gedanken „freien Lauf“ gelassen wird. Mit ‚Konzeption‘ ist somit die Art der Mitteilung im Raum unter Berücksichtigung von Medium, Zeitfaktor der Nachrichtenübermittlung und Reagierbarkeit auf die Mitteilung zu verstehen (vgl. Koch / Oesterreicher 1990, 5-6). Im Falle der in dieser Arbeit durchgeführten Analyse liegen die *critical incidents* medial betrachtet in beiden Formen vor. Einerseits existieren sie phonisch auf der Videoaufnahme und andererseits - um den Lesern dieser Arbeit ein besseres Verständnis zu vermitteln – auch in graphischer Form. Da es sich aber um mündliche Erzählungen an einen Freund handelt, sind die *critical incidents* konzeptionell eher gesprochen.

Die Wiedergabe menschlicher Kommunikation und Interaktion ist jedoch nur dank eines Gesprächsanalytischen Transkriptionssystems, auch bekannt unter der Abkürzung GAT, möglich. Laut Deppermann (2008, 41-48) sollte ein Transkriptionssystem gewisse

---

<sup>3</sup> Die Dokumentation kann nunmehr auch auf einem Personal Computer (PC) gespeichert werden.

<sup>4</sup> Der wissenschaftliche Begriff für eine Zweiteilung lautet ‚Dichotomie‘.

Anforderungen erfüllen, die jedoch prinzipiell zu Widersprüchlichkeiten führen. Einesteils wird eine einfache Lesbarkeit auch für Laien vorausgesetzt, sowie schnelle Erlernbarkeit für die Mehrheit und unproblematische Realisierbarkeit in gängigen Textverarbeitungssystemen. Demgegenüber liegen die Forderungen nach Umfassendheit, Präzision und Repräsentation formbezogener Parameter. In der vorliegenden Bachelor-Thesis arbeite ich mit der erneuerten Version GAT 2, da diese die oben genannten Kriterien am besten vereinbart und unter ihrer Verwendung, je nach Forschungsanliegen, unterschiedlich differenziert transkribiert werden kann. Das System wurde erstmals 1997 von einer Gruppe namhafter Linguisten als Vorschlag zu einer Vereinheitlichung bestehender Transkriptionssysteme im deutschsprachigen Raum entwickelt und in der Gesprächsforschung vorgestellt. Seither findet es eine breite Verwendung. Mit Hilfe des GAT sollen vor allem Alltagsgespräche und Exemplare kommunikativer Gattungen im Rahmen der pragmatischen Gesprächsforschung untersucht werden (vgl. Dittmar 2009, 131). Jedes Transkript besteht in seinem Aufbau aus einem Transkriptionskopf und einem Gesprächstranskript. Es wird hierbei unterschieden zwischen Basis- und Feintranskription. Das Basistranskript erfüllt den Mindeststandard für die Verschriftlichung von Daten gesprochener Sprache. Für die vorliegende Forschungsarbeit wurde jedoch ein Feintranskript angefertigt, um bspw. auch Veränderungen in Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit ersichtlich zu machen und darauf in der späteren Gesprächsanalyse Bezug zu nehmen.

## **2.5. Gesprächsanalyse**

---

„Wenn man einander direkt gegenübersteht, verfügt man unwillkürlich über eine Vielzahl von Wörtern, Gesten, Handlungen und anderen Mitteln, seinen Charakter und seine Einstellung absichtlich oder unabsichtlich symbolisch auszudrücken.“

(Goffman 1996, 125)

Für die Kommunikationsanalyse sind Ausdrucksmittel als Bestandteile konkreter sozialer Handlungen von Interesse und damit der Erfahrungsgegenstand der Analyse. Die Gesprächsanalyse wurde in den 1970er Jahren durch die Arbeiten der Konversationsanalyse angeregt und befasst sich mit der Untersuchung gesprochener, meist dialogischer Sprache. Als eigenständige Forschungsdisziplin der Linguistik steht sie in enger Verbindung zur Textlinguistik und Sprechakttheorie. Die Konversationsanalyse stellt folglich eine Forschungsrichtung dar, die zur Herausbildung der linguistischen Gesprächsanalyse beigetragen hat und die sich auf die Untersuchung verschiedener Gesprächspraktiken konzentriert. In erster Linie geht es dabei um die Rekonstruktion der Entstehung von Sinn und Ordnung in Gesprächen (vgl. Brinker / Sager 2006, 14-16). Bereits Goffman (1996, 40) äußerte sich hinsichtlich dieser Aussage in seinem Werk über Interaktionsrituale wie folgt:



„Immer wenn die konkrete Möglichkeit sprachlicher Interaktion auftaucht, kommt offensichtlich ein System von Praktiken, Konventionen und Verhaltensregeln ins Spiel, das als ein Mittel fungiert, den Verlauf der Mitteilungen zu regeln und zu organisieren.“

Depperman (2008, 14) vertritt zusätzlich die Auffassung, dass es in den meisten aktuellen Untersuchungen vor allem darum geht, kommunikative Vorgänge in einem bestimmten Milieu unter spezifischen medialen Bedingungen oder hinsichtlich bestimmter Themen und Handlungsaufgaben zu untersuchen. Das Interesse richtet sich hierbei auf die Besonderheiten der Herstellung, Funktion und Verknüpfung von kommunikativen Phänomenen in einem besonderen Kontext. Demnach gibt es nicht die Analyse eines Gesprächs, sondern immer nur eine Analyse unter einer oder mehreren Fragestellungen und in Hinblick auf bestimmte Interessen. Bezogen auf die vorliegende Bachelorarbeit, werden autobiographische Erzählungen zum Thema „Problemhafte Situationen während des Auslandsaufenthaltes“ als kommunikative Vorgänge definiert, welche in einem Gespräch unter befreundeten Studierenden (Milieu) während der Aufnahme eines Videos (mediale Bedingung) entstanden.

Auch Brinker und Sager (2006, 19) sehen die zentrale Aufgabe der Gesprächsanalyse darin, die Bedingungen und Regeln, welche die „natürliche“ Gesprächskommunikation in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen bestimmen, systematisch zu erforschen. Diese Regeln werden von den Sprachteilnehmern im Zusammenhang mit ihrem Spracherwerb erlernt und in der Kommunikation weitestgehend unbewusst praktiziert. Nur bei Auftreten von Missverständnissen, kommunikativen Konflikten und bspw. *critical incidents* werden sie reflektiert, jedoch stets auf den Einzelfall bezogen.

Gespräche sind - im Gegensatz zu schriftlichen Dokumenten - flüchtige Ereignisse, die zu ihrer Erhaltung als Untersuchungsgegenstand aufgezeichnet werden müssen. Audio- bzw. Videoaufnahmen von möglichst guter Qualität sind demnach unverzichtbar und bewahren außerdem entscheidende Merkmale von Gesprächsprozessen, die der Erinnerung entgehen. Die Gesprächsanalyse ist demnach ein materialgestütztes Untersuchungsverfahren. Mit anderen Worten gesagt, schreibt sie die Untersuchungsfragen und Analysekonzepte nicht von vornherein fest, sondern verändert sie in der Auseinandersetzung mit den empirischen Gesprächsdaten, welche bspw. in Transkriptionen festgehalten werden. Diese Offenheit beruht auf dem sog. rekonstruktiven Erkenntnisinteresse der Gesprächsanalyse (vgl. Deppermann 2008, 19). Ein zu berücksichtigendes Phänomen bei der Analyse von Videoaufnahmen ist das sog. Beobachterparadoxon. Aufgrund des Wissens der Gesprächsteilnehmer, dass sie beobachtet werden bzw. dass eine Videokamera auf sie gerichtet ist, verändert sich die Situation. Das kann zu veränderten Handlungen in Kommunikation und Interaktion führen, die vom natürlichen Verhalten der Personen abweichen. Der Beobachtungsprozess hat schließlich einen Einfluss auf den zu untersuchenden Kommunikationsvorgang, da er in

ihn eingreift und ihn somit verändert. Bei der Analyse sog. arrangierter Gespräche sollte daher immer der Entstehungskontext berücksichtigt werden (vgl. Brinker / Sager 2006, 31-32).

Als wichtigste Eigenschaft und unausweichliche Bedingung eines jeden Gespräches gilt jedoch dessen sequentielle Ordnung. Die sog. Sequenzanalyse versucht, sprachliche Handlungen deutend zu verstehen und fasst die Kommunikation als Ganzes auf, während die aufeinander aufbauenden Handlungsschritte und die in ihnen enthaltenen Zeichen als Teile aufgefasst werden, aus denen wiederum auf das Ganze geschlossen werden kann und umgekehrt (vgl. Kurt 2004, 240). Gespräche sind zeitlich strukturiert und entstehen durch aufeinander folgende Beiträge der Gesprächsteilnehmer. Bei der Sequenzanalyse werden daher auch nur diejenigen Sequenzen bzw. „Teile“ des Gesamtgespräches abgebildet und untersucht, welche auch Antworten auf die bestehenden Forschungsfragen liefern können. Dies könnte bspw. der Fall in zeitlich sehr komplexen Transkriptionen sein, die angesichts ihres Umfangs nicht vollständig in die Analyse mit eingebracht werden können. Diese detaillierte Sequenzanalyse einzelner Gesprächsausschnitte wird als Herzstück einer Gesprächsanalyse bezeichnet. Die entstehende „Zeitlichkeit“ ist die Ressource für die Entstehung von „Intersubjektivität“, welche wiederum durch die Tatsache entsteht, dass Gesprächsteilnehmer Schritt für Schritt verdeutlichen, wie sie einander verstehen. Dieses „Sequenzialitätsprinzip“ bedeutet für den Gesprächsanalytiker, dass er sich stets auf einer Höhe mit den Gesprächsteilnehmern bewegt und nicht vorgreift, um Früheres durch Späteres zu erklären, da dieses den Gesprächsbeteiligten im Moment ihres Handelns auch nicht als Interpretationshilfe zur Verfügung steht (vgl. Deppermann 2008, 53-55).

Letztlich geht die Gesprächsanalyse davon aus, dass die Gesprächsteilnehmer einander aufzeigen, welchen Sinn und welche Bedeutsamkeit sie ihren Äußerungen wechselseitig zuschreiben. Sie will wissen, mit welchen wahrnehmbaren Aktivitäten Menschen einander Interpretationen signalisieren und Gespräche als geordnete Prozesse gemeinsamen Handelns vollziehen. Ohne dieses Vorgehen wäre Handlungskoordination und eine Verständigung praktisch unmöglich (ebd., 50).

## 3 VORSTELLUNG DES EMPIRISCHEN MATERIALS

---

### 3.1. Entstehung der Videoaufnahme

---

Bei der zu analysierenden Videoaufnahme handelt es sich um die Aufnahme eines direkten Gesprächs (*face-to-face*) zwischen drei Personen, die miteinander befreundet sind. Die weiblichen Studierenden, welche im Folgenden aus Datenschutzgründen Sprecherin A und B genannt werden, vereinbarten ein Treffen an einem Freitagnachmittag, genauer am 19. November 2010. Sie trafen sich mit einem guten Freund, im Folgenden Hörer C genannt, um ihm einige Eindrücke des vergangenen Jahres zu schildern. Den Gesprächsteilnehmern war bewusst, dass die Videoaufnahme im Nachhinein zu Forschungszwecken verwendet werden wird. Um das Gespräch trotzdem so authentisch wie möglich zu gestalten, wurde die Wohngemeinschaft der Sprecherin B und des Hörers C, die allen Beteiligten bekannt und vertraut ist, als Treffpunkt ausgewählt. Die zwei Sprecherinnen besitzen gemeinsames Kontextwissen, da sie einen einjährigen, studienintegrierten Auslandsaufenthalt in Sevilla (Spanien) zusammen verbrachten. Die dabei gewonnenen Erfahrungen möchten sie mit ihrem Studienfreund teilen. Um die Beziehung zwischen Sprecherin A und B näher zu erläutern, ist erwähnenswert, dass beide ihr Studiensemester an der *Universidad de Sevilla* verbrachten und gemeinsam in einer Wohngemeinschaft mit anderen Erasmus-Studenten lebten. Zudem absolvierten sie ihr Praxissemester in dem gleichen Hotel im Bereich Rezeption und Public Relations, arbeiteten jedoch vorwiegend zu verschiedenen Arbeitszeiten. Die Studierenden erzählen aus der Zeit ihres Auslandsaufenthalts, wobei sowohl über eine kritische Interaktionssituation aus dem ersten, als auch aus dem zweiten Auslandssemester berichtet wird. Aufgrund der dabei gemeinsam gewonnenen Erfahrungen und des daraus resultierenden gleichen Kontextwissens, können die Sprecherinnen auf der sog. Metaebene miteinander kommunizieren. Diese Ebene der Kommunikation ermöglicht es ihnen, ggf. nur anhand von Blicken miteinander zu kommunizieren. Da das Gespräch aber durch diese Tatsache für Außenstehende, wie Hörer C, schwer nachvollziehbar ist, müssen an passenden Stellen der Erzählungen wichtige Hintergrundinformationen gegeben werden. Das aufgenommene Video umfasst die Erzählungen zweier *critical incidents* und hat eine Gesamtdauer von 08:14 Minuten. Als Aufnahmegerät diente eine Digitalkamera mit Videofunktion. Diese wurde stationär an einem festen Ort aufgestellt, um keine weitere Person in die Aufnahme mit einbinden zu müssen und somit die Beteiligten noch mehr auf eine Form der Beobachtung hinzuweisen. Die Digitalkamera wurde dabei so eingestellt, dass auch die Sitzpositionen der Gesprächsteilnehmer weitestgehend festgehalten werden konnten, um z.B. Körperbewegungen ersichtlich zu machen. Es liegt eine statische Aufnahme vor, da die

Digitalkamera fest installiert wurde. Die Interaktionspartner selbst sind auch stationär oder besser gesagt unbeweglich, denn sie bleiben während der Aufnahme auf dem Sofa sitzen.

Im Folgenden werden die im Video beschriebenen kritischen Interaktionssituationen kurz inhaltlich zusammengefasst, um den Inhalt des Videos und der daraus entstandenen Transkription verständlicher zu gestalten. Außerdem soll es dem Betrachter ermöglichen, seinen Fokus speziell auf die Erzählart und –weise der Sprecherinnen zu richten. An dieser Stelle ist anzumerken, dass die folgende Darlegung der *critical incidents* eine Rohfassung darstellt, d.h. keine Didaktisierung vorgenommen wurde. Dies soll auch nicht Gegenstand der Bachelorarbeit sein.

### **3.2. Darlegung der *critical incidents***

---

#### **3.2.1. Anfangsschwierigkeiten – *critical incident* 1**

---

Eine der wichtigsten Aufgaben zu Beginn eines Auslandsaufenthalts ist es, so schnell wie möglich eine geeignete Wohnung in der neuen Stadt ausfindig zu machen. Die Studentinnen gehen deshalb zum schwarzen Brett der *Universidad de Sevilla*, um dort nach Wohnungsannoncen zu suchen. Gleichzeitig wollen sie mit anderen Studenten in Kontakt treten und versuchen, eine Wohngemeinschaft mit anderen Erasmus-Studenten zu gründen. Während sie die Wohnungsanzeigen eingehend studieren, treffen sie auf eine spanische Dame, die ihnen während eines kurzen Gesprächs ein möbliertes Appartement als Wohnmöglichkeit anbietet. Daraufhin besichtigen die beiden Freundinnen das Appartement gemeinsam mit der Vermieterin und sind schnell damit einverstanden, die Wohnung zu beziehen. Alle Beteiligten sind zu diesem Zeitpunkt glücklich und erleichtert über den raschen Erfolg der Wohnungssuche bzw. -findung. Besonders während der ersten Wochen kommt die neue Vermieterin Ana oft zu Besuch, um sicherzugehen, dass es keine Probleme in der neuen Wohngemeinschaft gibt. Schließlich sind die deutschen Studentinnen neu in der Stadt und sie sollten bald noch viele Dinge des spanischen Lebens kennenlernen. Eines Tages wird Ana während einer Unterhaltung jedoch etwas nervös und sagt sehr deutlich, dass sie mit den Sprachkenntnissen der beiden Studentinnen überhaupt nicht zufrieden sei. Sie seien sogar bisher die schlechtesten Erasmus-Studenten, die sie jemals hatte Spanisch sprechen hören. Die Freundinnen sind sprachlos und erstaunt, weil sie auf diese Direktheit und die harsche Kritik der Spanierin nicht vorbereitet waren. Zudem empfinden Sie die Aussagen ihrer Vermieterin als nicht berechtigt und enttäuschend. Schließlich leben sie zu diesem Zeitpunkt seit gerade einmal einem Monat in Spanien und bemühen sich stets, ihr erlerntes Spanisch-Sprachniveau anzuwenden und gleichzeitig zu

verbessern. Die Studentinnen sind schockiert und wissen nicht, wie sie mit dieser Situation umgehen sollen.

### 3.2.2. Abdou – *critical incident 2*

---

Nach dem Studiensemester folgt im zweiten Auslandssemester die Arbeit in einem spanischen Unternehmen. Die Studentinnen absolvieren ihr Praxissemester in einem 5-Sterne-Hotel im Zentrum Sevillas. Während des 20-wöchigen Praktikums an der Rezeption des Hotels treffen sie auf Menschen verschiedenster Länder und Kulturen. Jeden Tag begrüßen sie neue Gäste im Hotel und die Zusammenarbeit des gesamten Hotelteams gilt als eines der Grundprinzipien. Zwischen den neuen Praktikantinnen und den Mitarbeitern des Hotels kommt es, besonders zu Beginn der Praktikumszeit, häufig zu Missverständnissen und Verständigungsproblemen. Die Einarbeitung der Praktikantinnen muss zügig verlaufen und schnell werden die Studentinnen mit der Aufgabe betraut, den Gästen Informationen über die Einrichtungen des Hotels zu geben, u.a. über die Öffnungszeiten der verschiedenen Restaurants, des hauseigenen Pools u.v.m. Während ihrer Schicht übermittelt Sprecherin B einem Gast Informationen über die Öffnungszeiten des *Swimming Pools*. Das Gespräch mit dem Gast verläuft angemessen und zuvorkommend. Zudem ist die Praktikantin so gut wie nie allein an der Rezeption, da einer der Kofferträger stets anwesend sein muss. Als der Gast die Rezeption bereits verlassen hat, weist Abdou, einer der *Bellboys* des Hotels, die Praktikantin darauf hin, dass die Öffnungszeiten des *Pools* geändert wurden. Sprecherin B ist darüber äußerst entsetzt, da sie demnach falsche Informationen an den Gast weitergegeben hat. Die Praktikantin befindet sich in einer ziemlich unangenehmen Situation und kann nicht verstehen, warum Abdou, der seit vier Jahren in Sevilla lebt und schon lange in dem Hotelbetrieb arbeitet, sich nicht früher in die Konversation eingemischt hatte. Schließlich stand er während des gesamten Gesprächs direkt neben ihr und den Gästen. Abdou hatte die Konversation sogar mit verfolgt und hätte ihr wenigstens einen Tipp geben können. Die Praktikantin ist fassungslos über das Verhalten des Kofferträgers und versteht nicht, warum er sie während des Gesprächs nicht unterbrochen hatte.

## **4 ANALYSE DER VIDEOAUFNAHME**

---

### **4.1. Vorgehensweise**

---

In dem vorliegenden und zentralen Kapitel dieser Arbeit soll anhand einer Gesprächsanalyse aufgezeigt werden, wie sequenzanalytisch Verhaltensweisen, auftretende Probleme in der Kommunikation und interaktive Verfahren der Gesprächsteilnehmer rekonstruiert werden. Der Aufbau und die Einteilung der Analyse erfolgt dabei nach handlungsschematischen, zeitlichen und inhaltlichen Gesichtspunkten. Durch das Einfügen von Gesprächsausschnitten aus der Transkription sollen direkte Nachweise für Interpretationsvorschläge gegeben werden. Das vollständige Gesprächstranskript der Videoaufnahme und die dazugehörige Transkriptionslegende befinden sich zudem im Anhang. Meine Vorgehensweise besteht darin, dass ich die Sequenzeinteilung und die eigentliche Gesprächsanalyse nicht getrennt voneinander betrachten möchte. Vielmehr ist es mein Ziel, die Videoaufnahme mit Hilfe der angefertigten Transkription Schritt für Schritt, d.h. in zeitlicher Abfolge zu untersuchen und an passenden Stellen Zwischenüberschriften zu geben. Meiner Meinung nach wird die Analyse somit in einem geordneten Rahmen aufgezeigt und ist anschaulicher für die Leser.

### **4.2. Allgemeine Beobachtungen**

---

Zunächst ist anzumerken, dass die Sprecherinnen A und B schon vor Beginn des gemeinsam erlebten Aufenthalts in Sevilla eine intensive Freundschaft hegten. Es handelt sich bei dem aufgenommenen Gespräch um informale und zugleich informative Erzählungen der Erfahrungsberichte aus dem Ausland. Die weiblichen Gesprächsbeteiligten übernehmen den dominanteren Erzählpart während des Gespräches, da sie von ihren persönlichen Erlebnissen und v.a. von kritischen Ereignissen berichten. Hörer C übernimmt die Rolle des Zuhörers und hält sich weitestgehend zurück. An geeigneten Stellen wirft er Kommentare ein, um sich am Gespräch zu beteiligen und sein Verständnis auszudrücken. Während der gesamten Aufnahme sind bestimmte Charaktereigenschaften der einzelnen Beteiligten erkenntlich. So kristallisiert sich bspw. heraus, dass Sprecherin B über eine ziemlich laute Aussprache und ein hohes Sprechtempo verfügt. Meist möchte sie auch das letzte Wort für sich behalten. Außerdem besitzt sie eine sehr ausdrucksstarke Mimik und Gestik im Gegensatz zu ihren Gesprächspartnern. Sprecherin A hingegen erzählt in gelassener Weise und ordnet sich ggf. ihren Gesprächspartnern unter, obwohl keinerlei Hierarchie besteht. Bei besonders brisanten Erzählmomenten verwendet Sprecherin A eine hohe Stimme und erhöht dabei auch das Erzähltempo.

### 4.3. Gesprächsanalyse

#### 4.3.1. Eröffnung des Gespräches

Die Einleitung des Gespräches beginnt bei Minute 00:00 bis Minute 01:18. Nach einer kurzen Schweigephase werden die Sprecherinnen zum Erzählen aufgefordert und Hörer C stellt die Einstiegsfrage (s. Z. 05).

{0:00}	01		(5.0)
	02	B:	((grinst))
{0:06}	03	C:	(ja dann) erzähl(t) doch ma
	04	A:	[((lacht)) ]
	05	C	[(. wie wars] denn anfangs in spanien, °hh

Daraufhin steigt Sprecherin A in das Gespräch ein, um die Frage zu beantworten. Es wird zunächst eine ganz allgemeine Aussage getroffen (s. Z. 07).

{0:10}	07	A:	JOR war eigentlich ganz cool?
	08		also wir sind (.) äh angekommen
	09		°h und mussten erstma nach ner wohnung suchen, (--)
	10	B:	h° [ja ]
	11	A:	(.) [und] (.) also wir ham in den ersten tagen im hostel gewohnt,
	12		°hh und ha:ben äh sind dann zur uni gegangen (.) ans schwarze brett

Die ungewöhnlich hohe Stimme beim Aussprechen des ersten Satzes (s. Z. 07), das mehrmalige Einatmen (s. Z. 09, 12) und die leichte emotionale Verwirrung, die anhand des Stotter-Partikels ‚äh‘ (s. Z. 08, 12) ersichtlich wird, lassen auf ein Verlegenheitsgefühl der Sprecherin A deuten. Dies könnte auf das Beobachterparadoxon zurückgeführt werden. Offene Aufnahmen werden erst nach einer gewissen Zeit wieder annähernd „ungezwungen“. Im Laufe des Gespräches lässt dann die Aufmerksamkeitszentrierung der Beteiligten auf das Aufnahmegeschehen aber nach. In dieser Eröffnungssequenz werden außerdem Kontext- und Hintergrundwissen angegeben, da Hörer C noch keinerlei Informationen über den Auslandsaufenthalt der Erzählenden besitzt. Es wird über verschiedene Themen gesprochen, u. a. über die ersten Wochen im Hostel<sup>5</sup>, die Wohnungssuche am schwarzen Brett der Universität<sup>6</sup> und über das Wohnungsangebot einer spanischen Dame (s. Z. 17).

	17		((schnalzt)) und dann kam da so_ne kleine spanische dame und hat uns gefragt
	18		((zitiert)) na: und IHR seid gerade ANgekommen, und
	19		°h ihr seid aus DEUTSCHland?
	20		un wir so ((zitiert)) !JA!
	21		braucht ihr noch ne wohnung?
	22		un wir so ((zitiert)) !JA! [°hh ]
	23	B:	[((lacht kurz))]
	24	A:	hm; na dann kommt doch ma mit (.) ich hab noch DREI zimmer FREI
{0:42}	25		und das hat halt gepasst weil wir DREI leute WARN,
{0:45}	26		°hh u:nd ä:hm (-- sin_wer einfach ma mit=gegangen,
	27		((lacht)) einfach ma so
	28		°hh und [ham gedacht ja guck ]
	29	B:	[war ja nur am andern ende der stadt]

<sup>5</sup> s. Z. 11 des Gesprächstranskriptes im Anhang S. 38

<sup>6</sup> s. Z. 12 des Gesprächstranskriptes im Anhang S. 38

Bereits an dieser Stelle entstehen Wortüberlappungen, jedoch eher in kooperativer Absicht der Sprecherin B. Diese deutet mit ihrer Aussage (s. Z. 29) bereits auf ein weniger gravierendes Missverständnis hin, welches zwischen der zukünftigen Vermieterin und den Sprecherinnen entstanden war. Die Spanierin machte das Angebot, die angeblich nahe gelegene Wohnung sofort zu besichtigen (s. Z. 35). Demnach waren die Studentinnen darauf eingestellt, nach kurzer Zeit an der Wohnung anzukommen. Jedoch stellte sich später heraus, dass sich die Wohnung am anderen Ende der Stadt befand und ca. 30 Minuten Fußweg zu bewältigen war, um dort hin zu gelangen (s. Z. 36, 37).

---

32		weil sie meint(e) s[o ]
33	B:	[(räuspert sich)]
34	A:	(.) ((zitiert)) ach
35		<<gestikulierend mit rechter Hand> is nich weit (.)
		is> nich weit
36		aber es war dann doch so (.)
37		((schnalzt)) dreißig minuten laufen hh°
38	C:	<<p> achso> ((lacht))
39	A:	joa(h)[r ((grinst))]
40	B:	[(lacht)]

---

Signifikante Gesten (s. Z. 35) werden zudem angewandt, um die Kommunikation anzutreiben. Hörer C als Empfänger gibt Sprecherin A durch einen angemessenen Einwurf (s. Z. 38) zu verstehen, dass er ihrer Erzählung folgt. Auch Sprecherin B möchte sich mit einem Lachen (s. Z. 40) indirekt am Gespräch beteiligen. Weiterhin berichtet Sprecherin A über den schnellen Ablauf der Wohnungsbesichtigung und den Abschluss der Mietverträge. Außerdem wird angegeben, dass die Vermieterin in den ersten Tagen öfter zu Besuch kam, um nach dem Rechten zu sehen.<sup>7</sup>

#### 4.3.2. Kernaktivität 1 – Erzählung über die Anfangsschwierigkeiten

Die nächste Sequenz präsentiert die Kernaktivität der ersten Erzählung bzw. des ersten *critical incident*. Die Erzählungen definieren längere Redebeiträge in einem Gespräch und sind gekennzeichnet durch eine dreigliedrige Struktur von Eröffnung, Kernaktivität und einem Abschluss. Diese Kernaktivität - auch als Höhepunkt zu bezeichnen - erstreckt sich von Minute 01:19 bis Minute 02:38. An dieser Stelle wird die Zuspitzung des Konfliktes am dramatischsten dargestellt. Sprecherin A, die zu diesem Zeitpunkt den Hauptredeanteil besitzt, weist auf einige Verständigungsprobleme zwischen den Freundinnen und der Vermieterin hin.

---

	50	also weil wir hatten am anfang en paar verständigungsprobleme
{1:23}	51	°hhh und IR:gendwann meinte sie dann SO zu uns
{1:25}	52	(-)!JA:! euer spanisch is toTAL SCHLECHT,
{1:28}	53	[°hh ]
	54	B: [hm:;]= ((schaut nach oben und grinst))
	55	A: =also ihr seid [die] [deu aso ]
	56	B: [((lacht kurz))]
	57	C: <<Augenbrauen hochziehend> [oh ]>

---

<sup>7</sup> s. Z. 43 – 48 des Gesprächstranskriptes im Anhang S. 39



---

58 A: ((grinst zu Sprecherin B))  
 so:: ihr seid so die schlEchtesten ausländer (.) die ich  
 [JEmals so gehört hab ]  
 59 B: [<<dim> jemals gehört hab> ]  
 60 [((schüttelt Kopf und verdreht Augen nach oben))]

---

In dieser Sequenz zeigt sich v. a. das nonverbale Verhalten der Erzählerinnen. Ein unbeobachteter Blick (s. Z. 54), ein momentaner Wechsel im Tonfall (s. Z. 52) oder eine bestimmte Bewegung bzw. Pose (s. Z. 60) können ein Gespräch mit wertsetzender Bedeutung durchdringen. So lassen die Motorik und Mimik der Sprecherin B (s. Z. 60) darauf deuten, dass sie immer noch ungläubig den Aussagen ihrer Vermieterin gegenübersteht. Das Synchronsprechen an dieser Stelle (s. Z. 58, 59) verweist auf die enge Bindung der beiden Freundinnen. Sie ergänzen sich während des Gespräches und können ihre Sätze gegenseitig beenden. Sprecherin B weiß, was Sprecherin A als Nächstes sagen möchte und somit entsteht eine Wortüberlappung.

---

77 B: [das] kam auch so aggreSSIV, rüber von IHR  
 78 C: ((schaut zu Sprecherin B))  
 {1:59} 79 A: <<nickend> ja>  
 {2:00} 80 [((streicht sich die Haare aus dem Gesicht)) ]  
 81 B: [das war nich so NETT gemeint so: ]  
 82 ((zitiert)) ach MÄdels;(.) wollt\_er nich=ma ÜBEN?=  
 83 C: =schon richtig BELEIdigend ((gestikuliert))  
 84 B: j[A:]: das war=  
 85 A: [ja]

---

Während Sprecherin A über ihre Erfahrungen berichtet, gibt Sprecherin B an passenden Stellen Zusatzinformationen (s. Z. 77, 81, 82, 84). Somit wird deutlich, dass Sprecherin B sich in die Situation hineinversetzen kann, weil sie diese miterlebt hat. Hörer C hält sich sprachlich zurück, zeigt aber an geeigneten Stellen mittels Mimik und Gestik (s. Z. 83) sein Verständnis und eine gewisse Anteilnahme. Bereits zu Beginn des Gespräches wird ein gewisser Grad an Nervosität bei Sprecherin A ersichtlich. Dieser ist während des gesamten Erfahrungsberichtes erkennbar. Die Aufregung könnte u. a. auch daher rühren, dass die Sprecherin sich in eine bereits erlebte kritische Situation des Auslandsaufenthaltes hineinversetzt. Außerdem tendieren sowohl Sprecherin A, als auch Sprecherin B zu Übertreibungen hinsichtlich der Nachahmung beteiligter Personen während der Konfliktbeschreibung.<sup>8</sup>

---

86 B: =also für uns [hat sich das so ANgehört also so:]  
 87 A: (2.0) <<pp> [also für uns wars beleidigend ]  
 88 B: <<zitierend> !JA! und !ORH! ich kann das gar nich mit  
 anhörn>  
 89 ((schaut zu Sprecherin A))

---

Die Übertreibungen werden zudem deutlich anhand starker Akzentuierung bzw. Hervorhebung einzelner Worte durch das Anheben des Stimmvolumen und auftretenden Stimmveränderungen (s. Z. 88). Erklärungen dafür könnten sein, dass die Sprecherinnen mittels dieser Übertreibungen ihrem Zuhörer die Ernsthaftigkeit der erlebten Konfliktsituation, aber auch intensive Emotionen und Gefühle schildern möchten.

<sup>8</sup> s. bspw. Z. 72 des Gesprächstranskriptes im Anhang S. 40

Andererseits wird durch die genannten sprachlichen Mittel und die freie Übersetzung des Spanischen ins Deutsche eine besondere Zuspitzung in diesem Erzählmoment erzielt.

### 4.3.3. Rechtfertigungsversuche

Besonders auffällig sind auch die wiederholten Rechtfertigungsversuche der beiden Sprecherinnen. Sie zeigen das Bedürfnis, sich vor Hörer C erklären zu müssen, da sie die Kritik ihrer Vermieterin als nicht gerechtfertigt empfinden. Außerdem spielt der Aspekt der Imagepflege unter den Gesprächsteilnehmern eine weitere wichtige Rolle.

---

62	A:	°hh und wir so
63		((zitiert)) oh mein GOTT was denn JEtzt? ((grinst))
64		[weil wir ham ] uns wirklich ANgestrengt;
65	B:	[ <<f> JA_A ]
66	C:	[ ((nickt)) ]
67	A:	wir ham WIRKlich versucht immer spanisch zu sprechen und
68		°hh äh weil sie [kannte=auch ] öh konnte=och
69	C:	[nickt abwesend]
70	A:	kein englisch
71		(-) und wir ham uns wirklich BEMÜHT, undh:

---

Dies ist bspw. erkennbar anhand der Wiederholungen des Wortes ‚wirklich‘ (s. Z. 64, 67, 71) der Sprecherin A. Sicherlich versucht sie somit zu verdeutlichen, wie groß die Anstrengungen waren, um das persönliche Sprachniveau zu verbessern. Durch Aussagen wie in Z. 63 verweist Sprecherin A szs. auf die Verzweiflung und Fassungslosigkeit, die während der damaligen Situation herrschten. Mimik und Gestik spielen auch an dieser Stelle eine wichtige Rolle (s. Z. 63, 66). Eine Reaktion auf die Verzweiflung zeigt sich zudem in der Aussage der Sprecherin A über die Englischkenntnisse der Vermieterin (s. Z. 68, 70). Die Erklärung wirkt etwas haltlos und unpassend an dieser Stelle. Sprecherin A möchte szs. die Schuld von sich weisen und der Vermieterin eine Mitschuld an den entstandenen Verständigungsproblemen übertragen. Es soll vermittelt werden: Wenn die Vermieterin Englisch gekonnt hätte, wäre es für die Studentinnen leichter gewesen, sich mit ihr zu verständigen. Da dies jedoch nicht der Fall war, entstanden einige Probleme und Missverständnisse in der Kommunikation. Sprecherin B hingegen bringt ihre Rechtfertigungsversuche anhand starker Gestik der Hände zum Ausdruck (s. Z. 96).

---

90		<<acc> weil wir hatten diesen telefonika=typen>
91		°h
92	A:	[ja ]
93	B:	[der] wollte ne leitung legen oder so:
94		(-) und hatte ä:hm
95		(-) da hatten wir dann ANNA angerufen und sie hat uns irgendwie, nich, verstANDen?
96		<<mit Händen gestikulierend> obwohl wir extra uns das fast noch vorher AUFgeschrieben ham was wir jetzt SAgen (.) damit das auch irgendwie gut RÜBERkommt,>
97		und sie hat es Absolut (-)
98		((schlägt die Hände auf die Knie))
99		
100	A:	nich verstanden;=
101	B:	=nee=

---

Außerdem hebt sie während der Erzählung die stetigen Bemühungen hervor, die gemacht wurden, um die Anerkennung der Vermieterin zu erlangen (s. Z. 96, 97).

#### 4.3.4. Konsequenzen aus dem ersten *critical incident*

Gegen Ende der ersten Erzählung kommt schließlich das gesamte Ausmaß der Krisensituation zum Vorschein. Sprecherin A beendet ihre Ausführungen mit den Aussagen in den folgenden Zeilen:

---

109	A:	[=und=äh:]
110		da war erstma son biSSchen das verhältnis=n=biSSchen gestört <<acc> weil wa dann so dachten>
111		((verändert Stimme und zitiert sich und Sprecherin B))
{2:38}	112	na? eigentlich woll_mer jetzt gar nicht mehr mit dir REdn
	113	C: ((nickt))

---

Dieser Satz impliziert eine Art Rückzug und defensive Haltung der Sprecherinnen in der beschriebenen Situation. Um weitere Auseinandersetzungen mit der Vermieterin zu vermeiden und um weiterer Kritik aus dem Weg zu gehen, möchten sie nicht mehr mit ihr sprechen. Das Verhältnis wird sogar als ‚gestört‘ bezeichnet (s. Z. 110), was wiederum eine gewisse Übertreibung darstellen könnte.

#### 4.3.5. Einleitung des ersten Erzählabschlusses

Die folgenden Gesprächsausschnitte können als eine Art Einleitung des Schlussteils der ersten Erzählung betrachtet werden. Dieser kann von Minute 02:38 bis Minute 04:46 abgegrenzt werden. Besonders auffallend sind die Lösungsansätze, die sowohl Sprecherin A als auch Sprecherin B andeuten. Die anfängliche Reaktion auf den Konflikt könnte als Trotzhaltung gedeutet werden (s. Z. 117). Sprecherin B scheint das Gefühl zu haben, durch die Aussagen der Vermieterin persönlich angegriffen worden zu sein. Ihre Gefühle verdeutlicht sie an dieser Stelle:

---

116	B:	(und) man weiß jetzt GAR nich (.) naja soll ich jetzt
117		(-) also ich (.) änder das ja jetzt=nich=nur wegen DIR weil DU mir sagst dass ich schlecht SPANisch kann
{2:47}	118	°hh wo ich mir dann so denk
	119	na ich hatt ja auch ganz gute NOTen
	120	(.) warum soll ich jetzt so
	121	((reißt beide Augen weit auf)) <<f> MISERABEL> sein;
	122	und wir WARN ja auch vorher noch nie im AUSland
	123	A: ja

---

Mit den Aussagen über die Noten an der Heimatuniversität (s. Z. 119) und dem Satz in Z. 122 rechtfertigen die Sprecherinnen ihr anfängliches Verhalten. Nach kurzer Andeutung über die Verbesserung der Beziehung zur Vermieterin im Laufe des Jahres, wird eine Diskussion über die Direktheit und Indirektheit der Spanier, im Besonderen der Sevillaner, geführt.<sup>9</sup> Dabei wird von den Erzählerinnen erkannt, dass die erlernte Theorie von den eigenen Erfahrungen abweicht.<sup>10</sup> Nachdem Sprecherin B die Vermieterin ein weiteres Mal lautstark nachahmt (s. Z. 139), führt sie einen Vergleich an (s. Z. 140).

<sup>9</sup> s. Z. 130 – 134 des Gesprächstranskriptes im Anhang S. 42

<sup>10</sup> s. Z. 127 – 135 des Gesprächstranskriptes im Anhang S. 41, 42

---

	139	B:	<<zitierend> LERnt doch ma SPAnisch und <<ff> ich VERSTEH euch einfach nich>> und
	140		°hh <<all> dann hatten wa noch ne italienerin die bei uns mit gewohnt hat und die war immer> SUPER GUT
	141		((Augenverdrehen, Kopfschütteln, Schulterzucken))
	142		°hh und ä:h (-) aber eigentlich konnten wirs AU=UCH,
{3:30}	143	A:	ja
	144	B:	also wir DACHTEN es zumindest=wir warn halt so VERLETZT und (-) ham uns ja ANgestrengt und

---

Es wird darüber berichtet, wie gut die italienische Mitbewohnerin Spanisch sprechen konnte (s. Z. 140). Aufgrund der nonverbalen Handlungen der Sprecherin B (s. Z. 141), ist eine trotzige Haltung während des Erzählvorgangs denkbar. Diese wird durch den anschließenden Satz in Z. 142 nochmals verdeutlicht. Die Sprecherinnen schildern damit auch ihre Unzufriedenheit in der damaligen Situation im Ausland.

#### 4.3.6. Versuche zur Hypothesenbildung

Im Anschluss werden gemeinsam Gründe gesucht, die Anas negative Einschätzung der Sprachkenntnisse rechtfertigen könnten. Hierbei werden Vorschläge zur Problemfindung bzw. -lösung erbracht.

---

	146	A:	[ich glaub das problem war auch]
	147		(.) weil wir halt (nich) so OFT
	148		(.) also nich so VIEL, gesprochen ham (.) nich so [(einfach so)] (.) und immer nur auf FRAGEN reagiert ham
{3:39}	149	B:	[!GENAU! ]

---

Es wird vermutet, dass das ruhige Verhalten und die Einbringung in ein Gespräch ausschließlich durch die Beantwortung von Fragen seitens der Studentinnen den Eindruck erwecken ließ, ein sehr niedriges Sprachniveau zu besitzen. Da das Sprechen stark unter dem Einfluss der Situation und der Teilnehmer an einer Interaktion steht, sind an dieser Stelle (s. Z. 147, 148) Korrekturen in Bezug auf die geäußerten Gedanken notwendig, die als Folgen verschiedener kommunikativer Bedürfnisse wie Neu- und Umbewertungen, Richtigstellen falscher Informationen etc. auftreten können.

---

	156	A:	die wolln einfach [(dass du) drauf los laberst]
	157	B:	<<wild gestikulierend> [die wolln einfach LABERN ]
	158		LABERN (.) und RED jetzt einfach mal>
	159		((bewegt die Hände im Kreis)) du wirst das schon LERNen
	160	A:	ja ((nickt))
	161	B:	(und) das war glaub ich (.) JA
	162		das kam alles [sehr falsch an ]

---

Die Sprecherinnen A und B wagen sogar die Hypothese, dass ‚labern‘ (s. Z. 156, 157) im spanischen Sinne die richtige Vorgehensweise zum Erlernen der spanischen Sprache gewesen wäre. Die Angst vor sprachlichen Fehlern und die daraus resultierende Zurückhaltung hinderten sie jedoch daran, dies zu tun.

### 4.3.7. Ausgleichshandlungen

---

Nachdem noch einmal das ‚gestörte‘ Verhältnis zu Anfang des Auslandsaufenthaltes erwähnt wird (s. Z. 166), hebt Sprecherin B die Hilfsbereitschaft der Vermieterin hervor (s. Z. 168). Sprecherin A stimmt der Aussage nickend hinzu (s. Z. 169).

---

166 B: war das irgendwie ja so\_n bisschen gestört am anfang=  
 167 =!ABER! (--) wie ma dann rausgefunden ham  
 168 äh war\_se ja doch immer (.) sehr hilfsbereit  
 169 A: j[a ((nickt))]  
 170 B: [überhaupt ](-) es hat ja dann auch geklappt  
 171 A: ((nickt zu Sprecherin B))  
 172 B: also zum schluss sin\_wer JA: wirklich äh  
 173 ham\_wer uns umARMT zum ABSchied und ä:h  
 174 (-) <<p> war dann doch alles, schön?> ((verzieht die  
 Mundwinkel nach unten und schaut nach unten))  
 175 A: ja? ((nickt und grinst))  
 176 C: <<p> wieder friede (.) freude (.) eierkuchen> ((grinst))  
 177 B: [(lacht)]  
 178 A: [ja (-) ja]

---

Eine sog. Ausgleichshandlung bzw. ein Versuch der Relativierung der vorherigen Übertreibungen wäre in diesem Fall denkbar. Indem die Erzählerinnen von der Versöhnung mit Ana berichten, stellen sie klar, dass ihre Vermieterin generell eine hilfsbereite Person ist und sich das Verhältnis im Laufe der Zeit deutlich verbesserte. Mit dem zusammenfassenden Satz in Z. 174, spielt Sprecherin B den Konflikt herunter. Durch diese Entschärfung der Konfliktsituation möchte die Sprecherin möglicherweise ihr Gewissen bereinigen, da sie zuvor teils negative Bemerkungen machte. Hörer C erkennt die Richtigstellung der Verhältnisse an und gibt seinerseits eine zusammenfassende Bemerkung (s. Z. 176). Es wird deutlich, dass die Gesprächsteilnehmer die dargestellte Situation aus der gegenwärtigen Sicht nicht mehr als allzu kritisch ansehen, da häufig gelacht oder gegrinst wird (s. Z. 176, 177). Dies lässt sich auf die unterschiedlichen Erzählperspektiven zurückführen. Einerseits schildern die Sprecherinnen auf emotionale Weise direkte Situationen aus damaliger Sicht, andererseits geben sie Bewertungen zu den Problemen aus gegenwärtiger Sicht ab.

### 4.3.8. Abschluss der ersten Erzählung

---

Obwohl der Konflikt nun ausführlich besprochen und nahezu beendet wurde, greift Sprecherin B wiederholt die Situation auf und gibt eine Gesamtzusammenfassung des bereits Gesagten.

---

{4:22} 179 B: JA <<all> also das war halt am ANfang sehr HART>  
 180 (.) <<all> man hat sich zurÜCKgezogen (.) was so typisch  
 DEUTSCH wahrscheinlich is (.) dass man nich mit kriTIK  
 umgehen kann> ((schaut kurz zu Hörer C))

---

Themen wie die harte Zeit am Anfang (s. Z. 179), der Rückzug (s. Z. 180) und die mangelnde Kritikfähigkeit der Deutschen (s. Z. 180) werden nochmals betont und erhalten dadurch eine große Bedeutung im Kontext der Erzählung.

---

188	A:	((grinst und schaut zu Sprecherin B))
189	B:	((schnalzt)) is halt sehr KOMisch
190		((schaut kurz nach oben)) <<p> ja>
191	A:	<<p> ja,> ((beugt Oberkörper leicht nach hinten))
192	B:	((schaut nach unten)) <<p> total verrückt (2.0) stimmt>
193	C:	((nickt und zwinkert dabei mehrmals))

---

Die Erzählung des ersten *critical incident* wird endgültig abgeschlossen mit den Bemerkungen in Z. 189 und 192 der Sprecherin B. An dieser Stelle ist anzumerken, dass dieses Verhalten charaktertypisch für die erzählende Person ist. Erläuterungen hinsichtlich dieses Verhaltens könnten darin bestehen, dass die Sprecherin das letzte Wort behalten möchte oder unangenehme Sprechpausen zu füllen versucht. Obwohl ein Gespräch häufig durch sich wiederholende Verhaltenselemente und –regeln bestimmt ist, so muss doch beachtet werden, dass der Mensch eine universelle Natur besitzt. Gewisse Verhaltensmuster sind daher einfach als Charaktereigenschaften anzusehen und hinzunehmen. Einer genaueren Analyse bedarf es deshalb an dieser Stelle nicht.

#### 4.3.9. Einleitung einer neuen Erzählung

---

Mit der Aussage in Z. 194 leitet Sprecherin B die nächste Erzählung ein, in welcher sie den Hauptreдеanteil besitzt. Die erste Sequenz dieser Erzählung beginnt bei Minute 04:47 und endet bei Minute 05:33.

---

{4:47}	194	B:	ja im praktikum wars ja AUCH nich anders=ne?
	195		((schaut Sprecherin A an))
	196	C:	(ja/na) wie wars beim praktikum,
	197	A:	[((lacht)) ]
	198	B:	[((grinst)) es] war sehr schön
	199		°h JA zum beispiel ä::hm

---

Nachdem sich Hörer C nach dem Auslandspraktikum erkundigt (s. Z. 196), äußert sich Sprecherin B zunächst mit einer sehr allgemeinen Bewertung und grinst dabei (s. Z. 198). Anschließend werden generelle Informationen zur Praktikumsbeschäftigung im Hotel und den unterschiedlichen Arbeitszeiten der Erzählerinnen gegeben.<sup>11</sup> Neben diesen generellen Informationen hebt Sprecherin B in ihrer Erzählung einen Mitarbeiter besonders hervor. Dieser wird in weiterer Erzählung noch eine Rolle spielen.

---

	208		(-) und dann war da: (.) ä:h unser bellboy ABDOU:
{5:06}	209		°hh de:r äh schon seit vi:er oder fünf jahren in sevilla
			lebt (.) kann das auch perfekt ((legt Hände an Bein))
{5:11}	210	C:	ein bellboy, ((zieht Augenbrauen zusammen))
	211	B:	ja also der [kofferträger] [((lacht)) ]
	212	A:	[kofferträger] [((nickt und zwinkert))]
	213	C:	a:h [((lacht)) ]
	214	B:	°hh und jedenfall[s ]
	215	A:	[der] kam aber aus SENEGal
	216		(-) also war [KEIN spanier]
	217	B:	[RICHTig ] (.) deswegen:

---

In einem mehrmaligen Sprecherwechsel zwischen den aktiven Gesprächsteilnehmerinnen wird Abdou, einer der Kofferträger des Hotels, detaillierter beschrieben. Die Sprecherinnen ergänzen sich an dieser Stelle der Erzählung gegenseitig (s. Z. 214, 215).

<sup>11</sup> s. Z. 199 – 207 des Gesprächstranskriptes im Anhang S. 44

Eine Zwischenfrage (s. Z. 210) seitens Hörer C wird so gestellt, dass sie den Informationsfluss nicht unterbricht, sondern erweitert. Nachdem die Frage von Hörer C geklärt werden konnte, beginnt Sprecherin B über ihre Arbeitskollegen zu sprechen.

219	das war alles so multi=kulti=eh also die hatten d=ganz viele franZOSEN un:d_n paar SPANier und_n paar deutsche ((gestikuliert mit linker Hand))
220	
221	°hh und überhaupt so aus allen ecken
222	°hhh damit auch alle SPRACHEN abgedeckt sind
223	ja: <<all> und jedenfalls> ä:hm

Sie verliert sich dabei in starken Verallgemeinerungen durch Aussagen wie in Z. 219 und 221. Sobald die Erzählende bemerkt, dass sie allmählich vom Thema abschweift, versucht sie, sich auf die Erzählung ihres eigentlichen *critical incidents* zu konzentrieren (s. Z. 223). Auch durch Verzögerungspartikel wie ‚ähm‘ wird dies widergespiegelt.

#### 4.3.10. Hinleiten zum Höhepunkt

Mit dem Satz in Z. 224 und 225 beginnt der Hauptteil der zweiten Erzählung.

224	((schnalzt)) war das immer sehr lustig an=da:
225	(.) rezeption (--) vor allem (weil) am anfang wussten wir ja noch nicht alles
226	°h und hatten irgendwi:e ((führt beide Hände zur Nase und reibt sich)) äh nicht wirklich INFORMATION(en) wann jetzt zum beispiel der POOL auf hat ((zählt mit Hand))
227	(.) und wann jetzt GENAU welches restaurant wie lange auf hat

Bereits zu diesem Zeitpunkt wird auf einen nahenden Konflikt hingedeutet. Erkennbar wird dies bei weiterer Betrachtung des Gesprächstranskriptes. Während des Hinleitens zur kritischen Ereignissituation wird beschrieben, dass zu Beginn der Praktikumszeit keine aussagekräftigen Angaben zu Öffnungszeiten der Hotel-Einrichtungen gemacht wurden (s. Z. 226, 227). Desweiteren verwenden die Sprecherinnen häufig Umgangssprache (s. Z. 230).

{5:50} 230	°hh <<wild mit Händen gestikulierend> und ich LABER da so schön mit den äh SPANIERN> ((klatscht)) die mich da grad GEFRAGT ham ((klatscht)) un erzähl den(en) das schön weil ich DACHTE, ich weiß es;
------------	---

Diese wird verwendet, da das Umfeld bekannt und angenehm ist. Die Studentinnen fühlen sich wohl in der Umgebung ihres Freundes und die Authentizität wird bewahrt. Das Sprechen im mündlichen Kommunikationsmodus ist aufgrund der Nähe zu den Interaktionspartnern auch meist emotionaler. Dies schlägt sich dann in laut- und wortmalerischer Expressivität nieder.

#### 4.3.11. Kernaktivität 2 – Erzählung über Abdou

Der höchste erzählerische Energieaufwand wird zwischen Minute 05:50 und 06:33 erzielt. Während in der anfänglichen Erzählung Sprecherin A den Hauptredeanteil besitzt, übernimmt nun Sprecherin B diese Aufgabe. Hörer C bringt sich abermals lediglich durch Gestiken, wie Kopfnicken und Lächeln, sowie durch einzelne Worte mit ein. Sprecherin B

bringt ihre Ausführungen durch starke Gestik der Hände zum Ausdruck, u.a. um ihre Einführung in einen weiteren *critical incident* zu unterstreichen.

---

232	B:	°hh und irgendwann=ä:h
233		(.) äh warn die dann WEG ((klatscht))
234		und ä:h abdou meinte dann so: ((schnalzt))
235		<<zitierend> ja du weißt aber schon äh die zeiten wurden geändert fürs schwimmbad oben>

---

Erkennbar ist an dieser Stelle (s. Z. 235), dass die Form des narrativen Präsens verwendet wird. Die Erzählerin spielt förmlich bestimmte Szenen nach, wobei auch die direkte Rede ganz besonders wirkungsvoll ist. Besonders auffällig sind auch die mehrmalig auftretenden Verzögerungssignale ‚äh‘ (s. Z. 232 - 235), die darauf hindeuten, dass Sprecherin B nach passenden Worten sucht oder Pausen füllen möchte. Es lässt sich auch vermuten, dass die Sprecherin versucht, ihre Sicht der Dinge möglichst genau und verständlich für Hörer C darzustellen, da dieser die beschriebene Situation nicht kennt. Eine weitere Auffälligkeit besteht darin, dass sich die Sprecherinnen mehrmals gegenseitig ins Wort fallen und dadurch Wortüberlappungen entstehen. Hörer C soll somit weitere Zusatzinformationen erhalten, um sein Verständnis zu vergrößern. Jedoch kann dies, durch die Unverständlichkeit bestimmter Worte, auch zu Verwirrung beim Zuhörer führen und somit das Gegenteil bewirken.

---

249	B:	[das kann(.)das kann man ja nich MACHen?]
250	A:	[das gleiche hat er aber auch mit ] [MIR gemacht]
251	B:	[JA: ]
252	A:	<<mit den Schultern zuckend> also ich bin den einen abend nach HAUSE, gekommen und hab ihr das erzählt,>
253		(.) <<zitierend> JA das hat er mit mir AUCh gemacht,>
254		(.) <<acc> also das hat er mit mir AUCh gemacht,
255		der unterBRICHT, einfach die leute <<p> nich>
256		(.) völlig egAl was die für SCHWACHsinn erzähl

---

An dieser Stelle der Transkription führt das Simultansprechen der Erzählenden sogar soweit, dass Sprecherin A das Wort übernimmt, um ihre Gedanken mitzuteilen, die in einem späteren Moment unpassend gewesen wären. Auffallend ist außerdem, dass Sprecherin A drei Mal den gleichen Satz wiederholt (s. Z. 250, 253, 254), um ihre Empörung über die Aussagen des Kofferträgers widerzuspiegeln. Zudem soll Hörer C verdeutlicht werden, dass nicht nur Sprecherin B den *critical incident* erlebt hat, sondern auch Sprecherin A. Auch während dieser Kernaktivität treten wiederholt Übertreibungen auf, mit welchen eine Zuspitzung der Konfliktsituation erzielt wird (s. Z. 256). Diese Übertreibungen beziehen sich in diesem Fall auf die Situationsbeschreibung des *critical incident* und werden vielleicht auch genutzt, um die Erzählung humorvoll und komisch zu gestalten. Ferner sollen sie die eigene Gefühlssituation besser beschreiben. Nachdem Sprecherin A ihre Fassungslosigkeit über den Kollegen Abdou zum Ausdruck bringt, erfolgt das Ende der zweiten Kernaktivität, ca. bei Minute 06:33.



### 4.3.12. Lösungsvorschläge

Im Schlussteil des Gespräches, der von Minute 06:35 bis Minute 08:14 andauert, beginnt Hörer C Lösungsvorschläge zu geben, wie Abdou angemessen hätte reagieren können.

---

	264	B:	°h JA (.) [das is wahrscheinlich
	265	C:	[(xxx) normalerweise gehts eigentlich so
	266		((streckt Hand nach vorne)) entschuldigung ä:h ((nickt))
{6:37}	267	B:	((nickt)) ja (.) er hätte ja sagen (können)
	268		oh entschuldigung (-)
	269		ich hab da aber andre informationen (.) ich äh
	270		°h WEIß dass das bis dann=und=dann auf hat
	271		(.) meine kollegin hat da leider gerade die falsche
			information
	272		(--)) äh gehabt

---

Diese Vorschläge sind subjektiv geprägt und es entwickelt sich eine lebhaft Diskusion, in welcher sich alle Gesprächsteilnehmer beteiligen und Lösungsansätze bieten (s. Z. 265, 267). Dabei wird deutlich, dass die Gesprächsteilnehmer ähnliche Meinungen vertreten. Außerdem erklären die Sprecherinnen ihr Entsetzen über Abdou damit, dass sie normalerweise von ihren Kolleginnen unterbrochen wurden, wenn sie falsche Informationen weitergaben.

---

	289	A:	[unsere] kolleginnen ham_uns auch immer unterbrochen
			(.) und ham gesagt
	290		<<zitierend> nee das stimmt jetzt gerade nich so aber>
	291		((zuckt mit den Schultern und schaut zu Sprecherin B))

---

### 4.3.13. Erklärungsversuche

Als versucht wird, Gründe für die Entstehung des *critical incident* zu finden, wird bereits eine mögliche Hypothese gebildet.

---

	297		(--)) JA also als: WIR hatten halt gedacht
	298		n[a es is Ab]er eigentlich WICHTiger was der KUNDE
	299	A:	[also (xxx)]
	300	C:	hm ((nickt))
	301	B:	also DEM muss es ja gut gehn
	302		[der muss ja die richtigen informationen ham]
	303	A:	[ja wir fanden_s schlimmer falsche ]
			informationen weiterzugeben (.) weil
	304		(-) letztendlich fällt_s ja auf einen dann zurück wenn
			die dann wieder=kommen und meinen
	305	C:	((nickt mehrmals))

---

Den deutschen Studentinnen ist während der Arbeit im Hotel die Beziehung zu den Gästen sehr wichtig. Deshalb ist es für sie sehr unangenehm, falsche Informationen weiterzugeben. Die Sachebene hat für beide Sprecherinnen einen höheren Stellenwert als die Beziehungsebene. Für Abdou hingegen spielt die Beziehung zu seinen Kollegen eine größere Rolle, als die Zufriedenheit der Gäste. Damit Hörer C keinen schlechten Eindruck von der Zusammenarbeit mit Abdou gewinnt, wird die Schärfe des Konfliktes abermals reduziert mit dem Satz in Z. 315.

---

	314	A:	ja ((nickt))
	315	B:	ja das warn so KLEINIGkeiten ((schüttelt den Kopf))

---

#### 4.3.14. Beendigungsphase des Gespräches

---

Um die Erzählung endgültig abzuschließen, ergreift Sprecherin B, wie bereits zu Ende der ersten Erzählung, das letzte Wort. Der vorliegende Gesprächsausschnitt deutet auf eine sog. Resumeesequenz hin und findet seine Anwendung meist zum Zeitpunkt der Gesprchsbeendigung.

---

	328	B:	((atmet laut aus)) das war schon sehr lustig
	329		[(2.0) war sch:n ]
{8:12}	330	A:	[(erhebt sich vom Sofa)] ((lacht))
{8:14}	331		((schaltet Videokamera aus))

---

Sprecherin A drängt förmlich darauf, die Ausführungen ihrer Freundin zu beenden, da sie sich schließlich vom Sofa erhebt (s. Z. 330) und die Videokamera ausschaltet (s. Z. 331).

Ganzheitlich betrachtet möchte ich folgenden Sachverhalt anmerken: Um einer Kommunikationssituation mit mehreren Teilnehmern gerecht werden zu können, müssen die Interaktionspartner stets vorausplanen. Das bedeutet mit anderen Worten: Intentionen, Gedanken, Reaktionen auf Handlungen anderer u.v.m. müssen möglichst rasch in Worte gefasst werden, um soziale Funktionen der Verständigung zu erfüllen.

## 5 ZUSAMMENFASSUNG

---

Zusammenfassend hinsichtlich der vorliegenden Bachelorarbeit ist zu bemerken, dass *critical incidents* in Form mündlicher Erzählungen eine Vielzahl an Informationen zum Geschehen bieten. Mit Hilfe einer visuellen Aufzeichnung von Gesprächen ist ein erweiterter Handlungsspielraum für Interpretationsmöglichkeiten gesetzt. Die Möglichkeiten der Erfassung von verbalen, nonverbalen und paraverbalen Phänomenen während des Kommunikations- und Interaktionsprozesses, macht die beschriebene Situation leichter nachvollziehbar für den Betrachter. Es können detaillierte Informationen gegeben werden und darüber hinaus werden die für die Erzählung relevanten Emotionen vermittelt, die das Verständnis erleichtern und Mitgefühl beim Zuhörer entstehen lassen.

Es zeigt sich, dass an gewissen Stellen dieser Analyse Zusammenfassungen oder Verallgemeinerungen – für Erkenntnisse in Bezug auf die Forschungsfragen und aufgrund des Rahmens einer solchen Studie – notwendig waren, obwohl eine eingehendere Auseinandersetzung mit dem empirischen Material wünschenswert und noch aufschlussreicher gewesen wäre.

Wie bereits an früherer Stelle erwähnt, haben konversationsanalytische Forschungen zur gesprochenen bzw. mündlichen Sprache gezeigt, dass ein vermeintliches ‚Chaos‘ in Gesprächen einen bestimmten Sinn besitzt: solche scheinbar unordentlichen und belanglosen Phänomene in Gesprächen werden systematisch für die Kommunikation eingesetzt und unterliegen zudem regelhaften Verwendungen und Interpretationen. Entstehende Probleme in der Kommunikation werden zumeist gar nicht als Probleme von den Interaktionspartnern wahrgenommen, weil sie größtenteils routinemäßig und mit eingespielten Praktiken gelöst werden. Sie gewinnen diese Qualität erst unter dem Aspekt, dass es sich um Interaktionsaufgaben handelt, die bewältigt werden müssen, wenn bestimmte Handlungen ausgeführt und Zwecke erfüllt werden sollen, ohne dass dabei Missverständnisse oder Konflikte entstehen.

## 6 KRITISCHE ÜBERLEGUNGEN

---

Zum Schluss möchte ich mich kritisch mit den inhaltlichen Aspekten dieser Arbeit befassen, um auf Überlegungen aufmerksam zu machen, die während der Bearbeitung dieser Studie entstanden.

Die Analyse der ausgewählten Videoaufnahme ist ausschließlich als einzelnes Fallbeispiel anzusehen. Ich denke nicht, dass für die gewonnenen Erkenntnisse eine Verallgemeinerung für die Sprachwissenschaften oder für die Interkulturelle Kommunikation vorgenommen werden kann, da es sich lediglich um ein Einzelbeispiel handelt, bzw. um eine spontane Videoaufnahme. Die Interaktionsmerkmale der Sprecherinnen und des Hörers, sowie die Analyse der sprachlichen und nicht-sprachlichen Aspekte des aufgenommenen Gesprächs sind zudem in einem gewissen Grad von den Charaktereigenschaften der Interaktanten abhängig. Es kann angemerkt werden, dass eine derart exakte Analyse und Interpretation nicht in allen Fällen möglich ist. Bei der Untersuchung von Aufzeichnungen unbekannter Personen könnten, aufgrund mangelnder Hintergrundinformationen, Schwierigkeiten entstehen. Außerdem ist es oft nicht möglich, personenbezogene Charaktereigenschaften von situationsabhängigem Verhalten zu unterscheiden. Aufgrund einzelner persönlicher Merkmale der Untersuchungspersonen, die teilweise in die Analyse mit einfließen, ist eine Übertragbarkeit auf die Allgemeinheit praktisch ausgeschlossen. Dies sollte auch nicht das Ziel der vorliegenden Forschungsarbeit sein und ist somit vertretbar.

Eine weitere relevante Überlegung soll im Folgenden erläutert werden: Ich möchte keineswegs den Eindruck entstehen lassen, dass bei der interkulturellen Kommunikation und Interaktion immer und ausschließlich problembeladene bzw. misslungene Interaktionssituationen entstehen müssen. Ganz im Gegenteil. Es würden wahrscheinlich nicht so viele junge Menschen im Laufe ihrer Ausbildung einen Aufenthalt im Ausland genießen wollen, wenn Erfahrungsberichte Anderer ergeben hätten, dass sie mit den Einwohnern des Gastlandes häufig in Konflikt geraten wären. Bedauerlicherweise ist es aber oftmals der Fall, dass nur von den „schlechten“ Erfahrungen, die im Ausland gemacht werden, berichtet wird. Da genau jene Erfahrungen prägend sind, in welchen die Beteiligten sich ratlos in einer außergewöhnlichen Situation befinden. Erasmus-Studenten machen jedoch Hunderte von Erfahrungen während sie im Ausland leben. Beim Kontakt mit einer anderen Kultur werden mit Sicherheit auch Erfahrungen gemacht, die von den gewohnten abweichen. ABER: Sowohl gute als auch schlechte Erlebnisse prägen die Persönlichkeit eines Menschen, erweitern seinen Horizont und machen ihm zu dem Menschen, der er in der Gegenwart ist.

---

## LITERATURVERZEICHNIS

---

**ATTESLANDER, Peter** (2010): *Methoden der empirischen Sozialforschung* (13., neu bearbeitete und erweiterte Auflage). Berlin: Erich Schmidt Verlag.

**BERKENBUSCH, Gabriele/WEIDEMANN, Doris** (2010): *Herausforderungen internationaler Mobilität. Auslandsaufenthalte im Kontext von Hochschule und Unternehmen*. Stuttgart: ibidem.

**BRINKER, Klaus / SAGER, Sven F.** (2006): *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung* (4. durchgesehene und ergänzte Auflage). Berlin: Erich Schmidt Verlag.

**BUSCH-LAUER, Ines-Andrea** (2010): *Kaleidoskop der Kulturen*. Berlin: Frank & Timme GmbH Verlag für wissenschaftliche Literatur.

**DEPPERMAN, Arnulf** (2008): *Gespräche analysieren. Eine Einführung* (4. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

**DITTMAR, Norbert** (2009): *Transkription. Ein Leitfaden mit Aufgaben für Studenten, Forscher und Laien* (3. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

**GOFFMAN, Erving** (1996): *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation* (4. Auflage). Frankfurt am Main: Suhrkamp, 128-150.

**HILLER, Gundula Gwenn** (2007): *Interkulturelle Kommunikation zwischen Deutschen und Polen an der Europa-Universität Viadrina. Eine empirische Analyse von Critical Incidents*. Frankfurt (M.) / London: Iko, 23-32.

**KOCH, Peter / OESTERREICHER, Wulf** (1990): *Gesprochene Sprache in der Romania: Französisch, Italienisch, Spanisch (Romanistische Arbeitshefte)*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

**LAMNEK, Siegfried** (2010): *Qualitative Sozialforschung* (5. überarbeitete Auflage). Weinheim und Basel: Beltz.

**LAYES, Gabriel** (2000): *Grundformen des Fremderlebens. Eine Analyse von Handlungsorientierungen in der interkulturellen Interaktion*. Münster / New York: Waxmann, 24-38.

**LAYES, Gabriel** (2007): *Kritische Interaktionssituation*. In: STRAUB, Jürgen / WEIDEMANN, Arne / WEIDEMANN, Doris (Hg.): *Handbuch interkultureller Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder*. Stuttgart / Weimar: Metzler, 384-390.

**LUCIUS-HOENE, Gabriele / DEPPERMAN, Arnulf** (2004): *Rekonstruktion narrativer Identität. Ein Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews* (2. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

**MAYRING, Philipp** (2002): *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (5. überarbeitete und neu ausgestattete Auflage). Weinheim und Basel: Beltz.

**SILVA, Vasco da** (2010): *Critical Incidents in Spanien und Frankreich. Eine Evaluation studentischer Selbstanalysen*. Stuttgart: ibidem.

**KURT, RONALD** (2004): *Hermeneutik. Eine sozialwissenschaftliche Einführung*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH UTB.

## SONSTIGE QUELLEN

---

<http://www.mediensprache.net/de/medienanalyse/transcription/gat/gat.pdf>

Zugriffsdatum: 01.04.2011

## WEITERE LITERATUREMPFEHLUNGEN

---

**ESSELBORN-KRUMBIEGEL, Helga** (2002): *Von der Idee zum Text. Eine Anleitung zum wissenschaftlichen Schreiben* (3. Überarbeitete Auflage). Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh.

**SAMAC, Klaus / PRENNER, Monika / SCHWETZ, Herbert** (2009): *Die Bachelorarbeit an Universität und Fachhochschule. Ein Lehr- und Lernbuch zur Gestaltung wissenschaftlicher Arbeiten*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

---

## ANHANG

---

### Transkriptionskopf

---

Herkunft des Videos:	Belegarbeit Modul SPR 317 – Nachbereitung Auslandsaufenthalt
Name des Videos:	Video Critical Incidents als Narration_IKK
Aufnahmeort und -tag:	Zwickau, Deutschland, den 19.11.2010
Dauer insgesamt:	08:14 Minuten
Name der Aufnehmenden:	Jana Geerhardt, Maria Müller
Name der Transkribierenden:	Jana Geerhardt, Maria Müller
Situation:	Videoaufnahme, Gespräch zwischen drei befreundeten Personen in Wohngemeinschaft
Teilnehmerrollen:	informales, informatives Gespräch mit gleichberechtigten Teilnehmern
Charakterisierung:	Sprecher A, weiblich, 23 Jahre, Studentin, hohe Stimme, erhöhtes Sprechtempo Sprecher B, weiblich, 22 Jahre, Studentin, schnelle Sprechgeschwindigkeit, hohes Stimmvolumen Sprecher C, männlich, 25 Jahre, Student, tiefe Stimme
Gesprächsverlauf:	Gespräch über persönliche Erfahrungen im Ausland von Sprecher A und B, Hervorheben zweier Critical Incidents, Diskussion über Lösungsvorschläge, Versuch einer Hypothesenbildung

### Transkriptionslegende

---

#### Sequenzielle Struktur/Verlaufsstruktur

[ ]	Überlappungen und Simultansprechen
[ ]	
=	schneller, unmittelbarer Anschluß neuer Turns oder Einheiten

#### Pausen

(.)	Mikropause
(-), (--), (---)	kurze, mittlere, längere Pausen von ca. 0.25 - 0.75 Sek.; bis ca. 1 Sek.
(2.0)	geschätzte Pause, bei mehr als ca. 1 Sek. Dauer

#### Sonstige segmentale Konventionen

und=äh	Verschleifungen innerhalb von Einheiten
:, ::, :::	Dehnung, Längung, je nach Dauer
äh, öh, etc.	Verzögerungssignale, sog. "gefüllte Pausen"



Lachen

haha hehe hihi silbisches Lachen  
 ((lacht)) Beschreibung des Lachens

Rezeptionssignale

hm, ja, nein, nee einsilbige Signale  
 hm=hm, ja=a, zweisilbige Signale  
 nei=ein, nee=e

Akzentuierung

akZENT Primär- bzw. Hauptakzent  
 akzEnt Sekundär- bzw. Nebenakzent  
 ak!ZENT! extra starker Akzent

Tonhöhenbewegung am Einheitenende

? hoch steigend  
 , mittel steigend  
 – gleichbleibend  
 ; mittel fallend  
 . tief fallend

Sonstige Konventionen

((hustet)) para- und außersprachliche Handlungen u. Ereignisse  
 <<hustend> > sprachbegleitende para- und außersprachliche  
 Handlungen und Ereignisse mit Reichweite  
 <<erstaunt> > interpretierende Kommentare mit Reichweite

Lautstärke- und Sprechgeschwindigkeitsveränderungen

<<f> > forte, laut  
 <<ff> > fortissimo, sehr laut  
 <<p> > piano, leise  
 <<pp> > pianissimo, sehr leise  
 <<all> > allegro, schnell  
 <<dim> > diminuendo, leiser werdend  
 <<acc> > accelerando, schneller werdend

Ein- und Ausatmen

°h, °hh, °hhh Einatmen, je nach Dauer  
 h°, hh°, hhh° Ausatmen, je nach Dauer

---

**Gesprächstranskript**


---

**Gesprächstranskript ((00:00 – 08:14))**

{0:00} 01 (5.0)  
 02 B: ((grinst))  
 {0:06} 03 C: (ja dann) erzähl(t) doch ma  
 04 A: [((lacht)) ]  
 05 C [(.) wie wars] denn anfangs in spanien, °hh  
 06 B: <<nickend> hm>  
 {0:10} 07 A: JOR war eigentlich ganz cool?  
 08 also wir sind (.) äh angekommen  
 09 °h und mussten erstma nach ner wOhnung sÜchen, (--)  
 10 B: h° [ja ]  
 11 A: (.) [und] (.) also wir ham in den ersten tagen im  
 hostel gewohnt,  
 12 °hh und ha:ben äh sind dann zur uni gegangen (.) ans  
 schwarze brett  
 13 (.) un ham da geguckt (.) weil uns di:e (-) semester  
 vor uns gesagt ham da sin ganz viele wohnungsanzeigen  
 un so  
 14 [°hh]  
 15 B: [hm ]  
 16 A: und dann ham\_mer da geschAUt  
 17 ((schnalzt)) und dann kam da so\_ne kleine spanische  
 dame und hat uns gefragt  
 18 ((zitiert)) na: und IHR seid gerade ANgekommen, und  
 19 °h ihr seid aus DEUTSCHland?  
 20 un wir so ((zitiert)) !JA!  
 21 braucht ihr noch ne wohnung?  
 22 un wir so ((zitiert)) !JA! [°hh ]  
 23 B: [((lacht kurz))]  
 24 A: hm; na dann kommt doch ma mit (.) ich hab noch DREI  
 zimmer FREI  
 {0:42} 25 und das hat halt gepasst weil wir DREI leute WArn,  
 {0:45} 26 °hh u:nd ä:hm (-- ) sin\_wer einfach ma mit=gegangen,  
 27 ((lacht)) einfach ma so  
 28 °hh und [ham gedacht ja guck ]  
 29 B: [war ja nur am andern ende der stadt]  
 30 ((prustet)) [haha ]  
 31 A: [genau] (-) und gucken uns das ma AN,  
 32 weil sie meint(e) s[o ]  
 33 B: [((räuspert sich))]  
 34 A: (.) ((zitiert)) ach  
 35 <<gestikulierend mit rechter Hand> is nich weit (.)

is> nich weit

36 aber es war dann doch so (.)

37 ((schnalzt)) dreißig minuten laufen hh°

38 C: <<p> achso> ((lacht))

39 A: joa(h)[r ((grinst))]

40 B: [((lacht)) ]

41 A: und [dann sin\_mer dA:: sin\_mer daHIN]

42 B: [was ja normal is in spanien ]

43 A: und ham uns das angekuckt <<rall> [und fanden\_s> ]

44 B: [((räuspert sich))]

45 A: gan:z cool (.) un so

46 (.) und ham uns auch mit der recht gut verständigend

47 °hh und dann hat das auch geklappt mit äh mietvertrag

48 un so (.) und ham das alles so gemacht

(-) und die kam halt in den ersten tagen öfter ma

vorbei um zu kontrolliern ob alles okE is und um zu

fragen ob wa KLAR kommen un so

49 ((schluckt)) und IRgendwann

50 also weil wir hatten am anfang en paar

verständigungsprobleme

{1:23} 51 °hhh und IR:gendwann meinte sie dann SO zu uns

{1:25} 52 (-)!JA:! euer spanisch is toTAL SCHLECHT,

{1:28} 53 [°hh ]

54 B: [hm:;]= ((schaut nach oben und grinst))

55 A: =also ihr seid [die] [deu aso ]

56 B: [((lacht kurz))]

57 C: <<Augenbrauen hochziehend> [oh ]>

((grinst zu Sprecherin B))

58 A: so:: ihr seid so die schlechtesten ausländer (.) die

ich [JEmals so gehört hab ]

59 B: [ <<dim> jemals gehört hab> ]

60 [((schüttelt Kopf und verdreht Augen nach oben))]

61 C: ((grinst))

62 A: °hh und wir so

63 ((zitiert)) oh mein GOTT was denn JEtzt? ((grinst))

64 [weil wir ham ] uns wirklich ANgestrengt;

65 B: [ <<f> JA\_A ]

66 C: [ ((nickt)) ]

67 A: wir ham WIRKlich versucht immer spanisch zu sprechen

und

68 °hh äh weil sie [kannte=auch ] öh konnte=och

69 C: [nickt abwesend]

- 70 A: kein englisch  
71 (-) und wir ham uns wirklich BEMÜHT, undh:  
72 <<zitierend> NA:: das GEht doch nich und ihr  
müsst=jetz (das) UNbedingt LERNEN,>  
73 °hh und wir wussten dann auch im ERSTEN moment gar  
nich was wa denn jetzt dazu SAGen,=  
74 =was MACHmer, denn jetzt DAMit?  
75 B: ((nickt)) JA  
76 A: °hh u:nd=ä[h ]  
77 B: [das] kam auch so aggreSSIV, rüber von IHR  
78 C: ((schaut zu Sprecherin B))  
{1:59} 79 A: <<nickend> ja>  
{2:00} 80 [((streicht sich die Haare aus dem Gesicht)) ]  
81 B: [das war nich so NETT gemeint so: ]  
82 ((zitiert)) ach MÄdels;(.) wollt\_er nich=ma ÜBEN?=  
83 C: =schon richtig BELEIdigend ((gestikuliert))  
84 B: j[A:]: das war=  
85 A: [ja]  
86 B: =also für uns [hat sich das so ANgehört also so:]  
87 A: (2.0) <<pp> [also für uns wars beleidigend ]  
88 B: <<zitierend> !JA! und !ORH! ich kann das gar nich mit  
anhörn>  
89 ((schaut zu Sprecherin A))  
90 <<acc> weil wir hatten diesen telefonika=typen>  
91 °h  
92 A: [ja ]  
93 B: [der] wollte ne leitung legen oder so:  
94 (-) und hatte ä:hm  
95 (-) da hatten wir dann ANNA angerufen und sie hat uns  
irgendwie, nich, verstANDen?  
96 <<mit Händen gestikulierend> obwohl wir extra uns das  
fast noch vorher AUFgeschrieben ham was wir jetzt SAGen  
97 (.) damit das auch irgendwie gut RÜBERkommt,>  
98 und sie hat es AbsolUt (-)  
99 ((schlägt die Hände auf die Knie))  
100 A: nich verstanden;=

101 B: =nee=  
102 A: =und dann hat\_se sich noch mit dem telefonika: typen  
drüber geeinicht  
103 ((reißt Augen weit auf)) wie, SCHLECHT wir doch sind,  
104 ((lacht))  
105 B: ((grinst))  
106 [jA (.) das war auch sehr nett ]  
107 C: [((zieht die Augenbrauen hoch))]  
108 B: [°hh ]  
109 A: [=und=äh:]  
110 da war erstma son biSSchen das verhältnis=n=biSSchen  
gestört <<acc> weil wa dann so dachten>  
111 ((verändert Stimme und zitiert sich und Sprecherin B))  
{2:38} 112 na? eigentlich woll\_mer jetzt gar nich mehr mit dir  
REdn  
113 C: ((nickt))  
114 B: JA man is halt so glaub ich [sehr ANgegriffen ]  
115 A: [man war erstma nen]  
bisschen beleidigt ne;  
116 B: (und) man weiß jetzt GAR nich (.) naja soll ich jetzt  
117 (-) also ich (.) änder das ja jetzt=nich=nur wegen DIR  
weil DU mir sagst dass ich schlecht SPAnisch kann  
{2:47} 118 °hh wo ich mir dann so denk  
119 na ich hatt ja auch ganz gute NOTen  
120 (.) warum soll ich jetzt so  
121 ((reißt beide Augen weit auf)) <<f> MISERABEL> sein;  
122 und wir WARN ja auch vorher noch nie im AUSland  
123 A: ja  
124 B: wir mussten uns EH erstma dran geWöhnen  
125 A: naja aber so  
126 (-) also wir ham\_s dann auch im laufe des jahres hin  
bekommen (.) und äh  
127 (.) am ende hat\_se dann auch gesagt  
128 ((zitiert)) JA ihr habt wirklich GUT dazu gelernt und  
das war °hhh

- 129 B: ach (.) es war halt irgendwie nen  
biss[chen HARsch ]
- 130 A: [es war halt auch überraschend w] weil wir die  
spanier äh eigentlich jetzt als nich SO direkt kannten
- 131 C: [((nickt)) ]
- 132 A: [(-) also uns] wurde eigentlich so gesagt spanier  
sind gar nich S[O DIREKT] und
- 133 B: [hm:, ] ((nickt))
- 134 A: (.) die sagen das immer durch die BLUME und (sie)  
gleich SO: ((schnalzt))
- 135 <<zitierend> NA ihr (.) seid eigentlich gar nich ma SO  
gut> ((lacht))
- 136 B: ja [un oh ]
- 137 C: [(voll) vorn kopf] (.) [einfach ]
- 138 A: [ja genau] ((grinst))
- 139 B: <<zitierend> LERnt doch ma SPAnisch und <<ff> ich  
VERSTEH euch einfach nich>> und
- 140 °hh <<all> dann hatten wa noch ne italienerin die bei  
uns mit gewohnt hat und die war immer> SUPER GUT
- 141 ((Augenverdrehen, Kopfschütteln, Schulterzucken))
- 142 °hh und ä:h (-) aber eigentlich konnten wirs AU=UCH,
- {3:30} 143 A: ja
- 144 B: also wir DACHTEN es zumindest=wir warn halt so  
VERLETZT und (-) ham uns ja ANgestrengt und
- 145 [(.) das war wirklich ]
- 146 A: [ich glaub das problem war auch]
- 147 (.) weil wir halt (nich) so OFT
- 148 (.) also nich so VIEL, gesprochen ham (.) nich so  
[(einfach so)] (.) und immer nur auf FRAGEN reagiert  
ham
- {3:39} 149 B: [!GENAU! ]
- 150 A: °hh weil wir halt wirklich VORsichtig warn
- 151 wir wollten halt so wenig wie fö öhm
- 152 (-) so WEnig fehler wie möglich machen
- 153 B: und das is aber das FALSche
- 154 A: [((nickt)) genau ]

- 155 B: [(-) weil ich glaub] dann denken die spanier du KAnnst  
es GAR nich ((schüttelt kurz den Kopf))
- 156 A: die wolln einfach [(dass du) drauf los laberst]
- 157 B: <<wild gestikulierend> [die wolln einfach LABERN ]  
LABERN (.) und RED jetzt einfach mal>
- 158 ((bewegt die Hände im Kreis)) du wirst das schon  
LERnen
- 159 °hh und (.) wir ham uns halt immer zurück=gehalten
- 160 A: ja ((nickt))
- 161 B: (und) das war glaub ich (.) JA
- 162 das kam alles [sehr falsch an ]
- 163 A: [das war so (das)] erste zusammen  
treffen so: HM::, naja,
- 164 B: [ja und DAdurch ]
- 165 A: [(das kann ja nen lustiges jahr werden)]
- 166 B: war das irgendwie ja so\_n bisschen gestört am anfang=  
=!ABER! (--) wie ma dann rausgefunden ham
- 167 äh war\_se ja doch immer (.) sehr hilfsbereit
- 169 A: j[a ((nickt))]
- 170 B: [überhaupt ](-) es hat ja dann auch geklappt
- 171 A: ((nickt zu Sprecherin B))
- 172 B: also zum schluss sin\_wer JA: wirklich äh  
ham\_wer uns umARMT zum ABSchied und ä:h
- 174 (-) <<p> war dann doch alles, schön?> ((verzieht die  
Mundwinkel nach unten und schaut nach unten))
- 175 A: ja? ((nickt und grinst))
- 176 C: <<p> wieder friede (.) freude (.) eierkuchen>  
((grinst))
- 177 B: [((lacht))]
- 178 A: [ja (-) ja]
- {4:22} 179 B: JA <<all> also das war halt am ANfang sehr HART>  
180 (.) <<all> man hat sich zurÜCKgezogen (.) was so  
typisch DEUTSCH wahrscheinlich is (.) dass man nich  
mit kriTIK umgehen kann> ((schaut kurz zu Hörer C))
- 181 °hh <<all> und a:ber irgend(wann/wie) ham\_wer ja dann

- auch im laufe des JAhres gemerkt dass sevillANER sehr direkt sind=doch=wahrscheinlich>
- 182 also: °hh in DEM (.) völkchen als SPANIER
- 183 (-) stechen sie dann doch heRAUS und=äh SAGEN halt einfach was\_se <<auf die Knie klatschend> denken>
- 184 C: ((nickt)) hm
- 185 B: (-- ) un:d man muss halt ERSTma so
- 186 hm:., ((reisst Augen weit auf)) OkE:.,
- 187 ((lacht und schaut zu Sprecherin A))
- 188 A: ((grinst und schaut zu Sprecherin B))
- 189 B: ((schnalzt)) is halt sehr KOmisch
- 190 ((schaut kurz nach oben)) <<p> ja>
- 191 A: <<p> ja,> ((beugt Oberkörper leicht nach hinten))
- 192 B: ((schaut nach unten)) <<p> total verrückt (2.0) stimmt>
- 193 C: ((nickt und zwinkert dabei mehrmals))
- {4:47} 194 B: ja im praktikum wars ja AUCH nich anders=ne?
- 195 ((schaut Sprecherin A an))
- 196 C: (ja/na) wie wars beim praktikum,
- 197 A: [((lacht)) ]
- 198 B: [((grinst)) es] war sehr schön
- 199 °h JA zum beispiel ä::hm
- 200 (-) ja (.) <<nach oben schauend> wir ham ja an der rezeption von einem hotel gearbeitet>
- 201 [°hh un da ]
- 202 C: [ihr beide,] ((zeigt mit Finger auf die Sprecherinnen))
- 203 A: [ja] ((nickt))
- 204 B: [JA] ((nickt))
- 205 (-) aber ABwechselnd
- 206 (-) also wir hatten nie zusammen SCHICHT,
- 207 (0.5) ((schnalzt)) äh=was ja auch gut war um das zu lernen=alles (.) die sprache ((schaut nach oben))
- 208 (-) und dann war da: (.) ä:h unser bellboy ABDOU:
- {5:06} 209 °hh de:r äh schon seit vi:er oder fünf jahren in sevilla lebt (.) kann das auch perfekt ((legt Hände an



- Bein))
- {5:11} 210 C: ein bellboy, ((zieht Augenbrauen zusammen))
- 211 B: ja also der [kofferträger] [((lacht)) ]
- 212 A: [kofferträger] [((nickt und zwinkert))]
- 213 C: a:h [((lacht)) ]
- 214 B: °hh und jedenfalls[s ]
- 215 A: [der] kam aber aus SENEGal
- 216 (-) also war [KEIN spanier]
- 217 B: [RICHTig ] (.) deswegen:
- 218 (-) JA (.) <<pp> das is nen bisschen>
- 219 das war alles so multi=kulti=eh also die hatten d=ganz  
viele franZLOSEN un:d\_n paar SPAnier und\_n paar  
deutsche
- 220 ((gestikuliert mit linker Hand))
- 221 °hh und überhaupt so aus allen ecken
- 222 °hhh damit auch alle SPRACHEN abgedeckt sind
- 223 ja: <<all> und jedenfalls> ä:hm
- 224 ((schnalzt)) war das immer sehr lustig an=da:
- 225 (.) rezeption (-- ) vor allem (weil) am anfang wussten  
wir ja noch nich alles
- 226 °h und hatten irgendwi:e ((führt beide Hände zur Nase  
und reibt sich)) äh nich wirklich INFORMATION(en) wann  
jetzt zum beispiel der POOL auf hat ((zählt mit Hand))
- 227 (.) und wann jetzt GENAU welches restaurant wie lange  
auf hat
- 228 °hh ((schnalzt)) und dann wurde man halt einfach  
geFRA:gt, und hat erstma so:
- 229 ja: ich denke (.) das hat bis dann=und=dann auf
- {5:50} 230 °hh <<wild mit Händen gestikulierend> und ich LABER da  
so schön mit den äh SPANIERN> ((klatscht)) die mich da  
grad GEFRAGT ham ((klatscht)) un erzähl den(en) das  
schön weil ich DACHTE, ich weiß es;
- 231 C: ((kurzes Kopfnicken))
- 232 B: °hh und irgendwann=ä:h
- 233 (.) äh warn die dann WEG ((klatscht))
- 234 und ä:h abdou meinte dann so: ((schnalzt))

235 <<zitierend> ja du weißt aber schon äh die  
zeiten wurden geändert fürs schwimmbad oben>  
236 (.) und ich guck ihn so an ((schaut zur Seite))  
237 und denk (hä) ((zieht Grimasse))  
238 ((schlägt mit beiden Händen auf die Knie))  
239 <<all> warum hast du mir das denn nicht>  
[FRÜHER gesagt?]  
240 C: [((nickt)) ]  
241 B: [((lächelt))]  
242 A: [((lächelt))]  
243 B: °h und er meinte so  
244 <<zitierend> NEIN das wär ja total UNhöflich gewesen  
(-) wenn ich dich jetzt unterbrochen hätte  
245 ((legt Hand ans Knie)) und äh  
246 <<sich an die Nase fassend> man unterBRICHT=JA (.) äh  
247 (-) die> (.) Mädels nich (.) wenn die grade mit Gästen  
reden>  
248 C: ((lächelt und nickt))  
249 B: [das kann (.) das kann man ja nich MACHen?]  
250 A: [das gleiche hat er aber auch mit ]  
[MIR gemacht]  
251 B: [JA: ]  
252 A: <<mit den Schultern zuckend> also ich bin den einen  
abend nach HAUSE, gekommen und hab ihr das erzählt,>  
253 (.) <<zitierend> JA das hat er mit mir AUCh gemacht,>  
254 (.) <<acc> also das hat er mit mir AUCh gemacht,  
255 der unterBRICHT, einfach die leute <<p> nich>  
256 (.) völlig egAl was die für SCHWACHsinn erzählN  
257 C: ((lächelt)) [okE: ] ((lacht))  
258 B: [das iSS] (.)  
259 A: [er SAcHT einfach] nix  
260 B: [<<ff> !JA! ] ((klatscht auf Knie))  
261 A: <<mit den Schultern zuckend> ich hätt denen SONSTwas  
erzählN können>  
262 (.) der hätte mich

{6:33} 263           (.) der unterBRicht, einfach nich  
264    B:   °h JA (.) [das is wahrscheinlich  
265    C:                   [(xxx) normalerweise gehts eigentlich so  
266           ((streckt Hand nach vorne)) entschuldigung ä:h  
          ((nickt))

{6:37} 267    B:   ((nickt)) ja (.) er hätte ja sagen (können)  
268           oh entschuldigung (-)  
269           ich hab da aber andre informationen (.) ich äh  
270           °h WEIß dass das bis dann=und=dann auf hat  
271           (.) meine kollegin hat da leider gerade die falsche  
          information  
272           (-- ) äh gehabt  
273           das is ja nich, SCHLIMM, für uns DEUtsche ((schaut zu  
          Sprecherin A))  
274    A:   ne: weil (-) sie (xxx) man hats (.) äh eigentlich den  
          gästen angesehen dass sie  
275           (-) (xxx) WUSSTEN dass wir praktikanten sind oder  
          (dass) wir zumindest  
276           am anfang ham\_se schon gemerkt dass=wa da noch nich so  
          lange arbeiten und ham\_wer halt immer gesagt  
277           <<zitierend> JA=und (.) (wir) müssen nochmal  
          NACHfragen  
278           (.) bitte warten\_se mal noch nen MOment und=so>  
279           °hhh ((schnieft))  
280    B:   aber er [wollte    ]

{7:03} 281    C:                   [das is ja] eigentlich allgemein so dass man  
          wenn man (mitkriegt) der ACH der erzählt da gerade  
          (irgend)was (.) was nich stimmt  
282           [(.) dass man eigentlich hin geht u]nd sacht  
283    B:   [((nickt)) <<ff> !JA! (-- ) RICHTIG!]  
284    C:   ent[schuldigung aber            ]  
285    B:           [na GERADE in\_nem HOTEL] wo ja irgendwie  
286           (.) das is (.) [das] geht alles so eh in eins  
287    A:                   [ja ]  
288    B:   °hh [un:d ]  
289    A:           [unsere] kolleginnen ham\_uns auch immer

unterbrochen (.) und ham gesagt

290 <<zitierend> nee das stimmt jetzt gerade nich so aber>

291 ((zuckt mit den Schultern und schaut zu Sprecherin B))

292 ((schnalzt)) [das is nich schlimm]

293 B: [eben (-) und das wa|r halt von ihm so\_n

bisschen KOmisch (.) und wir wussten jetzt halt nich

{7:20} 294 ich mein (.) das is ja ganz NETT

295 (-) er hat halt gemEInt er wollte uns nich vor\_s licht

führn oder uns irgendwie blöd DA=stehen lassen

296 °hh und wollte irgendwie unser GESICHT wahren aber äh

297 (-- ) JA also als: WIR hatten halt gedacht

298 n[a es is Ab]er eigentlich WICHTiger was der KUNDE

299 A: [also (xxx)]

300 C: hm ((nickt))

301 B: also DEM muss es ja gut gehn

302 [der muss ja die richtigen informationen ham]

303 A: [ja wir fanden\_s schlimmer falsche ]

informationen weiterzugeben (.) weil

304 (-) letztendlich fällt\_s ja auf einen dann zurück wenn

die dann wieder=kommen und meinen

305 C: ((nickt mehrmals)))

306 A: <<zitierend> naja (-) das is totaler schwachsinn was

sie uns jetzt hier erzählt haben> °hh

307 B: <<nickend> hm>

308 (-- ) ja man steht ja dann irgendwie blöd DA

309 und dann stehn die d[a ] vor dem

310 A: [ja]

311 B: (.) schwimmBAD und das hat schon ZU=vielleicht

312 (.) und dann wird das irgendwie

313 °hh ((stöhnt)) das kommt nich gut an

314 A: ja ((nickt))

315 B: ja das warn so KLEINIGkeiten ((schüttelt den Kopf))

316 so=aber=so (.) in aller SEELENruhe=so

317 <<zitierend> naja übrigens (-) das schwimmbad hat aber

bis dann=und=dann auf>

318 ((verdreht die Augen circa 1 Sekunde)) <<f> JA ((zuckt

---

mit den Schultern)) SCHÖN>

319 A: [((lacht))] (2.0)

320 B: [((lacht))] (2.0)

321 C: [((lacht))] (2.0)

322 B: [das sagst du mir ] JETZT,

323 A: [nen bisschen SPÄT]

324 B: dann renn doch bitte den ((streckt linke Hand nach  
vorne)) DAMEN hinterHER

325 (.) und ((hebt linke Hand)) SAG es ihnen doch noch  
oder;

326 ((schnalzt)) [°hhh]

{8:08} 327 A: [ja ]

328 B: ((atmet laut aus)) das war schon sehr lustig

329 [(2.0) war schön ]

{8:12} 330 A: [((erhebt sich vom Sofa))] ((lacht))

{8:14} 331 ((schaltet Videokamera aus))

## **EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG**

---

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Bachelor-Thesis ohne fremde Hilfe selbstständig verfasst und dazu keine anderen als die angeführten Behelfe verwendet habe. Außerdem versichere ich, wörtliche und sinngemäße Zitate als solche gekennzeichnet zu haben. Die vorliegende Arbeit wurde noch nicht anderweitig für Prüfungszwecke vorgelegt. Außerdem habe ich ein persönliches Belegexemplar verwahrt.

Bad Salzungen, 16. April 2011

Maria Müller