

**COMPLAINTS ABOUT COVID:
An Examination of the Structure and Properties of Complaints about COVID-19 Using
Conversation Analysis**

**COMPLAINTS ABOUT COVID:
Konversationsanalytische Untersuchung der Struktur und Charakteristika von
Beschwerden über die COVID-19-Pandemie**

by
Sandra Nathalie Kull

A thesis
presented to the University of Waterloo
and the Universitaet Mannheim
in fulfilment of the
thesis requirement for the degree of
Master of Arts
in
Intercultural German Studies

Waterloo, Ontario, Canada / Mannheim, Germany, 2023

© Sandra Nathalie Kull 2023

Author's Declaration

I hereby declare that I am the sole author of this thesis. This is a true copy of the thesis, including any required final revisions, as accepted by my examiners.

I understand that my thesis may be made electronically available to the public.

Abstract

In making a complaint, speakers attach a negative assessment to a person, an entity, or an event. Verbalizing such an assessment in interaction transforms a previously individual perception into one that they consider suitable to be negotiated with their interlocutors (Emerson & Messinger, 1977). Complaint recipients, on the other hand, can choose to support the assessment on an affective level or not (*dis/affiliation*) and to correspond with the complaint by producing structurally fitting responses (*dis/alignment*) (Pomerantz, 1975).

Building on studies of complaints in English, French and Finnish, this thesis examines complaints in naturally occurring German conversation, specifically ones about COVID-19-related matters, using the method of Conversation Analysis. Data stem from the Leibniz Institute for the German Language's Forschungs- und Lehrkorpus Deutsch (FOLK) and feature exclusively private telephone call interactions made between March 2020 and February 2021. From those, a collection of 25 complaint sequences was assembled.

By means of the collection and eight detailed qualitative analyses of different complaint negotiations, the thesis examines the following research questions: 1) Which linguistic resources are employed by speakers to place complaint-initial first assessments? 2) How do recipients express and negotiate dis/agreement, in light of a conversational preference for agreement (Sacks, 1987; Auer & Uhmman, 1982)? 3) To what extent do speakers orient to their complaints and responses as potentially problematic or delicate (Jefferson, 1985)?

Findings reveal speakers' orientation to the delicacy of both placing and receiving complaints: Speakers draw on a variety of lexico-semantic, syntactic, prosodic and paralinguistic features to index the potentially problematic nature of complaining and formulate complaints in a way that they pose minimal threat to their own and others' *face* (Brown & Levinson, 1987). Furthermore, disagreement in the form of disaffiliating second-position responses only rarely occurs and tends to be introduced implicitly. This confirms findings on complaints in other languages.

Two new insights can be taken away from this thesis: Complaining speakers produce complaints about events using the same constitutive components as in complaints about people; describing the negative impact on themselves and blaming a third party for it. With respect to complaining about COVID-19-related events, a tendency towards implicitness regarding both components can be observed. With a broader scope and regarding the underlying social dynamics of interaction, it could be found that joint complaint activities about jointly experienced circumstances (such as COVID-19) seem to be pursued as a means of cultivating

social relationships and solidarity, which is indicated, among other things, by the use of membership categories to signal connectedness.

Keywords

Conversation analysis, German, complaining, assessments, epistemic stance, affiliation, disaffiliation, alignment, disalignment, delicateness, face theory, social relationships

Acknowledgements

Mein herzlichster Dank gilt meiner Betreuerin, Dr. Emma Betz. In allen Stadien der Arbeit, von der Themenfindung über die Datensichtung bis zum Schreibprozess, unterstützte sie mich mit ihrer Kompetenz und fortwährenden Geduld bei der Beantwortung meiner Fragen. Ihre Begeisterung für die Konversationsanalyse und das *Why that now?* übertrug sich auf mich und lieferte mir unablässige Motivation in meinem Arbeitsprozess.

Weiterhin danke ich Prof. Dr. Arnulf Deppermann herzlich für die Übernahme der Zweitkorrektur der Arbeit. Allen Teilnehmer*innen der Datensitzungen danke ich ebenfalls – ihr fachkundiger Blick auf meine Daten und das Feedback haben mir immer Ideen und Inspiration eingebracht. Aufrichtig danken möchte ich auch Silke Reineke und Evi Schedl vom Leibniz-Institut für Deutsche Sprache (IDS), die mich mittels einer Datennutzungsvereinbarung dabei unterstützten, bis dahin noch unveröffentlichte Gesprächsdaten im Rahmen meiner Themeneingrenzung zu sichten. Zu guter Letzt bin ich meinem Freund, allen meinen Freund*innen und meiner Familie für ihre Unterstützung, all die Ratschläge und immer offenen Ohren sehr dankbar!

Inhaltsverzeichnis

Beispielverzeichnis.....	viii
1. Einleitung	1
2. Bestehende Forschung und konzeptioneller Überblick.....	4
2.1 Troubles Talk	4
2.2 Beschwerden: Konstitutive Elemente	7
2.2.1 Bewertungen als Beschwerdeversuche.....	7
2.2.2 Mechanismen zur Negativbewertung	10
2.2.3 Beschwerdesequenzen in der Interaktion	12
2.3 Delikatheit (<i>delicacy</i>) und Beschwerden.....	16
2.4 Mechanismen zur Markierung von Handlungen als delikat.....	19
3. Methodik und Daten.....	22
3.1 Konversationsanalyse.....	22
3.2 Datengrundlage und Kollektion	25
4. Analyse.....	29
4.1 Beschwerde und Affiliation mit Co-Complaining	29
Beispiel 2: <i>buffet</i>	30
Beispiel 3: <i>berlin wird das nicht lockern</i>	36
Beispiel 4: <i>bisschen doof</i>	41
4.2 Beschwerde und Affiliation (ohne Co-Complaining)	45
Beispiel 5: <i>zehn schritte weiter</i>	45
4.3 Beschwerde und (Verhandlung von) Disaffiliation	50
Beispiel 6: <i>himmel arsch und zwirn</i>	51
4.4 Beschwerdeversuch ohne Uptake.....	61
Beispiel 7: <i>willkommen corona</i>	63
Beispiel 8: <i>an meine substanz</i>	68
4.5 Bewertung eines Sachverhaltes als Einladung zur Beschwerde	73
Beispiel 9: <i>beachurlaub</i>	73
5. Fazit.....	82

Literaturverzeichnis.....	86
Anhang	93
A) Verwendete Transkriptionskonventionen	93
B) Datenkollektion: Übersicht	96
C) Vollständige Transkripte	98
Beispiel 1: <i>zwischenzeugnis</i>	98
Beispiel 2: <i>buffet</i>	100
Beispiel 3: <i>berlin wird das nicht lockern</i>	102
Beispiel 4: <i>bisschen DOOF</i>	104
Beispiel 5: <i>zehn schritte weiter</i>	106
Beispiel 6: <i>himmel arsch und zwirn</i>	108
Beispiel 7: <i>willkommen corona</i>	110
Beispiel 8: <i>an meine substanz</i>	112
Beispiel 9: <i>beachurlaub</i>	115

Beispielverzeichnis

Beispiel	Analyse ab Seite	Vollständig im Anhang C ab Seite
Beispiel 1: <i>zwischenzeugnis</i> , FOLK_E_00420_SE_01_T_04	1	98
Beispiel 2: <i>buffet</i> , FOLK_E_00422_SE_01_T_01	30	100
Beispiel 3: <i>berlin wird das nicht lockern</i> , FOLK_E_00437_SE_01_T_03	36	102
Beispiel 4: <i>bisschen doof</i> , FOLK_E_00407_SE_01_T_01	41	104
Beispiel 5: <i>zehn schritte weiter</i> , FOLK_E_00435_SE_01_T_01	45	106
Beispiel 6: <i>himmel arsch und zwirn</i> , FOLK_E_00430_SE_01_T_01	51	108
Beispiel 7: <i>willkommen corona</i> , FOLK_E_00437_SE_01_T_01	63	110
Beispiel 8: <i>an meine substanz</i> , FOLK_E_00446_SE_01_T_01	68	112
Beispiel 9: <i>beachurlaub</i> , FOLK_E_00405_SE_01_T_01	73	115

1. Einleitung

„[T]he line between affiliation and disaffiliation is a delicate one”

(Heinemann & Traverso, 2009, S. 2382)

Bereits seit ihren Anfängen in den 1960er-Jahren befasst sich die Konversationsanalyse mit Beschwerden. Ihre Begründer*innen Sacks, Schegloff und Jefferson beginnen schon damals, dieses schwierig einzugrenzende, aber häufig anzutreffende Phänomen in Gesprächsdaten zu untersuchen (vgl. u.a. Schegloff & Sacks, 1973): Sprecher*innen drücken Unmut über eine Person oder einen Sachverhalt aus und machen damit das eigene Empfinden zum kollaborativ auszuhandelnden Gesprächsthema (Emerson & Messinger, 1977). Ihre Gesprächspartner*innen, die die Beschwerdeversuche empfangen, schließen sich diesen auf affektiver Ebene an oder nicht.

Neu hingegen ist der Einfluss des Themas „Corona“: Mit Pandemieausbruch Anfang 2020 wird die Thematik mitsamt verwandten Diskursen um Eindämmungsmaßnahmen wie Masken und Impfen plötzlich in Alltagsgesprächen verhandelt und fließt in dem Rahmen auch in Beschwerdeaktivitäten ein. Am folgenden Beispiel sei dies kurz demonstriert. Es handelt sich um ein Telefonat zwischen den Freundinnen Lily (LGL) und Hanna (HAT) vom 26. Juni 2020; im Auszug unterhalten sich beide über Hannas Studium:

Beispiel 1: FOLK_E_00420_SE_01_T_04, c52, 51:00-52:44: *zwischenzeugnis*¹

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00420_SE_01_T_04_DF_01&cID=c52&wID=&textSize=800&contextSize=28

```
0042 HAT ich muss ja jetzt erst mal noch an mein ´zwIschenzeug´nis und
0043 so weiter kommen weil es is ja auch alles (.) jetzt (.)
0044 ´KOMpli`ziert zwecks corOna;
0045 °h ((schmatzt)) [also is ´AUch ] `immer ´sEhr schön
0046 LGL [˘h:m. ]
0047 HAT wenn dann die dozenten natürlich ↑´NICHT
0048 antworten und man ´DRINgend diese un<<:->>terlagen
0049 benötig[t> ((lacht, 1.36s)) <<h>´ja?> ]
0050 LGL [m_ja;:_ja das is (´dann) `WIRklich scheiße j]a;
```

In den Zeilen 42 bis 44 thematisiert Hanna, wie „´KOMpli`ziert“ (Z. 44) sich die Verwaltungsvorgänge an der Uni unter Corona-Bedingungen gestalten, und liefert damit einen

¹ Das vollständige Transkript zum Datenausschnitt ist zu finden im Anhang C, ab Seite 98.

Beschwerdeversuch über den besagten Sachverhalt. Als Gesprächspartnerin Lily im *transition-relevance place* nach Zeile 44 nicht unmittelbar antwortet, beginnt Hanna nach erstpositioniertem *also* in Zeile 45 eine Explikation hinsichtlich des Beschwerdeobjektes. Im selben Zug nimmt sie eine Verlagerung der Schuldzuschreibung von den Pandemieumständen hin zu den Dozenten vor (vgl. Z. 45, 47ff.). Dem aktualisierten Beschwerdeobjekt heftet sie in Zeile 45 eine im Kontext als ironisch zu lesende weitere negative Bewertung an: „immer ´sEhr schön“ (Z. 45). Die Implizitheit ihrer Bewertung sowie das redeüberlagernde Lachen zum Ende der Redeeinheit in Zeile 48 und 49 markieren ihre (wiederholte) Beschwerde-Sprachhandlung dabei einerseits als problematisch, mildern dabei gleichzeitig aber auch den potenziell damit einhergehenden Angriff auf das eigene Selbstbild (*face*, Brown & Levinson, 1987) und das der Gesprächspartnerin. Noch bevor Hannas Lachen einsetzt, beginnt Lily in Überlappung zu sprechen (Z. 50): Sie schließt sich Hannas Negativbewertungen (Z. 44, 45) auf affektiver Ebene an, indem sie eine stark gesteigerte, gleichlaufende Negativbewertung anbringt („WIRklich scheiße“, Z. 50). Durch ihre Affiliation mit Hannas Beschwerdeversuch validiert sie die darin enthaltene Negativbewertung.

Der konversationsanalytische Zugang zu Beschwerden in natürlich vorkommenden deutschsprachigen Alltagsgesprächen, die sich speziell um Corona drehen, verspricht mehrere Erkenntnisse: Einerseits stellt die Untersuchung in Aussicht, generelle Beobachtungen aus Studien zu Gesprächen in anderssprachigen Daten zu validieren und zu bereichern. Andererseits können spezifische Beobachtungen zu Beschwerden im Corona-Kontext getroffen werden, insbesondere zur Verhandlung von coronaverwandten Beschwerdeobjekten und Schuldzuschreibungen sowie der Darstellung und Verhandlung von Wissen. Zu diesem Zweck geht die vorliegende Arbeit drei Forschungsfragen nach:

- a. Welche linguistischen Ressourcen nutzen Sprecher*innen, um beschwerdeninitiale erste Bewertungen anzubringen?
- b. Wie wird (Nicht-)Übereinstimmung von Rezipient*innen ausgedrückt und verhandelt, besonders in Anbetracht einer konversationellen Präferenz für Übereinstimmung mit Bewertungen (Sacks, 1987; Auer & Uhmman, 1982)?
- c. Inwiefern kennzeichnen Sprecher*innen ihre Beschwerden und Antworten darauf als potenziell problematisch oder delikat (Jefferson, 1985)?

Zur Beantwortung dieser Fragen wird in Kapitel 2 der vorliegenden Arbeit zuerst ein Überblick über bestehende Forschung sowie relevante Konzepte im Kontext von Beschwerdeforschung gegeben. Kapitel 2.1 ist dazu zunächst einer Definition von *troubles talk* nach Jefferson (1988) gewidmet, um diese verwandte Aktivität anschließend anhand bestehender Literatur von

Beschwerden abzugrenzen (2.2). Im Rahmen dessen geht es in Kapitel 2.2.1 um Beschwerdeversuche mittels Negativbewertungen. Einige Mechanismen zur Negativbewertung werden daher in Unterkapitel 2.2.2 präsentiert, bevor die Verhandlung des Beschwerdeversuches im Rahmen interaktionaler Beschwerdesequenzen (2.2.3) thematisiert wird. Kapitel 2.3 stellt dann die Verbindung zwischen dem Konzept geschäftlicher Deliktheit und Beschwerden her und in Kapitel 2.4 werden auf Basis konversationsanalytischer Studien zu Deliktheit Mechanismen zur Markierung von Handlungen als delikat vorgestellt. Im Anschluss an den Überblick über zentrale Konzepte und Theorien der Beschwerdeforschung gibt Kapitel 3 einen Überblick über die in der Arbeit verwendete Methodik der Konversationsanalyse (3.1). In Unterkapitel 3.2 wird die Datengrundlage und Kollektion vorgestellt, auf denen der dann folgende Analyse-Hauptteil der Arbeit (Kapitel 4) beruht.

Sortiert nach der Art der Reaktion auf Beschwerdeversuche, ist das Analysekapitel in fünf Unterkapitel unterteilt, in denen die eingangs vorgestellten Forschungsfragen mithilfe detaillierter Einzelanalysen von insgesamt acht Datenausügen untersucht werden. Unterkapitel 4.1 und 4.2 legen den Fokus auf Beschwerdeversuche mit anschließender Affiliation, zuerst mit (4.1) und dann ohne Co-Complaining der Rezipient*innen (4.2). In Unterkapitel 4.3 wird die Verhandlung affektiver Disaffiliation untersucht, bevor sich 4.4 Beschwerdeversuchen ohne Uptake der Rezipient*innen widmet. Abschließend folgt die Analyse eines Beispiels mit Sonderstatus in der Kollektion, der Bewertung eines Sachverhalts als Einladung zur Beschwerde, im letzten Unterkapitel (4.5). Das fünfte Kapitel fasst mit Rückbezug auf die präsentierten Forschungsfragen die Erkenntnisse der Analyse zusammen, erläutert neue, daraus gewonnene Perspektiven für die konversationsanalytische Forschung und präsentiert Ansätze für zukünftige Forschung.

2. Bestehende Forschung und konzeptioneller Überblick

Das vorliegende Kapitel widmet sich Theorien und Konzepten rund um die konversationsanalytische Beschwerdeforschung, um für die nachfolgende Analyse eine Basis zu etablieren. Zu diesem Zweck wird zunächst eine Einordnung neben *troubles talk* nach Jefferson (1988) vorgenommen (Kapitel 2.1), um darauf basierend die Abgrenzung von Beschwerden vornehmen zu können (Kapitel 2.2). Kapitel 2.2.1 behandelt zunächst Beschwerdeversuche und die konstitutiven Bewertungshandlungen. Letztere werden in Kapitel 2.2.2 präzisiert, indem anhand bestehender Literatur verschiedene Mechanismen zur Negativbewertung erläutert werden. Kapitel 2.2.3 thematisiert dann die Struktur von Beschwerdesequenzen in der Interaktion und wie Sprecher*innen gemeinsam eine Beschwerdeaktivität (*complaining*) ausführen. In Kapitel 2.3 wird das Konzept der *delicacy* (Delikatheit) in Verbindung mit Beschwerdeaktivitäten erläutert. Im Rahmen dessen erfolgt ein kurzer Exkurs zum *Face*-Konzept nach Goffman (1955) und Brown und Levinson (1987), bevor sich Kapitel 2.4 auf Basis bestehender Literatur Möglichkeiten zur Markierung von Handlungen als delikat widmet.

2.1 Troubles Talk

Um eine definitorische Einordnung der Beschwerde vornehmen zu können, soll an dieser Stelle zunächst auf *troubles talk* (in etwa: Problemrede) eingegangen werden. Den Begriff prägte Gail Jefferson 1988 in ihrem richtungsweisenden Artikel *On the Sequential Organization of Troubles-Talk in Ordinary Conversation*, auf den seit jeher in der Forschung rund um Beschwerden auch zu anderen Sprachen, nicht nur zum Englischen, Bezug genommen wird. Jefferson legt darin das Augenmerk allgemein auf „conversations in which people talk about their troubles“² (1988, S. 418). Da in dieser übergreifenden Definition ebenfalls das alltagssprachliche Verständnis einer Beschwerde miteingeschlossen werden kann, ist an dieser Stelle die begriffliche Abgrenzung im konversationsanalytischen Verständnis notwendig.

Im Allgemeinen, so konstatiert Jefferson (1988), handle es sich bei *troubles talk* um Sprache-in-Interaktion (*talk-in-interaction*), die von einem *troubles teller* ausgeht und sich an mindestens einen *recipient* richtet. Sprecher*innen unterbreiten die Rede über das Problem in einem angemessenen Kontext und Rezipient*innen antworten in angemessener Weise oder

² Während es sich Jeffersons Definition zufolge bei *troubles talk* um die entsprechend charakteristische Rede des*der Beschwerdenden handelt, bezieht sich *troubles telling* auf die sequenziell organisierte Aktivität/das sequenzielle Phänomen (vgl. Jefferson, 1988, S. 418).

nicht. Untersucht auf rekurrende Segmente eines *troubles tellings* im sequenziellen Kontext lassen sich nach Jefferson (1988) stets folgende Elemente erkennen: Zunächst erfolgt eine Adressierung / Referenz der Problematik durch eine*n Sprecher*in, dann eine darauffolgende Ausrichtung des Gesprächsgegners danach; erkennbar ist im sequenziellen Kontext eine “trajectory which starts out attending to business as usual, moves gradually towards an attention to the trouble and then moves back to an attending to business as usual” (Jefferson, 1988, S. 419). Da Problemrede (*troubles talk*) in ihrer sequenziellen Beschaffenheit (über diese allgemeine Prämisse hinaus) jedoch weder uniform noch vorhersehbar ist, sei eine Untersuchung Beleg für Beleg nötig (Jefferson, 1988). Vorhanden sein können, in unterschiedlicher Ausprägung und Ausführung, folgende Elemente³:

- A. Approach
 - 1. Initiation
 - a. Inquiry
 - b. Noticing
 - 2. Trouble Premonitor
 - a. Downgraded Conventional Response to Inquiry
 - b. Improvement Marker
 - c. Lead-Up
 - 3. Premonitor Response
- B. Arrival
 - 1. Announcement
 - 2. Announcement Response
- C. Delivery
 - 1. Exposition (Includes descriptions of symptoms, events, etc.)
 - 2. Affiliation
 - 3. Affiliation Response
- D. Work-Up (Includes diagnoses, prognoses, reports of relevant other experiences, “relationalized” remedies, etc.)
- E. Close Implicature
 - a. Optimistic Projection
 - b. Invoking the Status Quo
 - c. Making Light of the Trouble
- F. Exit
 - a. Boundarying Off
 - i) Conversation Closure
 - ii) Conversation Restart
 - iii) Introduction of Pending Biographicals
 - iv) Reference to Getting Together
 - b. Transition into Other Topics

(Jefferson, 1988, S. 420)

Jefferson (1988) betont zu diesen aufeinanderfolgenden Segmenten jedoch, dass es sich um eine künstliche Auflistung handelt, die an sequenzieller Logik ausgerichtet ist, die von ihr selbst jedoch nie in dieser Vollständigkeit und Ausführlichkeit festgestellt werden konnte, sondern lediglich in Tendenzen oder ungefähr so auftrat (S. 438). Interferierende Faktoren können nach

³ Die Auflistung der möglichen Phasen von *troubles talk* dient an dieser Stelle zum Überblick. Während an dieser Stelle keine detaillierte Erläuterung der chronologisch möglichen Elemente unternommen wird, werden im Folgenden die zur Abgrenzung von *troubles talk* und Beschwerden relevanten Schritte erneut aufgegriffen.

Jefferson (1988) unterschiedlicher Art sein, aber beispielsweise in Form von emergenten fremdthematischen Einschubsequenzen (S. 438f.) vorliegen.

Zentrales Segment im Rahmen der obigen Auflistung nach Jefferson (1988) ist Schritt C, die *delivery* (entspricht ungefähr der Darbringung) des Problems (*trouble*): Im Rahmen dessen findet durch eine*n Problemsprecher*in (*troubles teller*) eine *exposition* statt, also in etwa die Erklärung des Problems. Es folgt häufig der Ausdruck von Affiliation durch den*die Problemempfänger*in, was erläutert wird mit einer „expression of ‚empathy‘ and/or an affiliative formulation“ (Jefferson, 1988, S. 428). Im nächsten Schritt zu beobachten ist dann eine an der Affiliation ausgerichtete Antwort durch den*die Problemsprecher*in. Die Präsentation des Problems mitsamt der Bewertung durch den*die Rezipient*in stellt das Kernstück eines *troubles tellings* dar, zu dem nach Jeffersons (1988) Modell vorangegangene Rede hinleitet und nach dem die folgende Rede zu thematisch neuen Sequenzen führt: Schritt C stellt den systematischen Fokus auf die Problemverhandlung innerhalb der Sequenz dar und gleichzeitig – mit der Rezipient*innen-Affiliation – den Punkt der geringsten relationalen Distanz zwischen den Sprecher*innen (Jefferson, 1988, S. 438).

Infolge dieser Erkenntnisse Jeffersons befassten sich zahlreiche weitere Studien aus verschiedenen Forschungsbereichen auf Basis verschiedensprachiger Daten mit Problemrede. Edwards (1995) beispielsweise untersucht in einer diskursanalytischen Untersuchung unter anderem die rhetorische Symmetrie zwischen Partner*innen in Problemrede in Beziehungen. Ouellettes (2001) diskursanalytische Studie widmet sich der Struktur und multilingualen Uniformität von *troubles talk*-Narrativen und Debray (2018) betrachtet mit pragmatischer Methodologie, inwiefern *troubles talk* in interkultureller Zusammenarbeit als relationales Strategieinstrument kategorisiert werden kann. Den Fokus eher auf die Rezeption von Problemrede verlagernd, analysieren unter anderem Haugh und Chang (2015) aus pragmatischer Perspektive, wie Reaktionen auf *troubles talk* in Taiwanesisch-Chinesischen Diskussionsboards als Solidaritätsdemonstrationen fungieren.

In Zusammenspiel mit und parallel zu Forschung zu *troubles talk* entwickelte sich über die vergangenen Jahrzehnte auch die Beschwerdeforschung. Als Gemeinsamkeit beider sequenzieller Phänomene legte die Forschung zugrunde, dass sich Sprecher*innen gegenüber Gesprächspartner*innen zu negativ bewerteten Sachverhalten einer Art äußern (vgl. Jefferson, 1988; Dersley & Wootton, 2000). Nuanciertere Gemeinsamkeiten hatten bereits Sacks et al. (1974) ausgewiesen: In Bezug auf das sequenziell-strukturelle Erscheinungsbild seien Beschwerdere und Problemrede vergleichbar, da beide Aktivitäten als längere Sequenzen auftreten und damit von relativ regelmäßigen, wechselnden Redebeiträgen der Sprechenden

abweichen (vgl. auch Birkner et al., 2020, S. 415 zu Erzählsequenzen). Dabei spielt in beiden Aktivitäten speziell die Reaktion der Problem- und Beschwerderezipient*innen eine entscheidende Rolle für den Sequenzfortlauf (vgl. hierzu Jefferson, 1988, S. 425-428, und Schritt C in ihrer Typologie). Der Einfluss der Rezipient*innenreaktion auf die Sequenzentwicklung und die Einflussnahme von deren Affiliation sorgt zudem dafür, dass Problemrede wie auch Beschwerden sequenziell “unstable [sind] and fluctuate throughout their unfolding” (Heinemann & Traverso, 2009, S. 2383).

Die Frage, inwiefern sich Problemrede andererseits von Beschwerden unterscheidet, wird in der bisherigen linguistischen Forschung – nicht durchweg mit Konsens – thematisiert. Auf dem Gebiet der sprechakttheoretischen Forschung ordnet Ouellette (2001) die beiden sequenziellen Phänomene hierarchisch an: *Troubles talk* sei “an event which can involve, in part, the indirect speech act of complaining” (S. 108f.). In sprechakttheoretischer Hinsicht kann Problemrede demzufolge als übergreifende Sprechaktivität begriffen werden, im Rahmen welcher Beschwerden als indirekte Sprechakte enthalten sein können. Aus konversationsanalytischer Sicht definiert Pino (2022) die Problemrede (*troubles talk*) Jeffersons weniger spezifisch als eine Beschwerde, nimmt also eine ähnliche Hierarchisierung vor: *Troubles talk* umfasse nur die Beschreibung eines negativ bewerteten Sachverhaltes, während Beschwerden darüber hinaus eine Schuldzuweisung für den empfundenen Missstand beinhalten (S. 261). Edwards (2005) hingegen stellt Problemrede und Beschwerden (*complaining*) als gleichwertige Aktivitäten auf eine Stufe, wobei jedoch der Akt des Beschwerens von Sprecher*innen häufig als Problemrede, Kritik, Beschuldigung oder gar Auflistung von Fakten verpackt würde (S. 7).

2.2 Beschwerden: Konstitutive Elemente

In dieser Arbeit findet eine definitorische Orientierung nach Pino (2022) statt: Demnach handelt es sich bei Beschwerden (*complaints*) um sequenzielle Phänomene, die in Kollaboration und Ko-Konstruktion zweier Sprecher*innen entstehen. Ausgangspunkt und erster Schritt ist im Rahmen dieser eine Negativbewertung eines Sachverhaltes durch den*die Beschwerdesprecher*in, der Beschwerdeversuch, oder die potenzielle Beschwerde.

2.2.1 Bewertungen als Beschwerdeversuche

Beschwerden als Sprachhandlung geht von einzelnen Sprecher*innen aus und stellt damit einen Beschwerdeversuch dar. Wie bereits vorab erwähnt, drückt diese*r, an eine*n Rezipient*in

gewandt, in einem Redebeitrag allgemein „feelings of discontent about some state of affairs“ (Heinemann & Traverso, 2009, S. 2381) aus, äußert also eine Negativbewertung.

An dieser Stelle soll daher der Begriff *Bewertung* erläutert werden, bevor im folgenden Unterkapitel Mechanismen zur Negativbewertung thematisiert werden. Wie Goodwin und Goodwin (1992) beschreiben, handelt es sich bei der Handlung des Beschwerens („performing assessments“, S. 151) um einen Sprechakt, im Rahmen von welchem Sprecher*innen ihre Evaluation bezüglich einer Person oder eines Sachverhaltes öffentlich darstellen. Die Bewertung wird einer strukturellen Einheit, wie einem Wort, einer Phrase oder einem Turn, explizit oder implizit (z. B. in ihrer semantischen Dimension versus in ihrer Intonationsweise) (C. Goodwin & Goodwin, 1992) angeheftet. Die Bewertungshandlung eröffnet die vorgenommene Evaluation den Gesprächspartner*innen; diese schreiben den Bewertungshandlungen durch ihre Reaktionen darauf Sinn zu und erlauben eine Interpretation dahingehend, wie die Bewertungen von ihnen verstanden wurden (Auer & Uhmann, 1982). Damit kann die Produktion einer Bewertungshandlung eine kollaborativ begangene Bewertungsaktivität einleiten. Reaktionen auf Bewertungshandlungen unterliegen dem konversationsanalytischen Grundprinzip der *preference organization*, das beschreibt, dass präferierte Aktionen unmarkiert produziert und von Rezipient*innen „durchgewunken“ werden, während dispräferierte Aktionen bemerkbar und erklärungsbedürftig sind (Schegloff et al., 1977; Levinson, 1983; Boyle, 2000). Als präferierte Handlung infolge einer ersten Bewertungshandlung ist mit Auer und Uhmann (1982) eine zweite Bewertung zu nennen, mit der sich der*die Rezipient*in der affektiven Haltung der ersten Bewertung anschließt.

Die erste Negativbewertung als Teil eines Beschwerdeversuches (*initial complaint assessments*, Pomerantz, 1984, S. 97) wird in der Regel zum Ende einer längeren Erzählsequenz produziert. Damit eröffnen Beschwerdeversuche Beschwerdesequenzen, weshalb sie im sequenziellen Kontext mit Traversos (2009) Terminologie als Beschwerde-*Initiierung* (S. 2386) bezeichnet werden.⁴ *Beschwerde-Initiierung*, als die Negativbewertung zum Beginn

⁴ Darauf folgen „(2) core part, (3) complaint development, (4) closing“ (Traverso, 2009, S. 2388). Die vier Phasen der Beschwerdesequenz-Struktur beinhalten nach Traverso (2009) folgende Handlungen und Aktivitäten (vgl. S. 2388):

1. Initiierung (<i>initiation</i>)	Anbringen des Beschwerdeversuches durch Beschwerdesprecher*in: Ziel ist, die Affiliation des*der Rezipient*in zu erlangen
2. Hauptteil (<i>core part</i>)	Annehmen des Beschwerdeversuches durch Rezipient*in mittels ausgedrückter Zustimmung und Affiliation mit dem*der Beschwerdesprecher*in
3. Beschwerdeentwicklung (<i>complaint development</i>)	Gemeinsame Verhandlung der Beschwerde und eingennommener Haltung des Beschwerdeobjektes gegenüber
4. Abschluss (<i>closing</i>)	Gemeinsame Einigung auf Beendigung der Beschwerdesequenz

potenzieller Beschwerdesequenzen, wird in dieser Arbeit synonym verwendet mit *Beschwerdeversuch* und *potenzielle Beschwerde*. Eine solche präsentiert Traverso mit Zeile 5 des folgenden Beispiels:

(1) Corpus Clodif. Parents visiting their daughter
1 M ((revenant de la salle de bains)) faudra pas en
2 conclure qu'j'ai fait pipi par terre hein
3 C y'a d'l'eau/ encore/
4 M oui c'est encore- ça suinte
>5 C pffouh j'en ai marre:/ d'cette maison:

Translation

1 M ((coming back from the bathroom)) don't go thinking
2 I've peed on the floor now
3 C is it wet/ again/
4 M yes it's still- it's oozing out
>5 C pffouh I'm fed up/ with this house

(zitiert aus Traverso, 2009, S. 2389)

Das Beispiel bildet eine ko-konstruierte Beschwerde ab: Sprecher*in M produziert einen Turn (Z. 1f.), der nach Traverso (2009) anhand lexikalischer Einheiten, Prosodie und paraverbalen Aspekten klar als Beschwerdeversuch gewertet werden kann (S. 2389). Sprecher*in C validiert die negative Implikation des erwähnten Sachverhaltes durch ihre Nachfrage (Z. 3), woraufhin C die Legitimität des Beschwerdeversuchs durch eine gesteigerte Bewertung („d'l'eau/wet“, Z. 3, zu „ça suinte/it's oozing out“, Z. 4) erneut bestätigt. Es folgt in Zeile 5 von C eine erneute, explizitere Negativbewertung des leicht modifizierten Beschwerdeobjektes „cette maison/this house“ (vgl. Z. 2: „terre/floor“), eine Explikation der eigenen Haltung („j'en ai marre/I'm fed up“, begleitet von einem Seufzen, Z. 5), sowie eine implizite Schuldzuschreibung an das Haus für den erlebten Missstand.

Bezieht sich die Bewertung, und damit der Beschwerdeversuch, auf eine dritte Person, finden sich als konstituierende Komponenten mit Pino (2022) in englischsprachigen Interaktionen die folgenden: Die *Hurting*-Komponente bezeichnet, dass der*die Beschwerdesprecher*in den negativen Einfluss des bewerteten Sachverhalts auf sich selbst beschreibt. Die *Blaming*-Komponente umfasst eine Schuldzuschreibung für den empfundenen Missstand an eine abwesende Person oder Gruppierung (Edwards, 2005; Ruusuvuori & Lindfors, 2009). Im Rahmen der vorliegenden Analyse sollen beide dieser Komponenten Pinos (2022) zur Dateneingrenzung als konstitutive Merkmale eines Beschwerdeversuches herangezogen werden.

Das Objekt (vgl. u.a. Pino, 2022, S. 260: *complaint target*; Heinemann und Traverso, 2009: *complainable*) der beschwerdeinitiiierenden Bewertung kann dabei verschiedenartig sein: Bezieht sie sich auf das Gesprächsgegenüber (*recipient = complaine*), wird von einer direkten Beschwerde gesprochen: A beschwert sich bei B über B (Dersley & Wootton, 2000). Ebenfalls kann das Objekt der Beschwerde eine dritte Person sein, die entweder Teil der Konversation ist oder nicht: A beschwert sich bei B über C (Traverso, 2009). Zuletzt kann die Beschwerde auch über einen Sachverhalt oder ein Objekt geäußert werden. In beiden Fällen wird konventionell von indirekten Beschwerden gesprochen (Drew, 1998). Zu bedenken gilt bei der Einordnung dieser indirekten Beschwerdekategorie jedoch nach Sacks (1992) die mit Objekt-Beschwerden implizierten Bedeutungen: Äußere man beispielsweise eine Beschwerde über ein Restaurant, adressiert an einen der anderen geladenen Gäste, könne damit auch eine Beschwerde über die Person, die das Restaurant ausgewählt habe, verstanden werden oder Ähnliches (vgl. S. 296f.). Entsprechend kann mit Dersley (1998) gefolgert werden:

Complainable matters are treated as complainable with varying degrees of overtness, for example, while the extent to which the nature of their complainableness becomes explicit (i.e. what it is about them that renders them complainable, from the complainer's point of view) also varies from instance to instance. (S. 39)

Zum Beschwerdeobjekt beziehen die bewertenden Sprecher*innen in ihrer Beschwerde-*Initiierung* nun Stellung: „with an assessment, a speaker claims knowledge of that which he or she is assessing“ (Pomerantz, 1984, S. 57). Mit der Bewertung wird demnach die epistemische Haltung (*stance*, Heritage, 2012) zur Proposition ausgedrückt.

2.2.2 Mechanismen zur Negativbewertung

Negativbewertungen im Gespräch finden als solche, wie bereits angedeutet, in sehr unterschiedlichem Maße implizit oder explizit statt. Im Folgenden sollen daher eine Auswahl häufiger Mechanismen zur Einbringung aus der einschlägigen Literatur vorgestellt werden sowie einige Notizen zu deren Funktionsweisen gemacht werden. Es handelt sich vorwiegend um lexiko-semantische, aber auch im prosodische Muster, die in Studien als beschwerdenbegleitend hervortraten.

Allgemein, so fasst Hartung (2000) zusammen, bieten sich Sprecher*innen drei Formen zur Bewertung „jede[r] beliebige[n] Entität [...], beispielsweise Gegenstand, Handlung, Äußerung, Information, Ereignis, Person“ (S. 2):

1. Wertprädikation: Ein Sprecher verbalisiert eine Wertzuordnung.
2. Begleitende Bewertung: Ein Sprecher präsentiert einen bewerteten Sachverhalt.
3. Konditionale Relevanz: Ein Sprecher setzt eine Bewertung im nächsten Zug relevant. (Hartung, 2000, S. 2)

Erstere, die Wertprädikation, stellt im Rahmen von Negativbewertungen die zumeist angetroffene Form dar. Ein „konkrete[s] Objekt wird [dabei] von der Person mit ihren Erwartungen, dem ‚Sollwert‘, verglichen und gemäß dem Ergebnis mit mehr oder weniger Wert ausgezeichnet“ (Hartung, 2000, S. 2). Während diese Vorgehensweise einen expliziten Charakter hat, beruht die begleitende Bewertung auf einer implizit vermittelten Wertzuweisung/Evaluation. Das Bewerten konstituiert demnach selbst nicht das Zentrum der betreffenden Sprachhandlung, kann jedoch als Sprachfunktion betrachtet werden (C. Goodwin & Goodwin, 1992, S. 154ff.). Ein Beispiel dafür, wie Sprecher*innen Bezeichnetes implizit semantisch mit ihrer Bewertung versehen, liegt beispielweise in der Verwendung des folgenden Lexempaars vor: *Auto – Karre*. Beide dieser Formen des Bewertens nach Hartung (2000) weisen die von Pino (2022) als konstitutiv erachtete Beschreibung des Negativeffekts auf den*die Beschwerdesprecher*in auf, die ebenfalls von diesem*dieser selbst geäußert wird.⁵

Ruusuvuori und Lindfors (2009) stellen basierend auf früheren Arbeiten zum Thema Beschwerden auch *extreme case formulations* als beschwerdeninitiierend heraus, die mit Imo (2016) mit „hyperbolisches Sprechen“ (S. 6) übersetzt werden können. Ein Beispiel dafür präsentieren Ruusuvuori und Lindfors (2009) anhand des *at all* im folgenden Beitrag: “she put me on the chair there but she didn’t do anything *at all*” (S. 2416, Hervh. S. K.). Im betreffenden Kontext bezieht sich die Sprecherin darauf, ignoriert worden zu sein, womit sie die Abwesenheit einer (für sie) zu erwartenden Handlung thematisiert – eine Erwartungsdiskrepanz, die im Kontext als von der Sprecherin als negativ bewertet gelesen werden kann. Die verwendete *extreme case formulation* betont die Negativbewertung und macht die transportierte Haltung (*stance*) so für die rezipierende Person expliziter. Ebenso wie eine explizitere Bewertung oder Wertprädikation verleiht die *extreme case formulation* dem Anliegen also *complainability* und kennzeichnet es als „[c]omplainable [c]onduct“ (Drew, 1998, S. 315; vgl. ebd.). Wie auch Pomerantz (1986) in ihren einführenden Artikel zu *extreme case formulations* herausstellt, werden diese häufig allgemein zu legitimierenden Zwecken eingesetzt. Edwards (2000) ergänzt diese Definition um die Komponente, dass *extreme case formulations* auch zur Verteidigung einer Bewertung gebraucht werden. Diese Beobachtung ist am folgenden Deutschen Beispiel veranschaulicht: In Reaktion auf eine Erzählung entgegnet

⁵ Die dritte Form von Bewertungen nach Hartung (2000), die konditionale Relevanzsetzung von Bewertungen, tritt beispielsweise im Rahmen sämtlicher *wie findest du*-Fragen auf, die wiederum eine wertende Reaktion relevant machen und mit Wertprädikation oder begleitender Bewertung beantwortet werden können. Da es sich bei dieser Form somit jedoch um eine Vorstufe zur eigentlichen Bewertung handelt, soll sich damit vorerst nicht eingehender befasst werden.

eine Rezipientin, das würde sie *nie* tun, und spricht damit eine implizite Negativbewertung einer Verhaltensweise aus, die sie mittels der *extreme case formulation* um *nie* unterstützt.

Auch indirekte Rede mit modifizierter Prosodie / Stimmqualität ist nach Ruusuvuori und Lindfors (2009) „complaint implicative“ (S. 2416, vgl. auch Günthner, 1997): Mittels indirekter Rede, so erläutert Günthner, „the speaker ‚decontextualizes‘ speech from its original co- and context and ‚recontextualizes‘ it in a new conversational surrounding“ (1997, S. 3). Eben diese Dekontextualisierung erlaubt Sprecher*innen, zu „comment on the utterances they report while simultaneously appearing to simply reproduce“ (Holt, 2000, S. 416). Derartige prosodisch-implizite Kommentare variieren in ihrer Realisierung, beinhalten jedoch einzelne (oder Kombinationen) der folgenden Mechanismen: im Verhältnis zur umliegenden Rede erhöhte Lautstärke, veränderten Rhythmus, Geschwindigkeit oder Stimmqualität (z. B. klagend, weinerlich, nasal). Ebenso können Streitpotenzial, Emotionalität oder vergleichbare extreme Emotionen durch derartige Steigerungen in den linguistischen Parametern der indirekten Rede markiert werden (Goffman, 1974).

2.2.3 Beschwerdesequenzen in der Interaktion

Mit der Verbalisierung eines Beschwerdeversuches mittels einer Negativbewertung geht einher, dass eine vormals persönliche, individuell empfundene Angelegenheit durch dialogischen Einbezug von Rezipient*innen in eine publik wahrgenommenen Angelegenheit verwandelt wird (vgl. Emerson & Messinger, 1977). Die Sprachhandlung des Beschwerens mittels des Beschwerdeversuchs wird damit zur potenziellen gemeinsamen Beschwerdeaktivität vorgeschlagen (Drew & Walker, 2009, S. 2401).

Ursprünglich zur Betrachtung von Antworten auf Erzählungen haben Stivers (2008) sowie Stivers et al. (2011) zwei voneinander abgegrenzte Konzepte zur Untersuchung entwickelt, die für die Analyse von Beschwerdesequenzen ebenso relevant sein können: Einerseits ist danach zu untersuchen, ob von Rezipient*innen-Seite **alignment** stattfindet, also eine Kooperation mit der vorangegangenen Rede auf strukturellem Level. Nimmt der*die Rezipient*in ihre interaktionale Rolle an, führt die Sequenz durch strukturell präferiertes Turndesign (z. B. *Antwort auf Frage*) fort und akzeptiert die Rahmenbedingungen der gemeinsamen Handlung (Steensig, 2020)? Andererseits steht zur Frage, inwiefern der*die Rezipient*in auf affektiver Ebene kooperiert (**affiliation**): Verhält sich diese*r affiliativ oder disaffiliativ, also wird als Reaktion die zuvor ausgedrückte Haltung (*stance*) unterstützt, Empathie dafür gezeigt und die präferierte Handlung ausgeführt? Eine Adaption dieser Analysekategorien für die Untersuchung von Beschwerdesequenzen bietet sich aus zwei Gründen an: Einerseits weisen

Erzähl- und Beschwerdesequenzen – in sequenzieller und interaktionaler Hinsicht – Ähnlichkeiten auf, besonders mit Blick auf die mehrheitlichen Redeanteile bei einem Sprecher und der Orientierung an der Rezipient*innenreaktion. Andererseits können unter Verwendung der Analysekategorien *Rezipient*innen-Disaffiliation/-Affiliation* die Beobachtungen für Beschwerden geprüft werden, die Jefferson (1988) für *troubles talk* und den Schritt C, *delivery*, trifft (vgl. S. 5 der Arbeit).

In Antwort auf die beschwerdeninitiierende Bewertung speziell zeichnen sich bezüglich Dis/Alignment und Dis/Affiliation aus der Literatur mehrere quantitative und qualitative Tendenzen ab: Erstens beschreiben Sacks (1987) und Pomerantz (1984) fürs Englische sowie Auer und Uhmann (1982) im Deutschen eine generelle Präferenz für Übereinstimmung in Gesprächen. Mit dieser Tendenz zur Übereinstimmung bezüglich Haltung (*stance*), einem Kriterium der *affiliation features* nach Steensig (2020, S. 248), ist auch eine Tendenz zur Rezipient*innen-Affiliation anzunehmen. Zweitens „tendieren [Bewertungen] dazu, andere Bewertungen nach sich zu ziehen“ (S. 3). Beiden Tendenzen zufolge stellt im Rahmen einer gemeinsamen Beschwerdeaktivität also ein strukturelles *alignment* mittels einer zweiten, gleichlaufend negativen Bewertungshandlung und Affiliation die präferierte Antwort dar (Auer & Uhmann, 1982; Traverso, 2009). In Traversos (2009) Beschwerdeschritten (vgl. Fußnote 3 auf Seite 8) ist mit Erreichen dieser Affiliation der Hauptteil der Beschwerdesequenz (*core part*) abgeschlossen; „the complaint is approved“ (S. 2391), der Beschwerdeversuch also angenommen. Ein Beispiel präsentiert Traverso (2009) mit dem folgenden Ausschnitt:

(4) Corpus Clodif (following excerpt 3)

>13 on s'est engueulés avec Carla/ (.) c'était vach'ment
 14 [sympa
 15 M [encore// [(.) oh:: mais c'est- c'est la- la barbe/
 16 C [ouais
 17 M (.) cette fille
 18 C hm

Translation

>13 the shit hit the fan with Carla (.) it was just
 14 [great
 15 M [again// [(.) oh but it's- she's- she's such a pain
 16 C [yeah
 17 M (.) this girl
 18 C hm

(zitiert aus Traverso, 2009, S. 2391)

Noch in Überlappung mit Sprecher*in Cs Negativbewertung des Verhaltens der gemeinsamen Bekannten Carla (Z. 13f.), die als Beschwerdeobjekt hervortritt, affiliert Sprecher*in M in

Zeile 15 durch „encore/again“. Damit unterstützt sie Cs affektive Haltung Carla gegenüber und produziert im Anschluss eine gleichlaufende negative Bewertung (vgl. Z.15, 17) (vgl. Traverso, 2009, S. 2391).

Basierend auf dem konversationsanalytischen Konzept der Präferenz werden aus struktureller Perspektive solche affiliativen Reaktionen in der Regel unmittelbar und unverzögert nach der ersten Bewertung eingebracht (preference, T. Hayashi, 1996; Levinson, 1983; Heritage, 1984b). Zum lexikalisch-semantischen Ausdruck von Affiliation mit Negativbewertungen bieten sich Sprecher*innen eine Auswahl von Möglichkeiten: Zweite Bewertungen können gleichlaufende *Eskalierungen* der ersten sein, also solche, „die die ‚Intensität‘ der ersten Bewertung steigern“ (Auer & Uhmann, 1982, S. 4). Ebenso können zweite Bewertungen zum Ausdruck von Affiliation gleichlaufend *niveaugleich* sein oder *deskaliert* (Auer & Uhmann, 1982), wobei beide dieser Optionen auch zur Disaffiliation eingesetzt werden können. Beispiele für die Arten zweiter Bewertungen sind in der folgenden Tabelle gelistet:

Erste Bewertung (Sprecher*in 1)		Zweite Bewertung (Aff.)	Zweite Bewertung (Disaff.) ⁶
„Das nervt.“	Eskaliert	„Das nervt extrem.“	-
„Das nervt.“	Niveaugleich	„Ja, das nervt.“	„Ich mein, das nervt schon.“
„Das nervt.“	Deskaliert	„Ja, das ist unpraktisch.“	„Naja, das ist schon ein bisschen unpraktisch.“

Mit affiliierenden Rezipient*innen-Reaktionen geht häufig *co-complaining*, also ein Mit-Beschweren des*der Rezipient*in in oder nach zweiter Position, einher. Drew und Walker (2009) beschreiben dieses wie folgt:

In the pattern of co-complaining that is characteristic of affiliation in complaint sequences, a recipient joins with the one who initiated the complaining (albeit implicitly) and [...] elaborates or makes more explicit the complainable matter, or takes up telling about their similar experience. (S. 2405)

In ihrer Definition beziehen sich Drew und Walker auf indirekte Beschwerdeversuche, also solche, in denen eine dritte, abwesende Person negativ bewertet wird. Entsprechend wird auch im Rahmen des Rezipient*innen-Co-Complaining eine gleichlaufende Elaborierung über

⁶ Wie den rechtsstehenden Beispielen bereits zu entnehmen ist, spielen Diskursmarker wie *na ja* häufig eine Rolle in der Anbringung und Aushandlung von Disaffiliation (Golato, 2018), was im Verlauf dieses Kapitels und im Analysekapitel jedoch noch eingehend besprochen und anhand der Datenbeispiele untersucht wird.

besagte Person angebracht (vgl. auch Heinemann & Traverso, 2009). Wie Drew und Walker (2009) durch die Bezeichnung *complainable matter* jedoch bereits andeuten, kann sich – ebenso wie die Negativbewertung in zweiter Position – auch die Co-Beschwerde auf Sachverhalte beziehen.

Natürlich sind infolge einer ersten Negativbewertung (des Beschwerdeversuches) auch diverse weitere Rezipient*innen-Reaktionen zu beobachten. Schegloff (1988) listet allgemein die folgenden weiteren Handlungen infolge von Beschwerde-Initiierungen: “remedies or offers of remedies, accounts, excuses, [...] apologies, and others (of course, not every complaint will tolerate each of these response types)” (S. 122). Ebenfalls geläufig ist ein gänzlichliches Ausbleiben einer Reaktion oder eine disaffiliierende Antwort (Auer & Uhmman, 1982). Beide der letzteren stellen dispräferierte Reaktionen im Rahmen einer Beschwerde dar. Entlang des Präferenz-Konzeptes erscheinen sie “accompanied by marked features such as delays, accounts, prefaces, or mitigations” (T. Hayashi, 1996, S. 229; vgl. auch Birkner et al., 2020; Robinson, 2016), mit denen Sprecher*innen ihre Rede kontextualisieren. In der Regel besteht produzierte Nichtübereinstimmung dabei aus zwei Schritten innerhalb desselben Turns: „einem ersten Schritt, der keinen bewertenden Ausdruck enthält, sondern eine Partikel wie *ja, ja doch, ochja, aja, naia*, etc. und einem zweiten Schritt, der eigentlichen Bewertung“ (Auer & Uhmman, 1982, S. 10). Die Partikeln fungieren in diesem Kontext als Diskursmarker: So projiziert beispielsweise ein turninitiales *na ja* einen „break in the affiliation between the speakers“ (Golato, 2018, S. 439; Birkner et al., 2020). Auch *also* ist in dieser Funktion geläufiger Indikator einer dispräferierten Antwort (Deppermann & Helmer, 2013). Im gegebenen Kontext wirken Diskursmarker also als Hinweis für Rezipient*innen, dass Sprachhandeln folgt, “which is unfavorable or face-threatening” (T. Hayashi, 1996, S. 249).

In jedem Fall, in dem kein *doing agreeing* von dem*der Rezipient*in getan wird, verhandeln die Sprechenden, bis Übereinstimmung erreicht ist (Traverso, 2009). Denn auch wenn generell eine Präferenz für Affiliation seitens des Gesprächsgegenübers (Auer & Uhmman, 1982, S. 13) zu beobachten ist: „the recipient’s affiliation regularly fluctuates as the sequence develops and incessant micro-disagreements emerge in the course of the exchanges” (Traverso, 2009, S. 2398). Wenn dann mit Übereinstimmung der *core part* abgeschlossen ist, signalisiert dies ein „agreement to deepen the involvement in the activity“ (Traverso, 2009, S. 2393): In der Beschwerde-Entwicklungsphase (*complaint development*) wird die „akzeptierte“ Beschwerde gemeinsam fortgeführt und vertieft. In dieser Phase kommen unter anderem erneut die bereits nach Ruusuvoori und Lindfors (2009) zitierten *complaint indicatives* zum Tragen: Der*die Beschwerende ist damit beschäftigt, die eigene Beschwerde zu legitimieren und zum Objekt

der Beschwerde weiter zu elaborieren, während der*die Rezipierende die eigene Affiliation aushandelt und balanciert, beispielsweise durch weiterführendes Parteiergreifen oder auch Rückzug der eigenen Affiliation (Traverso, 2009, S. 2393–2397). Der Abschluss der thematischen Beschwerdesequenz findet schließlich beispielsweise durch Eröffnen einer neuen thematischen Sequenz durch eine*n der Sprecher*innen statt.

Mit welcher sequenziellen Länge und Anzahl an Sprecher*innen-Wechseln sich eine Beschwerdesequenz inwiefern dabei über die verschiedenen Stufen nach Traverso (2009) entwickelt, kommt also auf die Beiträge der Sprecher*innen an (Heinemann & Traverso, 2009, S. 2383). Entsprechend gibt es keinen uniform gültigen Ablauf einer Beschwerdesequenz, lediglich Phasen. Mit analytischem Blick auf Beschwerdesequenzen ist daher nach dem Prinzip der *next-turn proof procedure* (Sacks et al., 1974; Hutchby & Wooffitt, 1998)⁷ das genaue Zusammenspiel aufeinanderfolgender Redebeiträge zu beobachten.

Wie im Verlauf dieses Kapitels bereits geschildert, operiert das Turn-Taking-System und damit die Sequenzentwicklung basierend auf dem Grundprinzip der Präferenz, nach welchem strukturell dispräferierte Handlungen von Sprecher*innen häufig markiert und begleitet von Erklärungen (*accounts*, Heritage, 1988) produziert werden (Levinson, 1983). In Überschneidung mit der Kennzeichnung von dispräferierten Aktionen wird die Kennzeichnung von Äußerungen als delikat relevant. Auch im Rahmen strukturell präferierter Handlungen können Einheiten von Sprecher*innen als delikat und potenziell problematisch markiert werden. Das folgende Unterkapitel widmet sich daher dem Forschungsstand zum Konzept der Delikatheit.

2.3 Delikatheit (*delicacy*) und Beschwerden

Eine frühe Erwähnung von Delikatheit (*delicacy*) im Gesprächskontext stammt aus Jeffersons (1985) Artikel zur Analyse und Transkription von Lachen. Darin wird eine Sprachhandlung, die mit einer bestimmten Äußerung vollzogen wird, als „complex and interactionally delicate“ (S. 33) beschrieben, denn: Um diese augenscheinlich schwierig anzubringende Rede in die Konversation einfließen zu lassen, produziert die Sprecherin in Jeffersons zitiertem Beispiel ein lexikalisches Element undeutlich und von Lachen begleitet (vgl. Jefferson, 1985, S. 33) und

⁷ Besagtes Konzept wird erneut im Methodologie-Kapitel aufgegriffen, soll an dieser Stelle jedoch bereits vorab kurz erläutert werden: Da Sprecher*innen während der Interaktion konstant aus der vorangegangenen Rede ihrer Gesprächspartner*innen Sinn herstellen und ihre Handlungen danach ausrichten, machen sie für die Gesprächspartner*innen gleichzeitig sichtbar, wie sie deren Äußerungen verstanden haben. Dort setzt zu konversationsanalytischen Zwecken die *next-turn proof procedure* an: Genau wie Sprecher*innen können auch Analysierende ablesen, wie Sprecher*innen vorherige Redezüge intepretiert haben (Sacks et al., 1974; Birkner et al., 2020).

markiert dieses somit als potenziell problematisch. Wie anhand dieses Beispiels zu erkennen ist, sind aus konversationsanalytischer Sicht einzelne Wörter, Phrasen oder Turns nicht nach eigenem Ermessen auf Basis ihrer Semantik als *delicate* einzustufen. Stattdessen wird – entlang des datengestützten und emischen Vorgehens der Konversationsanalyse – untersucht, wie Sprechende welche ihrer Äußerungen als delikater *markieren*.

Inwiefern das Konzept der Deliktheit im Rahmen von Beschwerden relevant ist, lässt sich anhand mehrerer der im vorigen Kapitel erläuterten Eigenschaften von Beschwerdesequenzen festmachen: Wie dort detailliert, finden sich im Rahmen von Beschwerdeversuchen in einem ersten Schritt zunächst Negativbewertungen durch eine*n Beschwerdesprecher*in (*complainer*), häufig inklusive Schuldzuschreibungen an eine*n bestimmte*n Verursacher*in des Missstandes (Pino, 2022). Die erste Bewertung birgt für Sprecher*innen insofern ein Risiko als sie „gegeben werden [muss], ohne daß die Meinung des anderen Teilnehmers bekannt wäre (sie ist bestenfalls zu vermuten)“ (Auer & Uhmman, 1982, S. 17). Demnach ist während der ersten negativen Bewertung keine Kenntnis der Rezipient*innen-Haltung vorhanden und der*die Sprecher*in läuft Gefahr, die dispräferierte Nichtübereinstimmung zu empfangen.

Im Rahmen des Beschwerdeversuchs legt der*die Sprecher*in ebenfalls die Annahme zugrunde, „the kind of relationship with the recipient that is sufficiently intimate to obtain affiliation“ (Heinemann, 2009, S. 2449) zu haben – die Beschwerde-Aktivität birgt also auch im sozialen Kontext Risiken für das Gesicht Bild des*der Sprecher*in (vgl. Mao, 1994 zur *ideal social identity*). Häufig zu beobachten ist in diesem Sinne, dass der „Erste Bewerter ‚auf Nummer Sicher geh[t]‘, indem er eine relativ schwache Bewertung gibt, so daß die mögliche Diskrepanz der Meinungen gering bleibt und ohne größeren Arbeitsaufwand wieder beseitigt werden kann“ (Auer & Uhmman, 1982, S. 5). Im selben Zug liegt jedoch es an den Beschwerdesprecher*innen, die Beschwerdewürdigkeit (*complainability*) ihres Anliegen zu vermitteln und damit die vorgenommene Negativbewertung durch Kontextualisierung zu legitimieren. In diesem Spannungsfeld zu beachtender Faktoren liegt für Beschwerdesprecher*innen nahe, dass sie sich durch eine Markierung ihres Beschwerdeversuches (also ihrer Erstbewertung) als delikater absichern und damit ausdrücken, dass sie sich der potenziellen Unangebrachtheit ihrer Äußerung bewusst sind.

Auch für die Rezipient*innen von ersten (negativen) Bewertungen im Rahmen von Beschwerdeversuchen kann die Reaktion eine Herausforderung darstellen. Dies ist damit zu erklären, dass die Art und Weise, wie die Reaktion gestaltet ist, sich grundsätzlich stets auf die Selbstdarstellung (im Sinne ihres *face*) und die Beziehung von Rezipient*innen zu den anderen Interagierenden auswirkt (Heinemann & Traverso, 2009, S. 2382). Speziell im Rahmen von

Beschwerdesequenzen bestimmt darüber hinaus die Rezipient*innenreaktion, wie eine Sequenz verläuft (vgl. Traverso, 2009 zu den *stages of complaining*).

Delikatheit wird besonders dann relevant, wenn als Antwort auf die erste (Negativ-) Bewertung (Auer & Uhmman, 1982) eine im Kontext dispräferierte Reaktion durch Rezipient*innen angebracht wird. Im Fall von Beschwerdeversuchen liegt dies, wie erwähnt, bei Indikation von Disaffiliation oder bei *disattending* („Fallenlassen“/Ignorieren des Beschwerdeaspekts, Mandelbaum, 1991) vor: Rezipient*innen implizieren damit, dass von ihrer Seite bezüglich des Sachverhaltes keine Legitimierung (*complainability*) vorliegt, dass also die Negativbewertung des *complainers* (partiell) ungerechtfertigt ist. Da diese Implikation potenziell als Angriff auf das Selbstbild (*face*, siehe nächster Abschnitt) der beiden Interagierenden erachtet werden kann, finden sich in den besagten Antworten auf Beschwerdeversuche ebenfalls vermehrt Marker der Delikatheit (vgl. u.a. Birkner et al., 2020, S. 249; T. Hayashi, 1996).

Das Face-Konzept geht auf den Soziologen Erving Goffman und seinen Artikel *On Face-Work. An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction* (1955) zurück. Bei *face-work*, auf Deutsch sinngemäß *Gesichtswahrung*⁸, handelt es sich um die Interaktionsstrategien, mit denen Menschen das eigene Selbstbild und das Selbstbild ihrer Interaktionspartner*innen zu wahren versuchen. Es geht dabei also um kulturell und situativ verschiedene Praktiken, die besonders in ihrer Ausrichtung nach Gesprächspartner*innen als Praktiken der Höflichkeit (*politeness*) gefasst werden können (Goffman, 1955).

Durch die daraus resultierende ständige Abhängigkeit des eigenen Gesichts von wechselnden Interaktionspartner*innen besteht dauerhaft das Risiko einer Gesichtsverletzung (*face-threatening act*) durch andere, wie Brown und Levinson (1987) in ihrer Weiterentwicklung von Goffmans (1955) Konzept erklären. Grundsätzlich besteht eine Bemühung um die Gesichtswahrung des*der anderen, was für diese*n sprachlich indiziert wird. Die Markierung von Äußerungen (und damit Sprachhandlungen) als delikat stellt eine Möglichkeit der beidseitigen Gesichtswahrung dar (Günthner, 2012). Auf verschiedene Markierungsweisen von Handlungen als delikat soll daher im Folgenden eingegangen werden.

⁸ In der Übersetzung von Goffmans Artikeltitle ins Deutsche wurde die Formulierung „Techniken der Imagepflege“ gewählt (vgl. Goffman, 1967).

2.4 Mechanismen zur Markierung von Handlungen als delikate

In bisheriger konversationsanalytischer Forschung wurde eine Reihe von prosodischen, lexikalisch-semantischen, syntaktischen und paralinguistischen Mitteln ausgemacht, mit denen Sprecher*innen ihr Sprachhandeln als delikate markieren.

Im Allgemeinen untersuchen und belegen vielfältige einschlägige Studien bestimmte Arten und Platzierungen von Lachen als Anzeige (*display*) von Delikateheit (vgl. z. B. Jefferson, 1985; Jefferson et al., 1987; Glenn, 2003; Selting, 2012; Glenn & Holt, 2015; Li, 2021). Mit Jefferson (1985) machen dabei einerseits die sequenzielle Platzierung und andererseits die Produktionsweise des Lachens distinkte Weisen der Delikateheitsmarkierung aus. Lachen kann dementsprechend als spezifische „interactional resource, [and] as a systematic activity“ (S. 34) erachtet werden. Zu beobachten sind begleitendes und Rede-überlagerndes (*speech-obscuring*, Lerner, 2013, S. 97) Lachen, die jeweils die potenziell problematische, delikate Rede markieren oder verschleiern und das Entschlüsseln zur Aufgabe des*der Rezipient*in machen (Lerner, 2013).

Haakana (2001) untersucht Lachen in finnischsprachigen Doktor-Patient-Interaktionen, die entsprechend einer fachkompetenz-basierten Hierarchie sowie dem formellen Umgang im Rahmen eines Dienstleistungsverhältnisses unterliegen, was sich auf die Sprache auswirkt. Er findet in diesen Interaktionen diverse typische sequenzielle Umgebungen für Lachen vor: Erstens, bei Produktion einer dispräferierten Antwort (vgl. Pomerantz, 1984), beispielsweise der Zurückweisung eines vorangegangenen *candidate understandings* des*der anderen Sprecher*in (Haakana, 2001, S. 191f.). Zweitens, allgemein an Stellen, an denen Sprecher*innen sich durch ihr Verhalten in kein gutes Licht rücken oder blamieren – quasi als Signal, dass die Sprecher*innen sich der „problematic or delicate“ (Haakana, 2001, S. 196; vgl. auch Li, 2021) Natur ihrer Handlungen bewusst sind und diese als solche kennzeichnen. Im Rahmen der beiden Kontexte fungiert Lachen also als Einbettung für die delikaten Äußerungen. Sie minimieren so „the potential seriousness of troubles-at-hand“ (W. A. Beach & Prickett, 2017, S. 2) und damit auch die Bedrohung des Gesichts (*face*) von Sprecher*in und Rezipient*in, das es mit Brown und Levinson (1987) im Interesse eines*einer jeden Sprecher*in stets zu wahren gilt.

Hervorzuheben ist zur Markierung von Delikateheit durch Lachen, mit Haakana (2001), erneut die implizite Natur dieser interaktionalen Ressource. Bietet diese einerseits Sprecher*innen die Möglichkeit, problematische Äußerungen zu markieren und zu beheben (*remedy*), ohne diese verbal kontextualisieren zu müssen, erfordert sie andererseits von

Rezipient*innen die Erfassung von Sprache, von paralinguistischen Handlungen und von deren Zusammenspiel gleichzeitig (vgl. Haakana, 2001, S. 214).

Neben Lachen listet Haakana (2001) als weitere Mittel, mit denen verbal Interagierende Äußerungen als delikat markieren, unter anderem „certain grammatical constructions (especially the ‚missing person‘-construction)“ (S. 196) im Finnischen. Es handelt sich dabei um eine Konstruktion mit konjugiertem Prädikat in der 3. Person Singular, aber ohne Subjekt (Hakulinen, 1987), die Rezipient*innen zur Affiliation einladen (Laitinen, 1995). Vergleichbar ist hinsichtlich des vorhandenen Prädikats aber generischen Subjektstatus im Deutschen das Indefinitpronomen *man*: Statt wie mit dem Personalpronomen *ich* auf sich selbst, „bezieht sich *man* auf den Denotatbereich Mensch“ (Zifonun, 2000, S. 240; vgl. auch Truan, 2018). Im Sinne der Wahrung ihres Gesichtes (*face*) können sich Sprecher*innen im Rahmen potenziell delikater Äußerungen so als distanzierter und ohne Selbstreferenz positionieren. Ähnlich verhält es sich auch mit den Indefinitpronomen *jede/jeder*, wie auch mit der Vermeidung von Selbst- und Rezipient*innenreferenz.

Mehrere Mittel zur Einbettung als delikat eingestufte Inhalte, ohne dabei jedoch die Progressivität der Sequenz zu verlangsamen oder zu stören, beschreibt auch Lerner (2013). Eines davon stellt die *sotto você delivery* dar: Bei diesem Vorgehen wird die betreffende Äußerung von Sprecher*innen durch vergleichsweise leisere Produktion als die umliegende Rede als delikat gekennzeichnet (Lerner, 2013, S. 96f.).

Auf syntaktischer Ebene findet Li (2021) in ihrem Artikel zu *Multimodal practices for negative assessments as delicate matters*, dass eine syntaktisch nicht vervollständigte Redeproduktion „the speaker’s orientation to the social-interactional improprieties“ (S. 563) anzuzeigen scheint. Präzisiert ist dies auch in Lerner’s (2013) Studie zu Delikatheit im Englischen zu lesen: Unter anderem thematisiert dieser bestimmte Wortsuchen, speziell um den „gefundenen“ Redebeitrag als delikat zu markieren, als einen weiteren Syntax-basierten Mechanismus (S. 98f.). Teil solcher *word searches* und ebenfalls Indikator und Marker für delikate Rede, sind häufig Häsitationspartikeln, wie Lerner (2013) am Beispiel von *uh(m)* thematisiert. Es lässt sich daraus folgern, dass die besagten syntaktischen Merkmale sowohl zum Ausdruck von Delikatheit in der Anbringung des ersten Bewertungsturns, wie auch zur Reaktion darauf anzutreffen sein können (vgl. zu *hesitancy* und *stalling* in zweiter Position u.a. Pomerantz, 1984). Was die besagten syntaktisch basierten Indikatoren von den zuvor behandelten unterscheidet, ist, dass Sprecher*innen mit ihnen den sequenziellen Fortlauf durch Abbruch der eigenen im Verlauf befindlichen TCUs pausieren (Lerner, 2013). Erneut im Sinne einer Wahrung des eigenen *face*, können Beschwerdesprecher*innen so die Selbst-Produktion

des projizierten problematischen Inhalts vermeiden und „other-completion of the delicate-bearing TCU-in-progress“ (Lerner, 2013, S. 106), also eine Vervollständigung durch den*die Rezipient*in, ermöglichen. So kommt die problematische Aussage stattdessen von diesem*dieser oder wird gemeinsam produziert, wobei sich erstere*r Sprecher*in bereits vor Turn-Vollendung der angestrebten Affiliation des*der Rezipient*in versichern kann (vgl. hierzu erneut Auer & Uhmann, 1982 zu präferierten Antworten; Pomerantz, 1984). Verwenden andererseits die Rezipient*innen in zweiter Position Häsitationsmarker, projiziert dies einerseits eine dispräferierte Handlung und bettet diese andererseits als delikat ein – ersten Beschwerdesprecher*innen wird in jedem Fall jedoch signalisiert, dass eine Revision ihrer Bewertung relevant ist.

Auch der weitere Umgang mit Rezipient*innen-Disaffiliation birgt im Weiterverlauf der Beschwerdesequenz – auch über die dritte Position hinaus – stets die Gefahr unhöflichen und damit *face*-bedrohenden Verhaltens für die Sprecher*innen. Es lässt sich also zusammenfassen, dass in allen Schritten einer Beschwerdesequenz, in denen eine Bewertung verhandelt wird, Markierungen der Deliktheit zu erwarten sind.

3. Methodik und Daten

3.1 Konversationsanalyse

Das folgende Kapitel befasst sich zunächst mit dem dieser Arbeit zugrundeliegenden methodologischen Ansatz, der Konversationsanalyse⁹. Als Methode wird sie heute in der Gesprächsanalyse (Birkner et al., 2020) und der Interaktionslinguistik (Couper-Kuhlen & Selting, 2017) eingesetzt, ihre Wurzeln liegen in der Disziplin der Ethnomethodologie.

Die Ethnomethodologie, eine praxisorientierte Strömung der Soziologie, wurde vom amerikanischen Soziologen Harold Garfinkel in den 1960er Jahren begründet. Nach Garfinkel (1967) selbst ist die Ethnomethodologie zu verstehen als „the investigation of the rational properties of indexical expressions and other practical actions as contingent ongoing accomplishments of organized artful practices of everyday life“ (S. 11). Demnach ist sozialer Sinn verstanden als sowohl kontinuierlich und prozessartig „online“ hergestellt als auch als von den Interagierenden selbst ausgehandelt, anstatt normativ vorgegeben. Durch die 1960er-Jahre bis in die 1980er-Jahre hinein griff auch der amerikanische Soziologe Erving Goffman die Relevanz scheinbar trivialer, „ordinärer“ Alltagsinteraktionen auf, die er in seiner Forschung als Schlüssel zum zwischenmenschlichen Sozialverhalten („how human beings engage in sociality“, Liddicoat, 2021, S. 3) belegen konnte. Insbesondere legte Goffman (1964) ein Augenmerk auf die Alltagssprache, die er beschrieb als „socially organized, not merely in terms of who speaks to whom in what language, but as a little system of mutually ratified and ritually governed face-to-face action, a social encounter“ (S. 65). Daraus abgeleitet war eine Untersuchung natürlich vorkommender Sprache nach Goffmans Verständnis mit den bisherigen soziologischen und linguistischen Werkzeugen nicht ausreichend.

Diesem Verständnis folgend widmeten sich ab den späten 1960er-Jahren die mit Garfinkel bekannten Soziolog*innen Harvey Sacks, Emanuel Schegloff und Gail Jefferson speziell der verbalen Interaktion; die Konversationsanalyse begann sich als unabhängige Disziplin aus der Soziologie herauszukristallisieren. Was diese neue Disziplin weiterhin stark mit der Soziologie verband, ist „a concern for understanding how order was achieved in social interaction, and empirically based methodology based on microanalytic studies“ (Liddicoat, 2021, S. 4, vgl.

⁹ Die hier bevorzugte Bezeichnung der Methode als *Konversationsanalyse* (anstelle von *Gesprächsanalyse*) ist dabei sowohl der Nähe zur englischen Ursprungsbezeichnung *conversation analysis* geschuldet als auch der deutschsprachigen Einführung in die Konversationsanalyse von Birkner, Auer, Bauer und Kotthoff nachempfunden. Dort wird erläutert, die Verwendung des Begriffs Konversation sei zwar „etwas unglücklich, da man damit schnell höflichen Smalltalk assoziiert. [...] Da sich jedoch der Begriff Konversationsanalyse für die frühe, „formale“ Ausrichtung der Konversationsanalyse, die eng mit den Namen Harvey Sacks, Emanuel Schegloff und Gail Jefferson verbunden ist, etabliert hat, werden wir diese Bezeichnung beibehalten“ (Birkner et al., 2020, S. 5).

auch Clayman und Maynard, 1995). Entsprechend betrachtet auch Sacks Rede (*talk*) als Aktivität, durch welche Sprecher*innen interaktiv und kommunikativ Dinge bewerkstelligen (Selting, 2016, S. 28): Interagierende Sprecher*innen verhandeln und gestalten die eigene Beziehung und stellen kollaborativ Intersubjektivität her (Birkner et al., 2020). Auf dieser Prämisse beruhend untersuchten Sacks und seine Kolleg*innen in ersten Arbeiten zur Konversationsanalyse Gespräche als „geordnetes soziales Handeln“ (zitiert nach Reineke, 2016, S. 23) und begannen, sich wiederholende sprachliche Muster und Praktiken der Sprecher*innen zu beschreiben.

Als Grundlage dieser beschreibenden Untersuchungen zu Konversationsanalyse-Zwecken ist mit Deppermann (2008) von einigen allgemeinen Gesprächsmerkmalen auszugehen:

- *Konstitutivität*: Gesprächsereignisse werden von den Gesprächsteilnehmern aktiv hergestellt.
- *Prozessualität*: Gespräche sind zeitliche Gebilde, die durch die Abfolge von Aktivitäten entstehen.
- *Interaktivität*: Gespräche bestehen aus wechselseitig aufeinander bezogenen Beiträgen von Gesprächsteilnehmern.
- *Methodizität*: Gesprächsteilnehmer benutzen typische, kulturell (mehr oder weniger) verbreitete, d.h. für andere erkennbare und verständliche Methoden, mit denen sie Beiträge konstruieren und interpretieren sowie ihren Austausch miteinander organisieren.
- *Pragmatizität*: Teilnehmer verfolgen in Gesprächen gemeinsame und individuelle Zwecke, und sie bearbeiten Probleme und Aufgaben, die unter anderem bei der Organisation des Gesprächs selbst entstehen. (S. 8f.)

Auf Basis dieser Merkmale und eng verwoben mit ihnen konnte sich seit Entstehung der Konversationsanalyse über mehrere Jahrzehnte vielfältiger Forschung ein Set von vier Grundannahmen herausbilden, von denen ausgehend die KA operiert: Erstens, Sprache-in-Interaktion (*talk-in-interaction*) ist indexikalisch, das heißt, „konkrete Äußerungen erhalten ihre Bedeutung erst durch den Bezug auf den sozialen Kontext“ (Birkner et al., 2020, S. 11). Besonders deutlich wird dies beispielweise durch Personaldeiktika wie das Personalpronomen *du*, mit der ein*e Sprecher*in (in der Regel) auf das adressierte Gegenüber referiert. Zweitens, Sprache-in-Interaktion ist reflexiv: Sprechende verwenden während der Redeproduktion Techniken, um ihren Sprachhandlungen Sinn zu geben – aufeinanderfolgende Redebeiträge im Rahmen einer Sequenz sind aufeinander bezogen und stellen damit eine im Rahmen und Lauf des Gesprächs etablierte Handlung her (Bergmann, 1994). So kann im Rahmen der Konversationsanalyse beispielsweise stets die Reaktion des*der Rezipient*in auf eine Äußerung betrachtet werden, um zu untersuchen, wie diese*r diese interpretiert hat (*next-turn-proof procedure*, Sacks et al., 1974; Hutchby & Wooffitt, 1998): „Sinnzuschreibungen [werden] von den Interaktionsteilnehmer/innen füreinander ‚sichtbar‘ gemacht“ (Birkner et al., 2020, S. 13). Drittens, Sprache-in-Interaktion ist accountable, also begründbar und verstehbar: Im Situationskontext bringen Sprecher*innen Aktivitäten ein, die im gegebenen Kontext *accountable* sind (Garfinkel, 1967) – darüber hinaus bieten Sprecher*innen *accounts*, also

Begründungen / Erklärungen für Verhalten, das möglicherweise vom erwartbaren Benehmen abweicht (Robinson, 2016).

Die Konversationsanalyse kann mit Deppermann (2008, S. 10) der interpretativen / qualitativen Sozialforschung zugeordnet werden: Erhoben – möglichst nicht vorstrukturiert¹⁰ – und untersucht werden also nicht standardisierte Daten. Gegenstand sind ausschließlich nicht-elizitierte Gespräche, also solche, die natürliche, auf keine Weise beeinflusste Gespräche abbilden, da sich

[i]n Experimenten, Sprachtests, Interviews etc., die extra zum Zwecke der wissenschaftlichen Nutzung organisiert wurden, [...] das konversationsanalytische Erkenntnisinteresse an den Methoden von Menschen, im Alltag soziale Ordnung und Intersubjektivität zu erzeugen, logischerweise nicht realisieren [lässt]. (Birkner et al., 2020, S. 20)

Im Kontrast zu quantitativen Vorgehensweisen und der damit üblichen Testung formulierter Hypothesen geht es der Konversationsanalyse außerdem um „falladäquat[e]“ (Deppermann, 2008, S. 11) wissenschaftliche Aussagen. Wie darin bereits anklingt, erarbeiten Konversationsanalytiker*innen ihre Erkenntnisse strikt empirisch, also datengestützt, aus den Gesprächsereignissen heraus. Gearbeitet wird dabei – nach Sacks (1992) – getreu der Frage *Why that now?* (Schegloff & Sacks, 1973), mit der Forscher*innen die situative Einordnung eines Sprechereignisses analysieren mit Blick darauf, welche Handlung dadurch als nächstes relevant gemacht wird (S. 352). Der qualitative, rekonstruierende *bottom-up*-Ansatz (Birkner et al., 2020, S. 19) hebt sich damit im Gesamtfeld der Linguistik in methodischer Hinsicht von einer Vielzahl anderer Unterdisziplinen ab: Legt man das Augenmerk beispielsweise auf die Pragmatik- oder Lexikforschung, so sind dort überwiegend Ansätze mit präskriptiv-normativer Ausrichtung an Kategorien und Interesse an der Standardisierung von Erkenntnissen zu finden, von denen sich die Konversationsanalyse, wie beschrieben, befreit.

Wie sich aus dem Anspruch der unvoreingenommenen Datensichtung ergibt, ist gemäß der *Maxime order at all points* (Sacks, 1984) kein Aspekt eines Gespräches a priori unbedeutend – und damit jedes Element von möglicher Relevanz, einschließlich Pausen, Auslassungen, Abbrüchen, Intonationsfeinheiten, etc. Die daraus resultierende sehr kleinschrittige

¹⁰ Dass diese Voraussetzung im Rahmen der Datenerhebung nicht immer leicht zu gewährleisten ist, greift Deppermann (2008) unter dem Deckungsterminus des *Beobachterparadoxons* auf: Im isolierten Idealfall untersuche die Konversationsanalyse die Sprache von Interagierenden, die nicht beobachtet werden. Nur dann ist gewährleistet, dass die Beobachtung (z. B. in Form optisch präsenter Video- oder Audioaufzeichnungstechnik) und das Wissen der Sprecher*innen darüber keinen Einfluss auf deren Interaktion hat (*Natürlichkeit*). Da solche Laborbedingungen den Forschenden jedoch keinen Zugriff auf Gesprächsdaten ermöglichen würden, ohne die Einverständnis der Partizipierenden zu umgehen, schlägt Deppermann den Kompromiss vor, statt natürlichem *geeignetes* Datenmaterial zum angestrebten Forschungszweck zu erheben – da nicht jedes Wissen um die Konstruiertheit einer Erhebungssituation notwendigerweise Einfluss auf ein untersuchtes Phänomen hat. (Vgl. S. 25)

Analysemethode erstreckt sich in der Regel auf viele aufeinanderfolgende Turns, um „zu rekonstruieren, wie die GesprächsteilnehmerInnen gemeinsam ihre Interaktion als schrittweise aufeinander bezogenen Prozess der Sinnbildung und Herstellung von Interaktionsstrukturen organisieren“ (Deppermann, 2014b, S. 22). Statt mit isolierten Redebeiträgen einzelner Sprecher*innen zu arbeiten, widmet sich die Konversationsanalyse also Gesprächssequenzen.

Beschränkte sich die Disziplin zunächst aufgrund nur begrenzt verfügbarer Videodaten zunächst auf dialogische, verbalisierte Alltagssprache in Telefongesprächen, so halten mit Videoformaten seit einigen Jahren vermehrt auch physische Faktoren (wie Gestik, Mimik und Orientierung im Raum) der Kommunikation Einzug in konversationsanalytische Arbeiten (Deppermann, 2013). Um die adäquate und vollständige Analyse inklusive all dieser Aspekte zu gewährleisten, gelten auf dem Gebiet der Konversationsanalyse vollständige Daten als unverzichtbar (Deppermann, 2008, S. 21f.). Zur Untersuchung einer Interaktion in Ko-Präsenz beispielsweise sollten also Videodaten vorliegen, um keine Bedeutungskomponenten zu vernachlässigen (Birkner et al., 2020, S. 20f.); im Hinblick auf die Untersuchung von Telefongesprächen wie in der vorliegenden Arbeit sind Tonspur und zugehöriges Transkript unerlässlich.

3.2 Datengrundlage und Kollektion

Die Gesamtheit der in dieser Arbeit verwendeten Daten stammt aus der Datenbank für Gesprochenes Deutsch (DGD) des Leibniz-Institut für Deutsche Sprache (IDS) in Mannheim. Mit diesem Korpusmanagementsystem stellt das IDS Forschenden, Lehrenden und Studierenden eine zentrale Plattform zum Zugriff auf eine Auswahl der mündlichen Korpora des Archivs für Gesprochenes Deutsch (AGD) zur Verfügung, das ebenfalls am IDS in der Abteilung Pragmatik beheimatet ist.

In dieser Arbeit wird im Besonderen auf Daten aus dem Forschungs- und Lehrkorpus Gesprochenes Deutsch (FOLK) Bezug genommen und mit diesen gearbeitet. Im Korpus enthalten sind „Gesprächsdaten aus unterschiedlichsten Bereichen des gesellschaftlichen Lebens (Arbeit, Freizeit, Bildung, öffentliches Leben, Dienstleistungen usw.) im deutschen Sprachraum“ (Leibniz-Institut für Deutsche Sprache, o. J.). Sowohl aufgrund dieser im Korpus gefassten Alltagsinteraktionen als auch der Aktualität der Daten (bis 2021) bietet das FOLK die optimale Basis für die vorliegende Arbeit und die Untersuchung von Beschwerden zu Corona.

In nach GAT2-Konventionen (Selting et al., 2009, siehe Anhang a)) transkribierter, annotierter und dokumentierter Form liegen im FOLK nach Stand Juli 2022 in der Version 2.18

400 Gesprächsereignisse (davon 135 mit Video- und 265 mit Tonaufnahmen) von über 336 Stunden vor. Wie bereits in der anfänglichen Danksagung angegeben, wurden zum Zwecke der Daten-Vorabsichtung für diese Arbeit freundlicherweise Daten aus dem neuesten Release 2.18 der DGD mittels einer Datennutzungsverfügung bereits vor Veröffentlichung bereitgestellt.¹¹

Zum Zweck dieser Arbeit, der vorab in der Untersuchung deutschsprachiger Telefongespräche über Corona lag, standen in der Datenbank für Gesprochenes Deutsch insgesamt zunächst 40 Gesprächsereignisse aus den Erhebungsjahren 2020¹² und 2021 zur Verfügung. Darunter finden sich 9 Ereignisse, die neben Audio- auch Videomaterial beinhalten, und ein Radiointerview. Für die vorliegende Arbeit lag der Fokus auf nicht-kopraäsenten Interaktionen, womit 10 Ereignisse ausgeschlossen wurden, was sämtliche Telefonate und damit die 30 verbleibenden Ereignisse der weiteren thematischen Eingrenzung eröffnete.

Bei dieser weiteren Eingrenzung galten zunächst einige Umstände zu beachten, die bereits im Literaturkapitel (2.2) diskutiert wurden: Wie dort erörtert, existieren nicht nur verschieden eng gefasste linguistische Definitionen einer Beschwerde (*complaint*), sondern es wird auch zwischen dem Beschwerdeversuch (Sprachhandlung) und dem sequenziellen Akt des Beschwerens (*complaining*) differenziert. Darüber hinaus ist

complaining as an activity [...] often implicit, embedded in another activity, and stretches through an extended section of conversation. Rather than emerging as a clear cut 'first action' (e.g., a question or an offer), that makes a second responsive action relevant (such as an answer to the question or acceptance/refusal of an offer) making a complaint is 'a possibility' embedded in a turn of talk that may or may not be realized in the course of interaction (Ruusuvuori & Lindfors, 2009, S. 2415).

Diese Umstände kristallisierten sich früh in der Datensammlungsphase heraus. Im Kontrast zu beispielsweise einer Untersuchung der Verwendung einzelner Lexeme konnte also im Rahmen der vorliegenden Untersuchung keine konkrete Schlagwortsuche oder ähnliches angewendet werden. Die in ihrer Erhebungszeit relevanten 30 Audioereignisse wurden demnach zunächst mit loser Orientierung am Gesprächsthema Corona (inklusive Rede über Maßnahmen, Fallzahlen etc.) gesichtet. Weiter fand eine Orientierung an der Studie von Ruusuvuori und Lindfors (2009) zu *Complaining about previous treatment in health care settings* statt. Darin isolierten die Autorinnen „all sequences of turns of talk where some target was negatively assessed“ (2009, S. 2416). Zusätzlich zu den Negativbewertungen allein wurde, in Anlehnung

¹¹ Dabei handelte es sich um 61 Transkript-Dateien, 27 Audio-Dateien, 18 Video-Dateien sowie 26 Gesprächsverläufe aus insgesamt 26 Sprechereignissen. Die Daten wurden im Juli 2022 in der DGD publiziert.

¹² Der erste Coronafall in Deutschland wurde am 27. Januar 2020 bestätigt. In den folgenden Wochen verdichtete sich die Berichterstattung zum Thema, ebenso wie die Präsenz in der Bevölkerung. Die Anzahl positiv getesteter Menschen und diverser Vorsichtsmaßnahmen stieg stark an, bis Corona am 11. März zur Pandemie erklärt wurde und es am 22. März 2020 zum ersten bundesweiten Lockdown kam. Aus diesem Grund sind bereits die seit Beginn des Jahres 2020 erhobenen Telefongespräche relevant und potenziell über das Thema Corona geführt.

an Pinos (2022) Erkenntnisse, nach Negativbewertungen aufgrund eines (direkten oder impliziten) negativen Einflusses auf die Beschwerdesprecher*innen selbst gefiltert. Aus 30 Gesprächsereignissen gingen so 25 sequenzielle Begebenheiten hervor, die als Beschwerdeversuche die Kollektion bilden.

Alle dieser Instanzen wurden nun hinsichtlich der Reaktion der Rezipient*innen in Kategorien unterteilt, um mögliche Gemeinsamkeiten und Muster besser ablesen zu können: Grundsätzlich wurde dabei mit Pomerantz' (1975) Studie zu Reaktionen auf *first assessments*, bzw. Auer und Uhmans (1982) darauf basierender Untersuchung zu ersten und zweiten Bewertungen im Deutschen gearbeitet.

So ergaben sich als Unterkategorien zunächst die der Rezipient*innen *affiliation* (Kapitel 4.1 und 4.2) und *-disaffiliation* (Kapitel 4.3) mit der Negativbewertung, dem Beschwerdeversuch: Den Beschwerdeversuchen durch erste Negativbewertung wird in diesen Beispielen von den Rezipient*innen „stattgegeben“, die gemeinsame Bewertung und die Aushandlung ihrer Legitimität wird zur sequenziellen Aktivität. Affilierende Reaktionen auf erste Bewertungen, die sich entsprechend als gleichlaufende negative Zweitbewertungen manifestierten, lagen in einer Vielzahl der Fälle zusammen mit Co-Complaining (Kapitel 4.1) vor, woraus sich die gleichnamige Kategorie ergab. In einer geringen Anzahl der untersuchten Beispiele erfolgte keine explizite Zweitbewertung, wie anhand der sehr unterschiedlichen Beispiele der Kategorie „Beschwerdeversuch ohne Uptake“ (Kapitel 4.4) sichtbar wird. Ein weiteres Beispiel, das sich dem beschriebenen Schema der ersten Bewertung durch Sprecher*in 1 und der Folgebewertung durch Sprecher*in 2 teilweise entzog, wird zum Ende des Analysekapitels (4.5) untersucht – sowohl zur Herausstellung der Gemeinsamkeiten aller Kollektionsbeispiele als auch zur Abgrenzung von diesen. An dieser Stelle soll betont werden, dass die besagten Analyse-Kategorien keineswegs als exklusiv zu betrachten sind – ein als Beschwerde mit Affiliation kategorisiertes Beispiel kann also durchaus trotzdem Projektionen und Marker von Disaffiliation aufweisen (vgl. das *buffet*-Beispiel in Kapitel 4.1.1 und 4.3).

Alle so ausgewählten Audiobeispiele wurden entsprechend der Fokussequenz in Abschnitte von relevanter Größe unterteilt. Zusammen mit den jeweils zugehörigen Transkripten wurden die Datenpakete heruntergeladen und im FOLKER-Transkriptionseditor auf ihre Korrektheit überprüft und überarbeitet. Die aus der DGD bezogenen, nach Konventionen des Gesprächsanalytischen Transkriptionssystem (GAT 2; Selting et al., 2009) angefertigten Transkripte wurden anschließend nach GAT2-Basis- und Feintranskriptkonventionen verfeinert (siehe Anhang A) und als Segmentlisten ausgegeben. Die finale Überprüfung erfolgte nach Übertragung dieser tabellarischen Transkripte in eine Textdatei. In der vorliegenden

Arbeit werden die jeweiligen Daten nun einleitend durch ihre FOLK-Kennung (inklusive erstem abgebildeten Beitrag und Zeitstempel im Audio) und einen Link zum Ausschnitt in der DGD charakterisiert. Mit diesen URLs ermöglicht die DGD jedem*r Nutzenden nach einmaliger Registrierung, auf in ihrer Länge präzise abgegrenzte Ausschnitte aus Transkripten mit exakt zugehörigem Gesprächsaufnahmen zuzugreifen.

Schlussendlich beläuft die Datenkollektion sich so auf 25 Belege aus 16 verschiedenen Telefon-Gesprächsereignissen im FOLK mit Erhebungsdaten aus den Jahren 2020 (12 von 16) und 2021 (4 von 16). Die Kollektion verzeichnet über 25 Beispiele hinweg eine Gesamt-Audiodauer von 45 Minuten und 42 Sekunden. Des Weiteren sind 24 verschiedene als weiblich gelesene und 5 verschiedene als männlich gelesene Sprecher*innen vorhanden, die sich zum Aufnahmezeitpunkt im Alter zwischen 20 und 85 Jahren befanden. Der Altersdurchschnitt aller Sprecher*innen liegt bei ungefähr 34 Jahren. Bis auf eine Sprecherin verfügen alle in der Kollektion verzeichneten Sprecher*innen über ein mittleres oder hohes Bildungsniveau. Eine detaillierte Auflistung aller Kollektionsbeispiele ist in Anhang B zu finden.

4. Analyse

Auf Basis der im Literaturkapitel vorgestellten Theorien und Konzepte wird im folgenden Analysekapitel untersucht, wie Gesprächsteilnehmer*innen Beschwerdeversuche zu coronaverwandten Themen anbringen und wie Rezipient*innen auf diese reagieren. Wie bereits im Methodik-Kapitel erläutert, wurden zu diesem Zweck alle 25 Beispiele der Datenkollektion grob nach Art der Rezipient*innen-Reaktion in Kategorien eingeteilt: Beschwerden und Affiliation mit (Kapitel 4.1) und ohne Co-Complaining (Kapitel 4.2), Beschwerden und (Verhandlung von) Disaffiliation (Kapitel 4.3), Beschwerdeversuche ohne Uptake (Kapitel 4.4) und Bewertung eines Sachverhaltes als Einladung zur Beschwerde (Kapitel 4.5). Die Kategorien sind dabei, wie beschrieben, keineswegs als exklusiv zu erachten – Datenauszüge, die beispielsweise als Beschwerde und Affiliation eingestuft wurden, können dennoch Projektionen von Disaffiliation enthalten und umgekehrt (vgl. die Ausführungen zum *buffet*-Beispiel in Kapitel 4.1.1 und 4.3). Die folgende exemplarische Analyse von acht Datenbeispielen über die verschiedenen Kategorien hinweg zeigt daher jeweils alle entdeckten Feinheiten der Rezipient*innen-Kooperation auf affektivem Level (Dis/affiliation) auf.¹³

4.1 Beschwerde und Affiliation mit Co-Complaining

Das erste Analyse-Unterkapitel befasst sich mit Beschwerdesequenzen, in denen in Reaktion auf eine Negativbewertung im Rahmen eines Beschwerdeversuches von Seite der Rezipient*innen sowohl eine affiliierende Reaktion erfolgt als auch Co-Complaining stattfindet. Wie bereits im Literaturkapitel mit Drew und Walker (2009) erläutert, beschreibt Co-Complaining, dass sich Rezipient*innen der in erster Position von Beschwerdesprecher*innen geäußerten Beschwerde nach Affiliation anschließen. Dabei schildern sie vergleichbare eigene Erfahrungen oder präzisieren die Beschwerde beispielsweise. Da Affiliation mit Co-Complaining durch Rezipient*innen infolge eines Beschwerdeversuches die in der Datenkollektion am häufigsten zu verzeichnende Reaktion (13 von 25 Datenbeispiele) ist, folgen drei beispielhafte Analysen in dieser Kategorie.

¹³ Zur Lesefreundlichkeit der Analyse sind die untersuchten Daten wie folgt aufbereitet: Zu Beginn jedes Unterkapitels, das sich einer neuen Beispielanalyse widmet (4.1.1, 4.1.2,...) wird einerseits via Link im Transkriptkopf zum Gesprächsausschnitt in der Datenbank für Gesprochenes Deutsch (DGD) verwiesen. Andererseits ist dort jeweils ein Verweis in den Anhang der Arbeit mit Seitenzahl zu finden, wo das überarbeitete Feintranskript zum vollständigen untersuchten Ausschnitt liegt. Durch den Fließtext des Analysekapitels hindurch wurden 30 kleinere Ausschnitte aus den Datenauszügen platziert, um das Verfolgen der Analyse zu unterstützen. Alle Datenauszüge sind konsekutiv durchnummeriert; eine Übersicht ist im Beispielverzeichnis (Seite viii) zu finden.

Beispiel 2: *buffet*¹⁴

Am folgenden Beispiel soll eine Beschwerdesequenz mit Affiliation und Co-Complaining (Drew & Walker, 2009) in der Gesprächsdomäne Corona demonstriert werden. Es handelt sich um ein Telefongespräch zwischen Mutter Caroline (CT) und ihrer Tochter Merle (MT) vom 13. Juli 2020, bei dem sich beide über ihre jeweiligen Urlaube unterhalten. Vor und mit Einsetzen des transkribierten Datenauszugs, erzählt Caroline, deren Reise zum Zeitpunkt des Telefonats noch andauert.

(1) FOLK_E_00422_SE_01_T_01, c199¹⁵, 05:09-07:00: *buffet*

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00422_SE_01_T_01_DF_01&cID=c199&wID=&textSize=600&contextSize=20

```
0001 CT °hh un:d dann [warn ma in `DA´gebüll,          ]
001a MT          [aber `Ihr habt jetzt noch über`NACHtet]
0002   bevor ihr;
0003   °hh
0004 CT ´IN dagebüll direkt am hafen?
0005   (0.24)
0006 MT °h <<f>a:h> o`KAY (.) das `wUsst ich
006a   n[ich mehr genau wie das war;]
```

Mit Beginn des vorliegenden Ausschnittes referiert Caroline auf eine spezifische Station ihrer Reise, „`DA´gebüll“ (Z. 1). Nachdem Merle in Überlappung eine Reparatur in Form eines Frageturns bezüglich des Reiseablaufs initiiert (Z. 1a), verweist Caroline erneut auf besagte Stadt, spezifiziert durch die akzentuierte Präposition „IN“ (Z. 4). Mit dem forte ausgesprochenen *change of state*-Token (vgl. Golato & Betz, 2008 zum Deutschen; Heritage, 1984a) „a:h“ (Z. 6) sowie der Bestätigung ihres Verständnisses durch „oKAY“ (Z. 6) rezipiert Merle, während ihrer anschließenden TCU beginnt Caroline jedoch bereits wieder zu sprechen.

(2) FOLK_E_00422_SE_01_T_01, c199, 05:09-07:00: *buffet*

```
0007 CT [°hh aber ´DES          w]ar n bissele;
0008   h°
0009   (0.98)
```

¹⁴ Das vollständige Transkript zum Datenausschnitt ist zu finden im Anhang C, ab Seite 100.

¹⁵ Wie am ersten Datenbeispiel der vorliegenden Arbeit demonstriert, enthält der Transkriptkopf jedes Beispiels die Kennungen zum Forschungs- und Lehrkorpus Gesprochenes Deutsch, Gesprächsereignis und Transkript (in diesem Fall FOLK_E_00430_SE_01_T_01) und die betreffende Zeit in der Audioaufnahme (vgl. Deppermann & Schmidt, 2014, S. 12). Angefügt wurde zudem die Kennung des ersten abgebildeten Beitrags (hier c638). Das Transkript selbst wurde der Datenbank für Gesprochenes Deutsch entnommen und über das dort hinterlegte Basistranskript nach GAT2-Konventionen feintranskribiert und mit neuen Zeilennummern versehen.

0010 CT mh:: KO`misch.=also des war zum einen;

In Zeile 7 greift sie die Referenz bezüglich Dagebüll und der Übernachtung dort als Antezedens via der anaphorischen Referenz „DES“ auf. Dieser Erfahrung misst sie allgemein die Wertprädikation „bissele [...] KO`misch“ (Z. 7, 10) zu, bringt also nach Hartungs (2000) Typologie explizit verbal eine Bewertung an. Analog zur Erkenntnis von Auer und Uhmann (1982) ist darin deutlich zu erkennen, dass Caroline bei ihrer Bewertung schwach formuliert und selbst nur eine leicht negative Konnotation einbringt. Das Adjektiv *komisch* scheint zudem bedächtig gewählt, folgt es doch erst nach dem Heckenausdruck (Lakoff, 1973) *bissele*, einem weiteren Ausatmen (Z. 8), einer Pause von fast einer Sekunde (Z. 9) und dem in seiner Länge ausgedehnten Häsitationsmarker „mh::“ (Z. 10), die allesamt auf eine Wortsuche (*word search*) hindeuten (vgl. M. Goodwin, 1981). In der nachfolgenden TCU desselben Turns eröffnet sie nun eine Aufzählung von mindestens zwei potenziellen *complaint objects* durch „zum einen“ (Z. 10).

(3) FOLK_E_00422_SE_01_T_01, c199, 05:09-07:00: *buffet*

0035 CT und dann ham_ma sch zimmer noch mal ge`WECH`selt
0036 und am nächshten `tAg also des fand ich schon auch
0037 man `Eh mit maske ins ho`tel un so,
0038 °h okay (gut/und) ich `sAg ja nix desch isch auch o`kee und
0039 hände desinfizieren aber beim `FRÜHstück fand ich_s dann `ganz
039a ko`misch,
0040 °hh ähm mit maske `rEInlaufen an_n tisch `sitzen `Aber buffett
0041 und dann musstescht `DU die masken `Aufsetzen aber dahinter
041a standen-
0042 °h `bUffettfrauen (.) personal `OHne `maske (.) <<all>un da hat
0043 uns dann noch eine angepfiffen.>
0044 (1.06)

Da das folgende *telling* sich nicht um eine coronaverwandte Angelegenheit dreht, wird es an dieser Stelle zur Analyse ausgespart, in Zeile 35 resümiert Caroline jedoch, aus diesem Grund das Zimmer gewechselt zu haben. Mittels „und dann“ (Z. 35, erstmals Z. 29, aber dort wegen Explikation zum vorherigen Geschehen nicht weitergeführt) projiziert sie dann den nächsten, chronologisch später angesiedelten Punkt in ihrer Aufzählung. Immer noch unter der Prämisse, es sei etwas komisch (Z. 10) gewesen, nennt Caroline über ihren Turn hinweg mehrere *candidate complaint objects*: Einerseits, „mit maske ins hotel un so“ (Z. 37) zu müssen, andererseits „hände desinfizieren“ (Z. 38f). Bemerkenswert ist hier, dass sie diesen in Zeile 36 eine weitere Bewertung voranzustellen scheint, die sie als TCU jedoch abbricht und anstelle

eines Adjektives eine Leerstelle lässt („also des fand ich schon auch“). Anstelle einer expliziten anschließenden Bewertung äußert sie jedoch als neue TCU „okay (gut/und) ich `sAg ja nix desch isch auch o`kee“ (Z. 38). Mit Beach (1995) kann das hier an erster Position stehende *okay* im Allgemeinen so charakterisiert werden, dass es „neither backward nor forward in character“ (S. 142f.) ist: Während es in seiner Verwendung in Zeile 38 den Ausdruck von Carolines Haltung (*stance*, Heritage, 2012) zur vorangegangenen Rede einleitet, macht es ebenso „a move to some relevant next matters in the ongoing sequence“ (Betz & Sorjonen, 2021, S. 8) relevant. Statt einer expliziten Negativbewertung verbalisiert Caroline interessanterweise, eine solche eben *nicht* anbringen zu wollen: „ich sAg ja nix desch isch auch okee“ (Z. 38). Wie dabei die Partikel *ja* reflektiert, drückt Caroline das Wissen aus, das von ihr hier eine Negativbewertung erwartet würde, und lehnt dies ab, indem sie eine explizite neutrale bis positive Bewertung mit „o`kee“ produziert. Auf diese Weise „*ja* is said to show that there is clear evidence for a statement“ (Gast, 2022, S. 9). Eine Funktion, die sich ebenfalls durch die vagen Formulierungen sowie semantischen Kurswechsel infolge der projizierten Negativbewertung ergibt, ist die Möglichkeit für Merle, sowohl Affiliation als auch Disaffiliation anzubringen.

Entsprechend Traversos (2009) Beschwerdeschritten folgt dann in den Zeilen 40 bis 43 die Beschwerde-Initiierung: Mittels einer weiteren Bewertung als „ganz komisch“ (Z. 39) attribuiert sie verschiedenen Aspekten des „FRÜHstücks“ (Z. 39) in chronologischer Reihenfolge fragwürdige Qualität: „mit maske `reInlaufen [und] an_n tisch `sitzen“ (Z. 40) zu müssen, und auch am Buffet die Masken aufbehalten zu müssen, während sich die „`bUffettfrauen (.) personal ohne `maske“ (Z. 42) hinter dem Buffet aufgehalten haben, und eine der Angestellten sie (uns) „dann noch [...] angepfeiffen“ (Z. 43) habe, wegen Missachtung der Maskenpflicht, wie es sich aus dem Kontext erschließt. Mit der Verwendung des Verbs *anpfeifen* statt beispielsweise *zurechtweisen* wählt Caroline zudem eine klar negativ wertende Formulierung (Hartung, 2000): Durch diese betont sie einerseits – vergleichbar mit der Funktion einer *extreme case formulation* – den Kontrast zwischen der erwarteten (professionellen) und der erlebten Verhaltensweise der Angestellten und andererseits die als nicht gerechtfertigt empfundene Behandlung, womit ihre *complainability* an dieser Stelle verstärkt wird. Statt eines *complaint objects* bringt sie also eine vielschichtige Negativwertung auf Basis einzelner Aspekte an, die nicht nur eine chronologische Steigerung, sondern auch eine gesteigerte eigene Betroffenheit (*Hurting*-Komponente, Pino, 2022) abbilden: von der Maskenpflicht, über die als unbequem empfundenen Umstände der Maskenpflicht am Buffet und das Personal, das diese nicht einhalten musste, bis zur Standpauke durch das Personal. Diese subjektive Steigerung der eigenen Betroffenheit bildet sich ebenso in den verwendeten

Personalpronomen ab, die sich zunächst auf das Selbst („ich“, Z. 39), dann erweitert auf das Andere („DU“, Z. 41) und schließlich auf die Gemeinschaft „uns“ (Z. 43) beziehen. Implizit findet also auch eine bilaterale Schuldzuschreibung für die empfundenen Ungerechtigkeiten statt, einerseits an die Maskenpflicht im Rahmen der Coronaregulierungen und andererseits an das Personal. Mit Günthner (2007) und ihren Untersuchungen zu Beschwerdegeschichten kann auch im Falle von Carolines Turn festgestellt werden, dass „die narrative Rekonstruktion des selbsterlebten Geschehens moralisierende Züge auf[weist], [...] [die Sprecherin] präsentiert sich als ‚Opfer‘ der Handlungen einer dritten Person“ (S. 394), und im vorliegenden Fall gleichzeitig auch als Opfer der nicht konsequent durchgesetzten Regularien (Pino, 2022).

(4) FOLK_E_00422_SE_01_T_01, c199, 05:09-07:00: buffet

0044 (1.06)
 0045 **MT** ^ja das_s halt ´blö <<f>al´so:> ich find_s gut dass man ne ´MASke
 0046 trägt aber das s halt blöd wenn_s dann-
 0047 °h
 0048 (0.53)
 0049 **MT** hm;
 0050 h° d[ann ´BRINGT_S halt auch nix;]
 0051 **CT** [die die die sachen ↑`AUF]legen
 0052 ´wEI[scht die (die sachen in)]
 0053 **MT** [ja ´ja nee genau dann ´BRINGT_S] halt auch nix;
 0054 (1.05)

Nachdem in Zeile 44, nach syntaktisch-prosodischer Vollendung von Carolines Turn, ein *turn-relevance place* eintritt, setzt Merle zunächst zu einer nach Auer und Uhmann (1982) präferierten Reaktion an: Carolines initialer Bewertung der Urlaubseignisse als „komisch“ (Z. 10, 39) stellt sie zunächst ein affiliatives „ja“ (Z. 45) nach und bringt im Fortlauf der TCU dann im Ansatz das Adjektiv „blö[d]“ (Z. 45) als zweite Bewertung, deren Objekt sie nicht näher definiert, an. Somit liegt eine Affiliation in Form einer eskalierten Bewertung vor, die Merle durch den Beginn einer neuen TCU jedoch abbricht. Diese produziert sie zu Beginn mit vergleichsweise höherer Lautstärke und kündigt damit einen inhaltlichen Bruch an, der auch durch den TCU-einleitenden, strukturierenden Diskursmarker „also“ (Z. 45) transportiert wird: *Also* findet sich häufig „zur Anzeige von Selbstreformulierungen [...] [,] vor allem bei Präzisierungen“ (Deppermann & Helmer, 2013, S. 8; vgl. auch Konerding, 2004); speziell kann der Diskursmarker mit Deppermann und Helmer (2013) – im Einklang mit dem vorliegenden Beispiel – zur

Anzeige dispräferierter Handlungen verwendet [werden, also u.a. solcher, die] [...] dispräferierte Alternativen innerhalb des durch den Vorgängerturn aufgebauten Erwartungsspielraums sind (z. B. Zurückweisungen, tangentialer oder nicht hinreichende Antworten). (S. 9)

Ebenso decken sich diese Modalitäten mit mehreren Eigenschaften, die Mazeland (2006) dispräferierten Handlungen in zweiter Position zuschreibt: „Dispreferred seconds [...] are frequently delayed, *mitigated*, hesitantly produced, hidden away, *put in a roundabout way* or accounted for” (S. 160, Hervh. S. K.). Im Kontrast zu ihrer ersten Bewertung als *blöd* identifiziert Merle speziell das Maskengebot als „gut“ (Z. 45), schlägt also durch diesen Kurswechsel mit Modifizierung des Beschwerdeobjektes in der Anbringung ihrer zweiten Bewertung einen *roundabout way* nach Mazeland (2006) ein. Mit Spranz-Fogasy (1986) kann Merles revidierte Bewertung in Relation zur Bewertung der Mutter und dem damit einhergehenden Beschwerdeversuch als (zumindest partieller) Widerspruch eingeordnet und dem Vollzugsmodus des *konträren Dimensionierens* zugeordnet werden: „„Konträre Dimensionierung“ ist ein Vollzugsmodus von ‚widersprechen‘, der den Geltungsumfang der Behauptung des Gegenübers begrenzt bzw. erweitert“ (S. 60). Anstatt ihre anfängliche Affiliation mit Carolines Beschwerde also zurückzuziehen, erweitert Merle diese mittels eines Teilwiderspruchs, im Zuge dessen sie eine Nuancierung positiv empfundener Aspekte vornimmt.

Hatte Merle in der ersten abgebrochenen TCU noch eine objektiv-formulierte Bewertung begonnen, formuliert sie die nun folgende explizit als ihre eigene Meinung („ich find_s gut“, Z. 45) und relativiert durch diese Reformulierung die Allgemeingültigkeit ihrer Bewertung. Auch diese Tatsache fügt sich in das Sprachhandeln Merles ein, mit dem sie den gesichtsbedrohenden Faktor des Widerspruchs, den sie ihrer Mutter gegenüber anbringt, reduziert. Schließlich kehrt sie zurück zur objektiv formulierten, eskalierten Bewertung als „blöd“ (Z. 46), die sie in Affiliation mit ihrer Mutter als allgemeingültig präsentiert. Was jedoch zunächst ausbleibt, ist ein Objekt, dem Merle das Wertprädikat *blöd* attribuiert. Zum einen kann diese funktional-pragmatische Leerstelle als Ausrichtung an der Vagheit von Carolines Beschwerde und der Mehrzahl genannter Beschwerdeobjekte (Z. 36-43) erachtet werden, zum anderen zeichnet sich trotz verbalisierten Alignments möglicherweise eine nur partielle Zustimmung Merles ab. Auch der *transition-relevance place* in den Zeilen 47 und 48, als Merles einatmet und eine Pause entsteht, in der weder sie noch Caroline das Rederecht ergreifen, weist auf ein Problem zwischen den Sprecherinnen hin.

Schließlich produziert Merle einen weiteren Turn: Zunächst äußert sie die Partikel „hm;“ (Z. 49) mit fallender Intonation, lenkt jedoch dann ein und führt die unspezifizierte *complainable*

(Leerstelle), die zuvor eskaliert negativ bewertet wurde, resümierend zur Affiliation mit Caroline zurück: „dann BRINGT_S halt auch nix;“ (Z. 50). Mit Drew und Walker (2009) kann dieser zusätzliche Kommentar als *co-complaining* gefasst werden, wenn Merle auch keine weiteren anekdotischen *tellings*, sondern lediglich eine Elaborierung der Negativ-Bewertung liefert: She „elaborates or makes more explicit the complainable matter“ (S. 2405).

In den Kategorien Traversos (2009) bildet Merles Reaktion (inklusive Affiliationsverhandlung und Co-Complaining-TCU) den *core part* der Beschwerdesequenz, die damit die weitere Entwicklung der Beschwerde einleitet. Im vorliegenden Datenbeispiel präzisiert Caroline ein weiteres Mal die Referenz „bUffetfrauen (.) personal ohne maske“ (Z. 42) in Zeile 51 und 52 und Merle reproduziert ihr Urteil aus Zeile 50. Nachdem auf diese Weise Intersubjektivität und eine Übereinstimmung beider Bewertungen erlangt ist, zieht Caroline ein abschließendes Fazit (Z. 55f.). Dass es sich um ein solches handelt, projiziert der initiale Diskursmarker *also*, der wie hier im Vorfeld auftretend die Produktion einer Konsequenzformulierung und damit das Ende der Beschwerdesequenz projiziert (Deppermann & Helmer, 2013, S. 33). Merle bestätigt diese Zusammenfassung (Z. 58) und die Beschwerdesequenz wird damit beschlossen.

Wie sich anhand des Beispiels *buffet* gut belegen lässt, sorgt die nach Uhmann und Auer (1982) präferierte Antwort auf eine Bewertung (im Rahmen einer Beschwerde), die eskalierte zweite Bewertung, für die Etablierung von Intersubjektivität und Übereinstimmung und führt im besagten Beispiel einen schnellen Abschluss der Beschwerdesequenz herbei. Der Datenextrakt belegt jedoch auch eine vorherrschende Vagheit im Kontext von Beschwerdeverfahren: Die Beschwerdesprecherin nennt *complainables*, zieht diese teils wieder zurück, benennt andere nicht und spricht nur schwache Bewertungen aus. Damit behandelt sie ihren Beschwerdeversuch und speziell die Beschwerdeobjekte als konversationell delikat und ermöglicht stets sowohl ein affiliatives als auch ein disaffiliatives Verhalten ihrer Gesprächspartnerin. Diese wiederum eröffnet in ihrem zweiten Bewertungsvorgang anstelle einer reproduzierten *complainable* eine Leerstelle und lässt (trotz Indizien der Disaffiliation) eine Orientierung an der Negativbewertung ihrer Mutter erkennen. Beide Gesprächsteilnehmerinnen weisen damit einen besonderen Umgang im Hinblick auf Referenzen und Referenziertes aus: Sowohl das defensiv-zurückhaltende Formulieren der *complainable* und der zugehörigen Beschwerdelegitimierung (*complaint legitimization*) durch die Mutter, als auch die Reaktion der Tochter hinsichtlich der eigenen Affiliation weisen darauf hin, dass die Teilnehmerinnen in der Aushandlung der *complainability* (Beschwerdewürdigkeit eines Sachverhaltes) und eigenen Haltung (*stance*) äußerst vorsichtig vorgehen. Mit

Augenmerk auf die Aushandlung von Faktualität fällt auf, dass die Sprecherinnen grundsätzlich die Subjektivität ihrer Aussagen kennzeichnen. Aus epistemischer Sicht werden außerdem von Caroline (und Merle) keine Referenten wie *Maske* oder *Maskenpflicht* erläutert, was – ebenso wie die trotz Leerstellen etablierte Intersubjektivität – auf einen geteilten und gesellschaftlich (nahezu) uniformen Wissenshorizont hindeutet.

Beispiel 3: *berlin wird das nicht lockern*¹⁶

Das folgende Beispiel verdeutlicht ein weiteres mehrfach in der Datenkollektion angetroffenes Phänomen aus der Kategorie „Beschwerde mit Affiliation und Co-Complaint“ – nämlich eines mit Affiliation und Co-Complaining durch semantische Erweiterung der *complainable* in zweiter Position. Gemeint ist damit ein Aufgreifen des Beschwerdeobjekts durch den*die Rezipient*in mittels eines übergreifenden oder verwandten Sachverhaltes, wie anhand des untenstehenden Beispiels erläutert wird. Wie sich dieser Umstand auf den Sequenzfortlauf auswirkt, soll im Folgenden elaboriert werden. Das Gesprächsereignis stammt aus einem Telefonat vom 27. November 2020: Tante Ines (IS) und Nichte Tessa (TH) tauschen sich über private Themen aus. Mit Einsetzen der Datenausschnittes (siehe Anhang) handelt das Gespräch von der Verkehrssituation in Ines‘ Gegend, wo aufgrund vieler Autos und Falschparkender zu wenig Raum für die Fahrradfahrenden bleibt. Ines merkt an, es würde langsam sowieso zu kalt zum Radfahren dieses Jahr, dann produziert Tessa die folgende Rede.

(5) FOLK_E_00437_SE_01_T_03, c120, 55:56-57:46: *berlin wird das nicht lockern*

[https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00437_SE_01_T_03_DF_01&cID=c120&wID=&textSize=800&contextSize=28]

```
0022 TH =nee äh weil ´dU doch vorhin gefragt hast ob ´mIch  
0023   äh diese coronabeschränkungen irgendwie ´EINschränken;  
0024   °h jetzt aktuell ´NICHT?  
0025   (0.74)
```

Die thematische Sequenz zu Corona wird von Tessa eingeleitet durch einen Rückbezug auf eine vorherige Corona-Themensequenz: Sie verweist auf eine chronologisch früher im Gespräch gestellte Frage von Ines und damit auf die Relevanz einer noch ausstehenden Antwort, um das Thema zu wechseln und ihre Antwort nachzuliefern (Z. 22ff.). Obwohl Tessa mit der sequenziellen Einbettung ihrer Referenz in einem TRP ihren Turn nicht disruptiv positioniert,

¹⁶ Das vollständige Transkript zum Datenausschnitt ist zu finden im Anhang C, ab Seite 102.

erscheint der Themenwechsel plötzlich und dringend – möglicherweise aufgrund der Einleitung durch die Verneinung mit darauffolgender kausaler Nebensatzkonstruktion statt einem Satz mit Verbzweitstellung. In Bezug auf die Coronabeschränkungen zum aktuellen Zeitpunkt (vgl. Z. 24) gibt Tessa zunächst an, selbst nicht dadurch eingeschränkt zu sein; es wird keine eigene Betroffenheit geschildert (vgl. Pino, 2022: *Hurting*), sondern ein Mangel dessen.

(6) FOLK_E_00437_SE_01_T_03, c120, 55:56-57:46: berlin wird das nicht lockern

0026 **TH** ähm aber (.) ich war dann halt ´hAp´py als das (urteil) kam
0027 ´WEIHnachten zehn leute?
0028 (0.51)
0029 **IS** hm,
0030 (0.61)
0031 **TH** ähm: damit (.) wär ich halt super´HAPpy gewesen,
0032 °h ´GES´tern kam aber von der landesregierung ber´lIn,
0033 (0.37)
0034 **TH** die wollen das (.) ´nI_also ber´lIn wird das ´NICHT lockern.
0035 (0.93)
0036 **IS** ah o´KEE,

Infolge der Konjunktion „aber“ (Z. 26) wird jedoch dann eine entsprechend projizierte Einschränkung eingeleitet, die Tessa auf ein schrittweises *telling* in mehreren aufeinanderfolgenden TCUs mit dazwischenliegenden Pausen verteilt. Zunächst bezieht sie sich auf die Bund-Länder-Entscheidung vom 25.11.2020, unter den Coronabedingungen über die Weihnachtsfeiertage Versammlungen von 10 Menschen zu gestatten und bietet damit eine Rahmung ihrer projizierten Beschwerde durch Beschreibung des vorherigen Zustandes: Explizit beschreibt sie die eigenen Gefühle diesbezüglich mit „ich war dann halt ´hAp´py“ (Z. 26). Nach einem Rezeptionssignal mit steigender Intonation (Z. 29), das seitens Ines als Aufforderung zur Turn-Weiterführung gewertet werden kann, eskaliert sie die eigene Bewertung zu „super´HAPpy“ (Z. 31), relativiert jedoch die Gültigkeit dieser Wertung durch Korrektur der Verbform zum Konjunktiv II: „wär“ (Z. 31, vgl. Z. 26).

(7) FOLK_E_00437_SE_01_T_03, c120, 55:56-57:46: berlin wird das nicht lockern

0026 **TH** ähm aber (.) ich war dann halt ´hAp´py als das (urteil) kam
0027 ´WEIHnachten zehn leute?
0028 (0.51)
0029 **IS** hm,
0030 (0.61)
0031 **TH** ähm: damit (.) wär ich halt super´HAPpy gewesen,
0032 °h ´GES´tern kam aber von der landesregierung ber´lIn,

0033 (0.37)
 0034 **TH** die wollen das (.) ´nI_also ber´lIn wird das ´NICHT lockern.
 0035 (0.93)
 0036 **IS** ah o´KEE,
 0037 (0.68)
 0038 **TH** auf zehn leute also wird gelten `WEIH´nachten trotzdem fünf leute.
 0039 (1.84)
 0040 **TH** und das dann halt wieder im kon´trAst zu ze zu sehen zu:
 0041 niedersachsen wo ich ´GRAdE bin;
 0042 °h wo sie sagen ach weißte ´wAs wir ↑SCHEIßen sogar auf diese fünf
 0043 ´HAU äh auf diese-
 0044 (0.45)
 0045 **TH** ´zwei ´hAUshalte,
 0046 (0.34)
 0047 **IS** [hm]
 0048 **TH** [s]ondern (.) können sich fünf leute aus be´LIEbig vielen haushalten
 048a treffen;
 0049 °h s halt ´SCHON irgendwie n blöder kontrast.
 0050 (0.61)

Ab Zeile 32 folgt jedoch dann die Kontrasterzählung, eingeleitet durch die temporale Referenz des Vortages: Sogleich wird von Tessa eine potenzielle Schuldzuweisung an die „landesregierung ber´lIn“ (Z. 32) ausgesprochen, die sich der Lockerung auf 10 Personen verweigern („´NICHT lockern“, Z. 34; Z. 38), womit das Objekt der Beschwerde vervollständigt wird: Die Uneinheitlichkeit in den Regelungen verschiedener Bundesländer, die Tessas Wohnort am striktesten trifft. Im Vergleich zum vorherigen Datenbeispiel bietet Tessa in Zeile 38 für ihre Gesprächspartnerin ein Stück Kontext, indem sie sowohl den zeitlichen Rahmen („WEIH´nachten“) als auch den Jetzt-Zustand („fünf leute“, Z. 38) expliziert – sie legitimiert ihre Beschwerde durch Erläuterung der *complainability*.

Im Folgenden bietet sie eine Legitimation an, verleiht dem *complaint object* und ihrer Anbringung dessen also *complainability*, indem sie die Berliner Regelungen mit denen in Niedersachsen kontrastiert (vgl. Z. 40ff.). Dort, und erneut bietet Tessa ihrer Gesprächspartnerin kontextuelle Informationen, sage man, „wir ↑SCHEIßen sogar auf diese fünf ´HAU äh auf diese- ´zwei ´hAUshalte,“ (Z. 42-54); es könnten sich „fünf leute aus be´LIEbig vielen haushalten treffen,“ (Z. 48). Über diese Turns hinweg bewerkstelligt Tessa verschiedene Sprachhandlungen: Nachdem sie bereits vorher die fehlenden Lockerungen in Berlin bemängelt hat, verleiht sie ihrer potenziellen Beschwerde mehr Nachdruck durch die Entscheidung Niedersachsens, selbst die Haushaltsbeschränkung über die Feiertage aufzuheben, stellt also die bundesweite Entscheidung als sehr gut, die Lage in Berlin als schlecht und die Situation in Niedersachsen kontrastierend wieder als besser dar. Die Bedingungen, die dabei aus dem

Kontext für sie gelten, sind die Berlinerischen, worüber nochmals ihre *complainable* verdeutlicht wird. Der subjektiv als negativ empfundene Kontrast zu den beiden anderen Standorten wird explizit sogar zweifach benannt (Z.40; 49) und speziell der zu Niedersachsen darüber hinaus mittels der fokusakzentuierten, expletiven *extreme case formulation* „[darauf] ↑SCHEIßen“ (Z. 42) betont. Abschließend erfolgt in Zeile 49 die Wertung der Berliner Regularien und damit der eigenen weihnachtlichen Umstände im Vergleich zu besagten Bundesländern als „blöder Kontrast“. Mit Vorliegen dieser Negativbewertung werden erneut Uhmann und Auers (1982) Ergebnisse zu Bewertungen relevant, die häufig zweite Bewertungen nach sich ziehen, die demnach präferiert eskaliert ausfallen. Inwiefern eine zweite Bewertung vorliegt, und ob sich diese nach diesem Muster entwickelt, wird im Folgenden untersucht:

(8) FOLK_E_00437_SE_01_T_03, c120, 55:56-57:46: berlin wird das nicht lockern

0051 **IS** ja: weil zu´mAl ich denke wie gesagt ´weihnachten wird sich sowie´SO
0052 keiner dran halten,
0053 und es wird sowie´SO alles äh explo´dieren und da denkt man ja auch
0054 so was ´mAch ich `halt ne also,
0056 °h is echt ´SCHWIErig.

Im entstehenden TRP nach syntaktisch-prosodisch komplettem Turn beginnt Ines zunächst, mit dem affiliativen *confirmation token* „ja:“ (Z. 51) sowohl Verstehen als auch Alignment zu signalisieren. Mit der anschließenden Konjunktion „weil“ (Z. 51) setzt sie dazu an, zu Tessa Bewertung, der sie zuzustimmen scheint, ihre eigene Begründung zu liefern. Anschließend produziert sie eine weitere kausale Konjunktion mit noch verstärkter Kausalitäts-Konnotation („weil zu´mAl“, Z. 51).

Während Tessa in ihren vorangegangenen Turns vorwiegend auf den Einsatz von Personalpronomen verzichtet hat, greift Ines über „ich denke“ (Z. 51; vgl. Z. 54) ihre eigene subjektive Haltung auf, vergleichbar mit der Reaktion der Tochter im *buffet*-Beispiel. Während dort durch die Beschränkung auf die eigene Sichtweise eine Relativierung vorgenommen wurde, scheint Ines durch den Rückbezug auf die eigene Sichtweise Tessa Bewertung besonders stark zu bekräftigen: Ihre Turn-Abfolge in den Zeilen 51 bis 56 kann als Co-Complaining gefasst werden, insofern als sie „makes more explicit the complainable matter“ (Drew & Walker, 2009, S. 2405). Sie verfährt dabei im Sinne einer Generalisierung, bezieht sich dabei also nicht auf mehrere oder ein einzelnes Bundesland, sondern beurteilt Kontaktbeschränkungen allgemein als sinnlos damit, dass „sich sowie´SO keiner dran halten“ (Z. 51f.) wird, und die Infektionszahlen sowieso „explodieren“ (Z. 53) würden. Spranz-Fogasy

(1986) schreibt, solche Bezugserweiterungen stellten nicht immer Widersprüche dar, sondern könnten beispielsweise Sprachhandlungen zur Unterstützung darstellen (S. 42), wie es auf Ines' Rede zutrifft. In jedem Fall kann mit Anwendung von Spranz-Fogasy (1986) Vollzugsmodus-Kategorie der erweiterten konträren Dimensionierung (S. 60f.) Ines' zweiter Paarteil als Zustimmung ausgedrückt werden, die sie jedoch nur in dem Fall zu erteilen scheint, dass sie die Grenzen des bewerteten Sachverhaltes selbst festlegt.

Weiterhin drückt sie Affiliation mit Tessa's *stance* aus, indem sie Tessa mit *blöd* (Z.49) ausgedrückten Ärger durch Anzeige der eigenen Ratlosigkeit gegenüber der Maßnahmen aufgreift und sich damit mit Tessa solidarisiert: „da denkt man ja auch so was 'mAch ich `halt ne also,“ (Z. 53f). Wie auch in dieser Instanz eine Deskalierung von Ärger zu Ratlosigkeit seitens Ines stattfindet, fällt auch Ines' nachgestellte zweite Bewertung – trotz ihres Co-Complainings – nicht eskalierend aus. Stattdessen modifiziert sie Tessa's „irgendwie [...] blöd“ (Z. 49) in ihrer turn-finalen TCU auf vergleichbarem Niveau zu „echt 'SCHWIERig“ (Z. 56). Gelesen als niveaugleiche, wenn auch semantisch divergierende Bewertung, kann Ines' Einstufung an dieser Stelle als Affiliation gewertet werden, die auf den eigens vorgebrachten Erweiterungen im Rahmen ihres Co-Complainings fußt.

Als vorläufiges Zwischenfazit kann auf Basis dieser Untersuchungserkenntnisse das Folgende festgestellt werden: Die untersuchten Datenbeispiele *buffet* und *berlin wird das nicht lockern* weisen beide „responsive seconds to complaints“ (Schegloff, 1988, S. 122) auf, die „agreements“ (Schegloff, 1988, S. 122) beinhalten. Dennoch konnten auf Datenbasis auch Gesprächselemente mit nicht-übereinstimmender Tendenz identifiziert werden; in beiden Fällen „gewinnt“ jedoch die Präferenz für affiliierende Zweibewertungen und damit Übereinstimmung (Auer & Uhmann, 1982) und darüber hinaus gehen die Rezipient*innen außerdem zu Co-Complaining über. Beide Beispiele umfassen als *complainable* jeweils staatlich/behördlich verordnete Coronaeinschränkungen, bezüglich derer die Beschwerdesprecherinnen Missfallen ausdrücken, die sie selbst jedoch nicht (legal) umgehen können (ohne dass selbst der Versuch einer Umgehung Konsequenzen trüge, vgl. *buffet*-Beispiel).

Aufgrund ihrer impliziten Anbringung und vorsichtigen (Erst- und Zweit-)Bewertung durch die jeweiligen Sprecherinnen können die jeweiligen *complainables* mit Jefferson (1985; vgl. auch Li, 2021) als *delicate matters* betrachtet werden. Insbesondere zeigt sich dies am Folgenden: Wie auch Li (2021) in Bezug auf Negativwertungen in Gesprächen auf Mandarin feststellt, konnte im vorliegenden Datenbeispiel *buffet* in Merles Verhandlung der eigenen (Dis)Affiliation eine syntaktische Leerstelle identifiziert werden, die von ihrer Mutter jedoch nicht als solche behandelt wurde. Negative maßnahmen-kritische Bewertungen scheinen

danach von den Sprecherinnen als delikater behandelt und sogar vermieden werden. Dies gilt es im Folgenden weiter zu prüfen.

Nachdem der Hauptteil (*core part*, Traverso, 2009) abgeschlossen und Affiliation erreicht ist, äußert Tessa zu Ines' zweiter Beschwerde und den Ausführungen im Vorfeld lediglich ein affirmatives „ja“ (Z. 59), bevor Ines eine neue thematische Sequenz einleitet. Wie bereits im vorherigen Beispiel beobachtet, kann also an dieser Stelle erneut die Auswirkung von zweiter-Beschwerde-Affiliation mit Co-Complaining im zweiten Paarteil auf schnelle Sequenzenden bestätigt werden.

Beispiel 4: *bisschen doof*¹⁷

Nachdem beide zuvor diskutierten Beispiele eine Verhandlung der Rezipientinnenaffiliation vor auftretendem Co-Complaining beobachten ließen, soll zum Abschluss dieser Analysekategorie kurz ein letztes Beispiel vorgestellt werden, bei dem die Rezipientin des Beschwerdeversuchs ganz auf eine solche Verhandlung verzichtet, bevor sie sich mit beschwert. Der vorliegende Ausschnitt stammt vom Beginn eines Telefongesprächs zwischen den Freundinnen Jule (JM) und Hanna (HR), das beide am 09. Mai 2020 geführt haben.

Der Datenausschnitt (ab Zeile 1, siehe Anhang C) setzt mit Beginn des Telefongesprächs ein. Das Gespräch beginnt mit einer für Begrüßungen im Rahmen von Telefongesprächen typischen Sequenz aus verschiedenen Adjazenzenpaaren.¹⁸ In Zeile 8 und 11 erkundigt sich Hanna nach Jules Befinden.

(9) FOLK_E_00407_SE_01_T_01, c22, 00:00-01:01: *bisschen doof*

[\[https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00407_SE_01_T_01_DF_01&cID=c22&wID=&textSize=800&contextSize=28\]](https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00407_SE_01_T_01_DF_01&cID=c22&wID=&textSize=800&contextSize=28)

```
0008 HR      [´WIE geht e]s-
0009      (0.46)
0010 JM      [°hh ]
0011 HR      [dir-]
0012 JM      h° ^JA ganz ganz gUt,
0013      (0.23)
0014 JM      <<len>bisschen coROnadeprimiert (.) Aber ansonsten;>
```

¹⁷ Das vollständige Transkript zum Datenausschnitt ist zu finden im Anhang C, ab Seite 104.

¹⁸ Jules „hal´LO?“ in Zeile 1 bildet dabei den zweiten Paarteil in Reaktion auf das Freizeichen (nicht Teil des Transkriptes). Hannas Schmatzen und Jules Lachen (Zeilen 3 und 5) können ebenfalls als zusammengehörige und chronologisch reaktive Erst- und Zweitpaarteile gelesen werden. In Zeile 4 spricht Hanna einen Gruß mit Identifikation aus (erster Paarteil), der von Jule in Zeile 6 mit einem Gegengruß beantwortet wird (Birkner et al., 2020, S. 244 zu Grußsequenzen).

Von Jule wird damit in einem zweiten Paarteil mindestens eine Antwort relevant gemacht. In Zeile 12 produziert Jule zunächst die Partikel „^JA“, die in ihrer Position im Vor-Vorfeld als Diskursmarker fungiert: Dort scheint *ja* „als Signal der Aufmerksamkeit, des Verständnisses und des Kontakts, also als *feedback*-Signal, ohne direkte propositionale Zustimmung“ (Diewald & Fischer, 1998, S. 94) zu fungieren. Durch seine syntaktische Unabhängigkeit und prosodische Markiertheit lenkt es die Aufmerksamkeit auf das nun folgende, als erzählwürdig (Quasthoff, 1980) markierte. Es folgt die projizierte Antwort auf den ersten Paarteil (Z. 8, 11): „ganz ganz gUt,“ (Z. 12). Während die Wiederholung von *ganz* potenziell auf ein Problem hinweist, signalisiert Jule mit dem leicht steigenden Pitch eine Turnfortsetzung über Zeile 12 hinaus. Entsprechend produziert Hanna in der Pause in Zeile 13 keine Rede; Jule fährt daraufhin fort und beschreibt ihr Befinden als „bisschen coRONadeprimiert“ (Z. 14), womit sie ihre vorherige Antwort (Z. 12) teil-revidiert. Hannas Nachfrage, was denn „LOS“ (Z. 17) sei, wirkt – wie bereits ihre erste Frage in den Zeilen 8 und 10 – als Signal für Jule, zu ihrem Befinden (vgl. Z. 14) weiter zu elaborieren.

(10) FOLK_E_00407_SE_01_T_01, c22, 00:00-01:01: *bisschen doof*

0020 **JM** °h ^jA: dass man halt irgendwie: (.) zu ´HAUse sitzt den ganzen
 0021 ta:g und jetzt irgendwie nich-
 0022 °hh
 0023 (0.26)
 0024 **JM** in der ´stAdt i:s
 0025 (0.32)
 0026 **JM** und ´rAUsgen kann und ´EInkaufen gehen kann un
 0027 (0.22)
 0028 **JM** halt-
 0029 °hh
 0030 (0.28)
 0031 **JM** ich bin ja (.) ´EIgentlich in ~freiburg~ und das ist jetzt halt
 0032 irgendwie_n bisschn-
 0033 °hh (DOOF) dass das zweite semester so:-
 0034 (0.26)
 0035 **JM** °h ´hIEr [star´tet,] h°

In den Zeilen 20 bis 35 listet Jule eine Reihe potenzieller *complainables*: Aufgrund der Coronabeschränkungen nicht viel außerhalb der Wohnung unternehmen zu können (z. B. „EINKaufen“, Z. 26), dass sie nicht in ihrer Studienstadt („freiburg“, Z. 31) sein kann und dass sie ihr zweites Semester „so: [...] ´hIEr“ (Z. 33, 35, vermutlich online von zuhause) startet. Da

diese Umstände als konstitutiv für Jules „coRONadeprimiert[heit]“ (Z. 14) gelistet werden, Jule sich also selbst als die Leidtragende darstellt (Hurting, Pino, 2022), ist eine kollektive Negativbewertung der Faktoren impliziert. Speziell letzteres Beschwerdeobjekt, das zweite Semester nicht persönlich beginnen zu können (Z. 33ff.), erhält von Jule zusätzlich noch die Wertprädikation „irgendwie_n bisschn-°hh (DOOF)“ (Z. 32f.). Auffällig ist dabei der gleich doppelte Einsatz von Heckenausdrücken (Lakoff, 1973), *irgendwie* und *ein bisschen*, mit denen Jule die Gewichtung ihrer negativen Bewertung relativiert. Die Vorsicht bei der Formulierung gibt auch Aufschluss darüber, dass Jule ihre potenzielle Beschwerde als möglicherweise unerwünscht und unangebracht sieht, sie in jedem Fall abschwächt und damit als delikate markiert (Auer & Uhmans, 1982, S. 4). Sowohl implizit als auch explizit ist damit dennoch nach Auer und Uhmans (1982) Typologie eine mehrstufige erste Bewertung verschiedener zusammenhängender Referenten erfolgt.¹⁹

(11) FOLK_E_00407_SE_01_T_01, c22, 00:00-01:01: *bisschen doof*

0035 **JM** °h ´hIEr [star´tet,] h°
 0036 **HR** [°h ja des]
 0037 (0.26)
 0038 **HR** ^mjA: d[es ist ´blÖ]d ↓gell beim ´Erste semester und dann
 0039 **JM** [°h]
 0040 **HR** oder beim ZWEIte semester,
 0041 °hh und dann=
 0042 =hh° ^JA.
 0043 (0.56)
 0044 **HR** °h ´NET vor ´Ort zu sein.
 0045 (0.3)
 0046 **HR** in ~freiburg~=
 0047 **JM** =<<p>ähm>
 0048 **HR** °hh obwohl_s !´SEHR! schön ist ~freiburg~
 0049 (0.76)

¹⁹ Vielfältige Modalitäten fallen in Jules Turn über die Zeilen 20 bis 35 hinweg auf, sollen der Kürze halber an dieser Stelle jedoch nur am Rande aufgezeigt werden: Erstens leitet Jule erneut mit *ja* ein, das – wie bereits beobachtet – eine diskursstrukturierende Funktion hat und hier die Rezeption des vorherigen sowie Produktion weiterer Rede markiert. Die darauffolgenden Beschwerdeobjekte sind durch prosodische Fokusakzentuierung auf einzelnen Wörtern (z. B. „rAUsgen“, Z. 26) betont und so aus dem *multi-unit turn* hervorgehoben. Daneben erfolgt ihre Redeproduktion stockend, wie sich an mehreren Pausen (z. B. Z. 20, 23, 25), Wortdehnungen (Z. 20f., 24, 33), und Atem-Unterbrechungen zeigt (z. B. Z. 22). Wie Heinemann und Traverso (2009) feststellen, zeigt sich auch hieran: „[C]omplaints are typically introduced in a stepwise fashion and oriented to as delicate and potentially problematic“ (S. 2381), da die schrittweise Beschwerdeentfaltung viele Ansatzpunkte zum Sprecherinnen- und Themenwechsel bietet.

In Zeile 36 beginnt Hanna, einen Turn zu produzieren. Da dieser noch in Überlappung mit Jules Rede in Zeile 35 beginnt, kann davon ausgegangen werden, dass Hanna noch in Reaktion auf Jules syntaktisch unfertigen Turn aus Zeile 33 und die nachfolgende Pause spricht. Ihr Redeansatz in Zeile 36 weist damit darauf hin, dass sie bereits mittels der Bewertung als „(DOOF)“ (Z. 33) und der Referenz auf das „zweite semester“ (Z. 33) durch ihr Weltwissen vervollständigen kann, dass Jule die ausbleibende Präsenzlehre bewertet – bevor diese Referenz in Zeile 35 verbalisiert wird. Auch dem syntaktisch unvollständigen Turn schließt sich Hanna auf diese Weise bereits affiliierend an, indem sie in Zeile 36 in Überlappung ansetzt: „ja des“.

Nachdem es zur Überlappung beider Sprecherinnen gekommen ist, entsteht eine kurze Pause (Z. 37), bevor Hanna in Zeile 38 erneut zu einer neuen TCU ansetzt: „^mjA: d[es ist 'blÖ]d ↓gell“ (Z. 38). Das turninitiale „^mjA“, möglicherweise einer Verschleifung des Bestätigungstokens *hmhm* und der Partikel *ja* mit steigender, dann fallender Intonation und Dehnung, kann nach Zweiterem wie folgt kategorisiert werden: „jâ: [als] [i]ntensiver Ausdruck der Konvergenz (Verstehen, Akzeptieren)“ (Strecker et al., 1997, S. 378). Bereits durch die einleitende Partikel wird also (Alignment und) die Affiliation Hannas angezeigt. Unmittelbar im Anschluss daran äußert sie eine zweite Bewertung: „des ist 'blÖd“ (Z. 38). Wie auch Jule in ihrer ersten Bewertungen, v.a. letzterer als „(DOOF)“ (Z. 33), bewertet Hanna negativ; es liegt also eine gleichlaufende, niveaugleiche Zweitbewertung vor. So validiert Hanna die Einschätzung und den Beschwerdeversuch Jules, die Beschwerde-Initiierung (Traverso, 2009) ist abgeschlossen.

Ihrer Bewertung stellt Hanna ein „gell“ (Z. 38) mit Tonhöhen sprung nach unten nach. *Gell* wird zumeist als redezugsfinale *tag question* eingesetzt und macht in dieser Funktion mit steigender Intonation eine Reaktion (im Sinne einer Bestätigung) von Rezipient*innen relevant (Hagemann, 2009). In dieser redezuginternen Verwendung beschreibt Hagemann (2009) die folgende Funktion:

Redezuginterne Verwendungen von *tag questions* sind – sofern ihr Bezugsbereich eine wahrheitswertfähige Aussage darstellt – als Evidenzmarker Bestandteil der Gesprächspraktik 'Konsens indizieren', die zum Einsatz kommt, wenn es gilt inhaltsbezogene Interaktionsaufgaben (wie z.B. das Herstellen, Absichern oder Erweitern einer gemeinsamen Wissensbasis) oder formbezogene Interaktionsaufgaben (z.B. das Erkennbarmachen der Ränder oder der Anordnungsstruktur einer größeren interaktiven Einheit) zu lösen. (S. 171)

Die vorangegangene Bewertung als „'blÖd“ (Z. 38) gilt entsprechend als Bezugsäußerung für *gell* und stellt eine weitere Praktik zur Übereinstimmung dar. Im Anschluss an *gell* fährt Hanna fort und produziert mittels weiterer Explikation der *complainable* Co-Complaining (Drew & Walker, 2009): „beim ZWEItE semester [...] 'NET vor 'Ort zu sein [...] in ~freiburg~“ (Z. 40-

46).²⁰ Im Anbetracht der von Jule nicht näher erläuterten Referenz „'hIER“ (Z. 35) weist Hanna durch „'NET vor 'Ort“ (Z. 44) aus, dass sie die Grundlage der Beschwerde trotz fehlender Explikation Jules verstanden hat.

Bisschen doof stellt ein Beispiel aus der Kategorie der Beschwerden mit Affiliation und Co-Complaining dar, bei dem keine Anzeichen für Disaffiliation oder einer Verhandlung dieser seitens der Rezipientin zu erkennen sind. In der Kollektion gehört es damit zwar in die größte Unterkategorie (13 von 25 Beispielen), stellt allerdings im besagten Merkmal der „reinen“ Affiliation mit Co-Complaining eine Ausnahme dar.

4.2 Beschwerde und Affiliation (ohne Co-Complaining)

Im folgenden Unterkapitel wird exemplarisch ein Datenbeispiel aus der Kollektionskategorie „Beschwerde und Affiliation“ analysiert. Vier der 25 Datenbeispiele in der Kollektion weisen diese Art der Rezipient*innenreaktion auf: Auf die ihm Rahmen der Beschwerdeerzählung geäußerte erste Negativbewertung des*der Beschwerdesprecher*in drückt der*die Rezipient*in auf affektiver Ebene Zustimmung aus und unterstützt die Bewertung, führt die eigene Negativbewertung jedoch nicht im Rahmen von Co-Complaining aus. Am folgenden Beispiel wird dies demonstriert.

Beispiel 5: zehn schritte weiter²¹

Im FOLK-Ereignis führen die Freundinnen Caroline (CC) und Nina (NE) ein Telefongespräch, das sich vor Einsetzen des transkribierten Abschnittes darum dreht, dass Carolines Sohn kürzlich auf eine neue Schule gewechselt hat. Dort lernt er, Saxofon zu spielen, was auch Caroline ausprobiert hat und zum Einstieg ihre Erfahrungen damit schildert (Z. 1-25). Statt einer wechselnden Turnabfolge mit relativ ausgewogenen Redeanteilen beinhaltet die thematische Sequenz überwiegend Rede von Caroline, die längere Turns aus jeweils mehreren TCUs produziert: Wie für ein *telling* üblich findet die „sequence organization[] not based on adjacency pairs“ (Schegloff, 2007, S. 9) statt (vgl. auch Heinemann & Traverso, 2009). Nina

²⁰ Da dieses dritte Beispiel aus der Co-Complaining-Kategorie an dieser Stelle lediglich in Grundzügen analysiert wird, werden Detailuntersuchungen im Folgenden nicht weiterverfolgt. Die folgenden Beobachtungen sollen jedoch nicht unerwähnt bleiben: Hannas Turnproduktion über die Zeilen 38 bis 46 hinweg mit mehreren hörbaren Atemzügen (Z. 41f., 44), TCU-finalem fallendem Pitch (Z. 42, 44) sowie Pausen (Z. 43, 45) weist mehrere TRPs aus, an denen sie Jule ein Wieder-Ergreifen des Rederechts anbietet. Auch das akzentuierte „^JA“ (Z. 42) kann als Diskursmarker und Signal an Jule interpretiert werden. Als diese das Rederecht nicht ergreift, baut Hanna sukzessiv ihre Co-Complaint weiter aus.

²¹ Das vollständige Transkript zum Datenausschnitt ist zu finden im Anhang C, ab Seite 106.

quittiert durch kurze Tokens und Phrasen (z. B. Z. 2, 7, 11), mit denen sie ihr Interesse signalisiert und gleichzeitig eine Einladung zum Weitererzählen impliziert.

(12) FOLK_E_00435_SE_01_T_01, 2:26-3:40, c139: *zehn schritte weiter*

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00435_SE_01_T_01_DF_01&cID=c139&wID=&textSize=1100&contextSize=40

0025 **NE** [˘jao:]
0026 (0.47)
0027 **CC** na `JA;
0028 (0.8)
0029 **CC** ja des_is_ä:h ´ECHT-
0030 (0.25)
0031 **CC** ganz ´WIT`zig bin nur gespannt wie lange des noch ´läuft in
0032 der schule ob die det da noch ähm-
0033 (0.3)
0034 **CC** ((atmet ein, 1.7s))
0035 ob die da noch lange unterricht `mach´EN oder ´nIch,
0036 h° ke:ne ˘AHnun[g; °h]

Nach einem solchen Token, das Nina in Überlappung mit Carolines Beitrag in Z. 25 produziert, kommt es zu einer Pause; ein *transition-relevance place* entsteht (Z. 26). Caroline sichert sich in Z. 27 das Rederecht und äußert die Partikel „na `JA;“, wie sich zeigt, um die Sequenz von den eigenen Erfahrungen mit dem Saxofon zurück zum übergreifenden Thema „schule“ (Z. 32) zu lenken. Damit verhält sie sich in Einklang mit Golatos (2018) Erkenntnissen zu einer der Hauptfunktionen des turn-initialen *naja*, welches „in initial position marks its speaker’s break with the immediately prior talk [...]. The remainder of the turn then implements a return to a prior sequence that had been placed on hold.“ (S. 438). Die Verwendung der Partikel *na ja* ist zudem aufschlussreich, da diese in der Literatur auch als Aufhänger für thematisch neue Beiträge eingeordnet wird (Schwitalla, 2002, S. 263f.). Beides scheint hier zuzutreffen, da Caroline das Thema Schule wieder aufgreift, jedoch nun im neuen thematischen Zusammenhang der Coronaeinschränkungen. Dass beide Funktionsweisen von *na ja* hier zutreffen, belegt auch Ninas Turn in den Zeilen 29-35, in dem sie zu Beginn die spezifische Instrumenten-Anekdote mittels Fokusakzent und Tonhöhensprüngen als „ganz ´WIT`zig“ (Z. 31) wertet, dann jedoch den inhaltlichen Umfang erweitert und einen Gedanken zum Thema Unterrichtsfortführung in Corona anbringt.

(13) FOLK_E_00435_SE_01_T_01, 2:26-3:40, c139: zehn schritte weiter

0035 **CC** ob die da noch lange unterricht `mach`EN oder `nIch,
0036 h° ke:ne `AHnun[g; °h]
0037 **NE** [°hm;]
0038 **CC** +++++ hat ja jetzt nach den f [herbst]ferien
0039 **NE** [ja,]
0040 **CC** erst zur `DRITten stunde weil die dann die ersten zwei-
0041 (0.2)
0042 **CC** stunden-
0043 °hh ä:h `SCHULkonferenz haben und da irgendwie besprechen-
0044 (0.67)
0045 **CC** ja weiß `Ich doch nich wie_s weitergeht oder ob sie sich `DANN erst
0046 n kon`zEpt überlegen keine ahnung.
0047 °hhh
0048 **NE** ^HM.

Nach einer Pause und längerem Einatmen erweitert Caroline ihren Turn um die beiden möglichen Szenarien (Z. 35), gefolgt von ihrer epistemischen Haltung (*stance*, Heritage 2012) zur Proposition, wie die Unterrichtssituation fortgesetzt würde: „ke:ne AHnung;“ (Z. 36). Nach einem *continuer* von Nina (Z. 37) geht Caroline in ein *telling* zur Situation und ihren Vermutungen zum coronakonformen Alltag an Schule 1²² über (Z. 38-46). An dessen Ende schränkt sie sich selbst mit einer Relativierung des eigenen epistemischen Wissens ein (Z. 45f.). Im Kontrast zu den zuvor behandelten Datenausügen lässt sich bis zu diesem Punkt in Carolines Gesprächsverhalten keine Bewertung der thematisierten Coronaregelungen identifizieren; im Gegenteil weist Caroline explizit die eigene Distanz und ihr Unwissen zur Thematik aus. Gleichzeitig schränkt sie Nina bezüglich deren Dis/Affiliation auf keine Weise ein.

(14) FOLK_E_00435_SE_01_T_01, 2:26-3:40, c139: zehn schritte weiter

0049 **CC** die andern hier von ~valeria~ die schule die ham uns ja schon (.)
0050 `VOR den ferien n komplettes-
0051 (0.23)
0052 **CC** komplett ausgearbeitetes kon`zEpt mIt gruppeneinteilung und allem
0053 drum und `drAn äh (.) geschickt ja?
0054 °h
0055 also die sin[d da schon] zehn schritte `WEIter ungefähr;
0056 **NE** [oKEE,]

²² Vermutlich die Schule ihres einen Kindes, während ab Z. 49 von der Schule des anderen Kindes die Rede ist.

Eine Bewertung wird jedoch im folgenden Turn implizit angebracht: Mithilfe der Gegenüberstellung von „die andern hier von ~valeria~ die schule“ (Z. 49) zieht Caroline einen kontrastierenden Vergleich. Im Gegensatz zur vorher erwähnten Schule habe man dort bereits ein Konzept zur Einsicht für die Eltern vorgelegt. Wie auch in den zuvor diskutierten Beispielen liegt also eine Bewertung mittels Kontrastierung vor. Dieser Mechanismus soll daher als potenziell konstituierend für die Beschwerden der Kollektion ins Auge gefasst werden, auch wenn sich die Sprecherin nicht direkt „als ‚Opfer‘ der Handlungen einer dritten Person“ (Günthner, 2007, S. 394; Pino, 2022) positioniert.

Den identifizierten Kontrast zwischen beiden Schulen betont die Sprecherin hier in den Zeilen 49-53 mit lexikalischen und prosodischen Mitteln: Die frühe zeitliche Umsetzung der Maßnahme unterlegt sie mit Fokusakzent und steigender Intonation („VOR den ferien“, Z. 50), womit nicht nur die Zeitplanung als positiv herausgestellt, sondern auch die Überlegenheit im Vergleich zur anderen Schule impliziert wird. Auf lexikalischer Ebene kommt eine *extreme case formulation* in Phrasenform zum Einsatz: Auch durch „mit gruppeneinteilung und allem drum und ´drAn“ (Z. 52f.) wird eine maximal gute Wertung des Handelns der Zuständigen an Schule 2 impliziert (Sidnell, 2004, S. 753). In den darauffolgenden *transition-relevance place*, ausgewiesen durch den *question tag* „ja?“ mit steigender Intonation sowie das Einatmen Carolines, hinein beginnt Nina erst in Überlappung mit Carolines subsequentem Turn zu sprechen (Z. 55f.). Caroline fasst darin nach vermeintlichem Ausbleiben der Reaktion Ninas ihre Sichtweise deutlich expliziter zusammen, was durch den initialen Diskursmarker *also* und die damit projizierte „Selbstreformulierung [...] bei Präzisierung“ (Deppermann & Helmer, 2013, S. 8) angezeigt wird: Sie produziert die hyperbolische Formulierung, man wäre „da schon zehn schritte WEIter ungefähr;“ (Z. 55). Der bereits zuvor ausgebreitete und adressierte Kontrast wird damit also in seiner Deutlichkeit nochmals betont.

Resümierend kann bezüglich der potenziellen Beschwerde also Folgendes festgestellt werden: a) Anstatt semantisch negativ konnotierter, bewertender Adjektive (vgl. Auer & Uhmann, 1982, S. 1) zur Bewertung konstruiert Caroline eine Negativwertung von Situation A durch eine Positivwertung von Situation B. b) Eine *complainable* findet sich entsprechend nur implizit erwähnt; Schule 2 hat Maßnahmen vorbereitet (Z. 52f.), weshalb der Mangel als Schule 1 als negativ und damit als *complainable* identifiziert werden kann. Auf diesen Vorsprung der zweitgenannten Schule verweist Caroline mit „zehn schritte WEIter ungefähr“ (Z. 55); ein erneuter Verweis auf Schule 1 findet nicht statt. Trotz ihrer Impliztheit weist Carolines potenzielle Beschwerde mittels der semantischen Kontrastierung „feelings of discontent about some state of affairs“ (Heinemann & Traverso, 2009, S. 2381) aus. Ebenso ist mit Pino (2022)

festzustellen, dass Caroline die Verantwortung für den empfundenen Missstand bei der zweiten Schule verortet, dies jedoch lediglich über die beschriebene Kontrastierung vollzieht. Die von Pino postulierte „characterization of the *negative impact* of some reported events on the complaint-teller“ (2022, S. 261; Hervh. S. K.), also Caroline selbst, findet ebenfalls implizit über die angedeutete Betroffenheit von Carolines Kindern statt. Dass also sowohl die *Hurting*- als auch die *Blaming*-Kriterien nach Pino (2022) von Caroline nur implizit erfüllt werden, stellt erneut unter Beweis, dass die Beschwerdesprecherin ihren Beschwerdeversuch als delikant markiert und damit als sensible Handlung charakterisiert.

(15) FOLK_E_00435_SE_01_T_01, 2:26-3:40, c139: zehn schritte weiter

0055 **CC** also die sin[d da schon] zehn schritte WEIter ungefähr;
 0056 **NE** [oKEE,]
 0057 (0.3)
 0058 **CC** [(atmet ein, 1.1s)]
 0059 **NE** [ja; (.) ´krAss,]
 0060 (0.77)

Stellt Carolines Rede zunächst nur eine implizite Bewertung der potenziellen *complainable* dar, wird sie in zweiter Position durch Ninas Reaktion als Beschwerde anerkannt, indem Nina die semantische Dimension der Bewertung in ihrem „´krAss,“ (Z. 59) aufgreift. Zunächst nutzt sie den indexikalischen Marker „oKEE,“ (Z.56) in Überlappung mit Carolines vorherigem Turn und als Verstehenssignal des bisher von Caroline Gesagten. Wie die leicht steigende Intonation zusammen mit der akzentuierten zweiten Silbe ausdrückt, „the OKAY allows its speaker to treat the prior as informative but the sequence as not complete“ (Betz & Deppermann, 2021, S. 82). Nina scheint demnach eine Fortführung seitens ihrer Gesprächspartnerin zu erwarten und dazu einzuladen. Als diese im unmittelbaren Anschluss ausbleibt (Z. 57), folgt Ninas fortgesetzte Reaktion auf Carolines *telling*: „ja; (.) krAss,“.

Die Natur der Proposition Carolines wird damit von Nina in erster Linie als außerhalb des Normalen, in einer Form als *extrem (krass)* eingestuft. Strukturell nimmt sie damit die ihr zugewiesene Interaktionsrolle ein und validiert die Erzählwürdigkeit (Birkner et al., 2020, S. 424) der soeben rezipierten Sachverhalte. Ob ihr Adjektiv *krass* nun jedoch Beschwerde-affilierend und eskaliert zu lesen ist (im Sinne, es sei schockierend, welche große Differenz da vorliegt) oder Vorsprung-affilierend extrem positiv (im Sinne, es sei beeindruckend/erstaunlich, wie weit Schule 2 schon ist), wird nicht klar. In jedem Fall unterstützt ihre zweite Bewertung (Auer & Uhmman, 1982) aber die von Caroline implizierte große Differenz im Fortschritt beider Schulen, womit Nina die Beschwerdewürdigkeit

(*complainability*) legitimiert und den Beschwerdeversuch Carolines akzeptiert (Schegloff, 2007; Traverso, 2009).

Anhand von Ninas Reaktion weisen erneut mehrere Faktoren darauf hin, dass die Verhandlung der Beschwerde zu Corona – analog zu Carolines Beschwerdereihe – als sensibles Thema (Jefferson, 1985) behandelt wird: Das Versagen einer unmittelbar produzierten Reaktion noch vor Carolines Zusammenfassung in Zeile 55 (vgl. Z. 53) sowie das darauffolgende besagte „oKEE“ (Z. 56) vonseiten Ninas lassen sich als Zögerlichkeitsindikatoren deuten. Statt selbst Stellung zu Carolines Bewertung und der Beschwerde allgemein zu beziehen, zeigen beide Instanzen Versuche Ninas an, Carolines Turnfortsetzung zu elizitieren. Erst in Folge der expliziteren Schilderung Carolines (Z. 52-55) äußert Nina ihre Bewertung in Zeile 59, woraus sich ebenfalls mehrere Schlüsse ableiten: Einerseits deutet diese sequenziell verzögerte Affiliation erneut auf die Dispräferenz zur Disaffiliation (Auer & Uhmann, 1982, S. 22) hin – hatte Caroline bis zu diesem Punkt keine explizite Bewertung geäußert bzw. ihre *complainable* explizit benannt, so ist die Affiliation und potenzielle Negativwertung Ninas erst nach Carolines Turn in Zeile 55 als *safe affiliation* (analog zu *safe complaints*, Sacks, 1992) zu erachten. Die letztlich angebrachte Bewertung in Zeile 59 erfolgt nicht nur knapp durch das qualitative Adjektiv und ohne besonders hohe Lautstärke, Dehnung oder ähnliches, sondern auch ohne Co-Beschwerde. Stattdessen produziert Caroline nach einer Pause (Z. 60) eine *post-expansion* (Z. 61f.) zur finalen Kommentierung ihrer vorab aufgebauten Bewertung und zu einem projizierten Sequenzabschluss. In Überlappung mit diesem sieht Nina jedoch weiterhin von einer ausführlichen Einbringung der eigenen *stance* zu Carolines vorigem *telling* ab und stellt stattdessen durch die Erwähnung der Coronasituation im Altersheim der Oma einen Transfer zu einer anderen coronaverwandten Situation her, eine Disruption, die bereits durch „abe::r“ (Z. 62) projiziert wird.

4.3 Beschwerde und (Verhandlung von) Disaffiliation

Im vorangegangenen Kapitel wurden mehrere Beispiele aus der Kollektionskategorie „Beschwerde und Affiliation“ gezeigt, davon auch solche mit dem noch verstärkten Grad an Affiliation, nämlich mit Co-Beschwerden (Drew & Walker, 2009) der Rezipient*innen. Entsprechend wurde im Anschluss an die Sichtung der explizit affiliierenden Rezipient*innen eine Suche nach disaffilierenden Reaktionen in den Beispielen der Kollektion vorgenommen. Wie bereits im Theorieteil sowie zu Beginn des vorherigen Analysekapitels mit Auer und

Uhmann festgestellt, bieten Bewertungssequenzen den Einstieg in die Beschwerden der Kollektion. Auf eine erste Bewertung und damit einen potenziellen Beschwerdeversuch folgt in der Regel eine zweite (Pomerantz, 1975; Auer & Uhmann, 1982). Diese fällt präferiert als Affiliation aus, also als gleichläufige Bewertung, sei dies eskaliert (hochgestuft) oder niveaugleich (Auer & Uhmann, 1982). Entsprechend bildet Disaffiliation eine dispräferierte Reaktion, die in ihrer „Produktion systematisch durch bestimmte Techniken verzögert und dem Ersten Bewerter dadurch die Möglichkeit geboten wird, seine Bewertung zu revidieren und einer Zustimmung durch den anderen Teilnehmer zugänglich zu machen“ (Auer & Uhmann, 1982, S. 15).

Beispiel 6: *himmel arsch und zwirn*²³

Im Rahmen der folgenden Analyse ist von Interesse, wie sich Disaffiliation in Reaktion auf Beschwerdeversuche manifestiert, wie die Interagierenden potenziell gegenläufige Bewertungen verhandeln und welche Auswirkung dies auf den sequenziellen Verlauf hat. Das folgende Beispiel soll zu diesen Zweck analysiert werden.

(16) FOLK_E_00430_SE_01_T_01, 20:37-22:41, c638: *himmel arsch und zwirn*

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00430_SE_01_T_01_DF_01&cID=c638&wID=&textSize=400&contextSize=12

```
0001 ES siehst du [´SO schnell ] kann die ´zEIt vergehen;
0002 BS           [hh°           ]
0003 ES ((kichert))
0004 BS aller^DINGS aller^dIngs ja,
0005   °hh [äh ]
0006 ES       [gut;]
```

Vor Einsetzen des Abschnitts thematisiert Birgit (BS), an ihre Mutter Emma (ES) gerichtet, wie schnell die Zeit seit dem letzten Gespräch bis zum vorliegenden Telefongespräch an diesem Tag verstrichen war, was Emma in Z. 1 affirmativ quittiert: „siehst du [SO schnell] kann die zEIt vergehen;“. Birgit drückt in Z. 4 in Reaktion auf Emma Turn in Zeile 1 gleich mehrfach ihre Zustimmung aus, nämlich durch zweifache Äußerung des Verstehen und Affiliation ausdrückenden Tokens *allerdings* sowie das affirmative *ja*. Nach Schegloff (2007) sind solche “sequences with preferred or agreeing or ‘+ [plus]’ second pair parts [...] ‘closure-relevant’” (S.

²³ Das vollständige Transkript zum Datenausschnitt ist zu finden im Anhang C, auf Seite 108.

117). Während das damit vorgeschlagene Sequenzende durch Emmas Einordnung „gut;“ (Z. 6) angenommen wird, projizieren gleichzeitig Birgits leicht steigende redebeitragsfinale Intonation in Zeile 4 sowie das Einatmen mit Redeansatz in Z. 5 an, dass ihr Beitrag noch fortgeführt wird.

(17) FOLK_E_00430_SE_01_T_01, 20:37-22:41, c638: *himmel arsch und zwirn*

0007 **BS** (na) ((räuspert sich)) und ↑HIMMEL arsch und `zwirn was is
 0008 jetzt schon wieder,
 0009 °hh jetzt schon wieder ´lOs mit über tausend ´FÄLlen bei euch
 009a und;
 0010 °h bei un[s- bei uns sind_s heute ´AU]CH:-
 0011 **ES** [´NO ja:;]
 0012 **BS** bei Uns sind_s heute ´AUCH über vierhundert äh? ((schmatzt))

Dies tritt in Zeile 7 ein, in der Birgit an erster Stelle zunächst „na“ produziert. Als „optionale[s], d.h. grammatisch und semantisch nicht-obligatorische[s] Element[.]“ (Gohl & Günthner, 1999, S. 60) kann *na* als Diskursmarker eingeordnet werden: Dabei handelt es sich entweder um eine „kurze sprachliche Einheit[.] ([z. B.] Wörter oder kurze Phrasen), die der Gesprächsorganisation dien[t]“ (Imo, 2016, S. 2; Thim-Mabrey, 1988). Auch nach Couper-Kuhlen (2004) sind solche *prefaces* ein Indiz für Turnanfänge „designed in a way which is characteristic of disjunction“ (S. 338). In jedem Fall sichert sich Birgit durch Anbringen des Markers jedoch das Rederecht wieder, knüpft damit sowohl an ihren zuvor geäußerten Turn (sichtbar auch am Konnektor „und“, Z. 7) an und bietet damit einen Aufhänger für eine neue thematische Sequenz. Dies wird noch unterlegt von Birgits Räuspern (Z. 7), das wie ein nonverbaler Diskursmarker als hörbares Signal an Emma fungiert, dass Birgit daraufhin zu neuer Rede ansetzen wird und ihr damit die „Bühne“ zum Sprechen freizuhalten ist.²⁴

Dem Gehalt ihrer TCU in Zeile 7 weist Birgit daraufhin mit dem initialen, prosodisch prominenten „↑HIMMEL arsch und `zwirn“ (Z. 7) große Erzählwürdigkeit bei (Birkner et al., 2020, S. 424) – wie Couper-Kuhlen (2004) zur Prosodie in englischsprachigen Konversationen schreibt: „[T]he use of early high pitch alerts the interlocutor to an upcoming event“ (S. 340). Dabei ist die besagte Schimpf-Phrase ist vergleichbar mit *extreme case formulations*: Zwar

²⁴ Zwar ist die Verwendung von Räuspern zum Aufmerksammachen und zur Projektion von Rede aus alltäglicher Interaktion bekannt (z. B. vorstellbar ist der Beginn einer Rede in dieser Art), es konnte jedoch keine konversationsanalytische Forschung zur Funktion von Räuspern gesichtet werden. Dass nonverbale, aber vokalisierte, hörbare Interaktionselemente eine solche Funktion jedoch durchaus erfüllen können, belegt Odgen (2021) für hörbares Schlucken: Dieses weist er aus als “part of a family of practices like in-breaths, clicks and changes in body posture [...] [that] index ‘preparing the vocal tract for speech’, so displaying an orientation to the relevance of speaking now, while simultaneously delaying but projecting talk.” (S. 17) Hierin liegt also die Gemeinsamkeit zu Birgits Räuspern in Zeile 7.

konnotiert die Phrase kein Substantiv mittels seiner „maximal or minimal properties“ (Sidnell, 2004, S. 753), jedoch schiebt Birgit mittels der Phrase ihre eigene Haltung zum nun Folgenden vor, das sie als ungeheuerlich oder schockierend bewertet. So nimmt sie bereits im Vorfeld der noch zu produzierenden Proposition eine Prädeterminierung der Rezipientinnenreaktion hin zum Extremen (Negativen) vor. Auf diese Weise legt sie Emma eine zustimmende Reaktion nahe. Eine solche Verwendungsweise beschreibt auch Pomerantz (1986), die *extreme case formulations* als häufig im Rahmen konversationellen Beschwerens einstuft: In diesem Kontext verwendete *extreme case formulations*²⁵ seien unter anderem von Beschwerdesprecher*innen eingesetzt, „to defend against or to counter *challenges to the legitimacy* of complaints, accusations, justifications, and defenses“ (Pomerantz, 1986, S. 219, Hervh. S. K.).

In dieses Bild fügt sich auch Birgits nachfolgendes Anbringen der Informationen „über tausend FÄLlen“ (Z. 9) und „über vierhundert“ (Z. 12): Einerseits lassen sich diese als Rechtfertigung für Birgits negative Bewertung interpretieren²⁶; im Umkehrschluss deutet Birgits negatives Framings ab Zeile 7 auf die extreme Höhe der Zahlen hin. Andererseits werden die hohen Infektionsraten damit als Objekt von Birgits potenzieller Beschwerde identifiziert, als *complainable*, der Birgit implizit ihre erste Bewertung (Auer & Uhmans, 1982) zuschreibt.

Ihre Bewertung verpackt Birgit als Frage (Z. 7ff.): „was is [...] jetz schon wieder 10s, [...]“. Wie bereits anhand der Schimpf-Phase und implizit angebrachten Negativbewertung erläutert, geht Birgits Frage in jedem Fall funktional über das Erfragen einer Information hinaus. Bereits dieser Aspekt ist Indiz für das Vorliegen einer rhetorischen Frage. Ob Emma Birgits Turn als eine solche auffasst, wird im Folgenden analysiert – zunächst seien jedoch einige Gedanken zu rhetorischen Fragen vermerkt: Brown und Levinson (1987) beschreiben, dass solche Fragen, die entsprechend die Grice'schen Wahrheitsmaxime (1975) missachten, die Möglichkeit bieten, gesichtsbedrohende Sprachhandlungen „verdeckt“ auszuführen (S. 228–230). Rhetorische

²⁵ Gemeint sind hier *extreme case formulations* im Rahmen von *complaining*. Pomerantz (1986) führt das folgende Beispiel [JG:I:21] an, in dem Sprecherin Ann dem Rezipienten Bill das Verhalten von George (nicht präsent) schildert, „to portray how badly he has been to her“ (S. 220): „And so when he went away on Mother's Day and *hh he went away on Saturday evening of (0.3) Mother's Day *hh he spent the night (.) with her and all day Sunday and came home around about nine o'clock Sun? day night *hhh uh he didn't say u-one word [...]“ (S. 220, Hervh. S. K.). In Anns Rede fungiert die *extreme case formulation* „all day Sunday“ als Betonung des maximalen Falschverhaltens Georges, speziell am Muttertag. Die *extreme case formulation* scheint dabei von Ann die Erwartungshaltung einer wenig verständnisvollen Reaktion von Bill widerzuspiegeln, weshalb sie ihrer Beschwerde mit der *extreme case formulation* Nachdruck verleiht (vgl. Pomerantz, 1986, S. 221).

²⁶ Aus semantischer Sicht ist hier das wiederholte Auftreten der Präposition *über* interessant: Im Vergleich zu Mengenangaben mit vorangestelltem *ungefähr* oder *etwa* wird betont, dass der nachfolgende Zahlenwert überschritten wird. Die Überschreitung wird nicht weiter spezifiziert, es wird also eine undefiniert große Zahl (mit ggf. steigender Tendenz, da nur nach unten begrenzt) suggeriert. Somit fügen sich auch die beiden *über* in die beobachtete lexiko-semantische Rechtfertigung der impliziten Negativbewertung (Z. 9, 12) Birgits ab Zeile 7 ein.

Fragen können demnach also als Höflichkeitsstrategie zur Durchführung anderer Sprachhandlungen erachtet werden, wie Frank (1990) zusammenfasst: „RQ's are one kind of politeness strategy for performing such speech acts as excuses, criticisms, sarcastic remarks (i.e., doing FTA's)“ (S. 726). Wie anhand der impliziten Bewertung Birgits in den Zeilen 7ff. beobachtet wurde, kann sie ebenso als „Behältnis“ für Beschwerdeversuche fungieren, wobei die Sprecherin jedoch gleichzeitig eine delikate (Jefferson, 1985) Vorgehensweise demonstriert. Ob und inwiefern Birgits Frage von Emma als rhetorische Frage behandelt wird und welche Rolle die Frage-Syntax auf den Sequenzverlauf hat, wird im Folgenden weiter berücksichtigt.

In Bezug auf die Sequenzstruktur schildern Auer und Uhmann (1982) drei Vorkommenskontexte von Fragen in Bewertungssequenzen, von denen der dritte wie folgt charakterisiert wird: „Der erste Teilnehmer fügt an seine Erste Bewertung als weiteren Turn-Schritt eine Frage an den zweiten Teilnehmer an, die diesen zur Stellungnahme, also zur Gegenbewertung auffordert“ (Auer & Uhmann, 1982, S. 15). Sprecherin Birgit lässt in den Zeilen 7ff. bezüglich der Funktion eben diese Verwendungsweise erkennen, vereint jedoch Bewertung und Frage, statt diese in konsekutiven Turn-Schritten anzubringen – die Frage dient eher der impliziten Anbringung der Beschwerde.

Die syntaktische Formulierung als *questioning* in den Zeilen 7-9 (bis „bei euch“) deutet ebenfalls auf einen darauffolgenden *transition-relevance place* (TRP) (Schegloff, 2007, S. 4) hin, in dem Emma das Rederecht zukäme. Emma trägt jedoch im Verlauf von Birgits syntaktisch kompletterter TCU in Zeile 9 keine Bestätigungssignale (wie z .B. „ja“) bei. Dies bildet ein erstes Indiz dafür, dass Birgits wertende Aussage ab Zeile 7 für Emma problematisch ist – als diese über Zeile 9 hinweg keine Reaktion verbalisiert, schließt Birgit mit „und“ (Z. 9a) nahtlos eine projizierte syntaktische Fortsetzung ihres Turns an. Nach dem Zeile 9a bricht sie diese jedoch ab. Auch in den entstehenden TRP hinein (Z. 9af.) bringt Emma keine Antwort hervor, was erneut auf potenziell aufkommende Disaffiliation hindeutet.

Es folgt nach kurzem Einatmen (Z. 10) über die Zeilen 10 und 12 hinweg ein Deklarativsatz von Birgit. In diesem bringt sie syntaktisch und inhaltlich die Erwähnung der Fallzahlen in ihrer eigenen Region ein. Interessant sind hierzu Sacks' (1992) Ausführungen zu *safe complaints*:

The character of a ‚safe complaint‘ involves in this regard that [the complainant] is situated with a bunch of others, and can use co-categorial status with respect to something else, to formulate a complaint. Ideally, say, all members but the person or object being complained of, are co-members of an alternative category. And the complaint is formulated as such a thing as any member of that category could say about that other. (S. 599f.)

Eben dieser von Sacks beschriebene Safe-Complaint-Mechanismus liegt also in dieser TCU Birgits in Zeile 10 vor: Sie ordnet sich selbst der zuvor Emma zugewiesenen (Z. 9) *membership category* „Bewohner von Regionen mit (überproportional) vielen Coronafällen“ nachträglich auch (vgl. das prosodisch akzentuierte „AUCH:“ in Z. 10) zu (Z. 10, 12). Statt Emma also semantisch abzugrenzen, präsentiert sie beide als Betroffene „co-members of an alternative category“ (Sacks, 1992, S. 599). Birgit kreiert über diese Gemeinsamkeit eine Legitimation für ihre Beschwerde (*complainability*): Indem sie sich selbst in die Kategorie der Betroffenen inkludiert, vermindert sie den gesichtsbedrohenden (*face-threatening*) Effekt (Brown & Levinson, 1987; Goffman, 1955) ihrer Aussage auf Emma. Gleichzeitig ermöglicht sie dadurch eine leichtere Zustimmung für Emma, was auch als Reaktion auf das Ausbleiben einer Reaktion von dieser auf Birgits Turn in den Zeilen 7 bis 10 gelesen werden kann.

Über die Zeilen 10 und 12 beginnt Birgit dreimal die Produktion ihrer TCU, wie sich anhand des wiederholten „bei uns“ zeigt. Mit den letzteren beiden Wiederholungen scheint sie auf die emergente TCU zu reagieren, die Emma in Überlappung während und nach Birgits erstem „bei uns“ in Zeile 11 produziert. Darin bringt Emma ein alleinstehendes „NO ja:“ (Z. 11) vor, eine Variante des Diskursmarkers *na ja*.²⁷ In zweiter Position (als Reaktion auf die Rede Birgits) und in turninitialer sowie alleinstehender Verwendung findet sich *na ja* dann, wenn Sprechende einem vorangegangenen Meinung oder Argumentation nicht zustimmen (Golato, 2018; Strecker et al., 1997, S. 399ff.; Willkop, 1988): „[T]he *najas* indicate a break between the interactants in terms of their stance toward a particular state of affairs. In other words, the *naja*-fronted turn indicates that there is a break in the affiliation between the speakers“ (Golato, 2018, S. 439, Kursiv i. O.). Auch die prosodische Form des Diskursmarkers, insbesondere die Akzentuierung der ersten Silbe mit steigender Intonation, unterstützt die Projektion adversativer Rede von Emma, indem dadurch der Beginn von etwas Neuem impliziert wird (vgl. dazu Couper-Kuhlen, 2004 zu englischsprachigen Daten). *Na ja* kann damit klar als Ankündigung eines Widerspruchs vonseiten Emmas interpretiert werden, abermals verstärkt durch die überlappende Anbringung. Mit Traverso (2009) kann also von einer „Negotiation“ (S. 2393) ausgegangen werden. Da es sich bei den Coronafallzahlen um Fakten handelt, mit denen keine Disaffiliation zu erwarten ist, davon ausgegangen werden, dass eine Disaffiliation hinsichtlich Birgits extrem (negativen) Framings der Proposition nachfolgen wird (Auer & Uhmann, 1982) – zunächst schließt Emma jedoch keine weitere TCU mit Explikation an.

²⁷ Strecker et al. (1997) verzeichnen als Variante der Partikel *na* unter anderem ein regional verwendetes *nu* (S. 400). Es soll an dieser Stelle argumentiert werden, dass die vorliegende Form, *no* mit gerundetem Vokal eine weitere regionale Variante darstellt.

An das Ende ihres Turns schließt Birgit einen *question tag* „äh?“ an, in den die steigende Intonation am Ende ihres Turns in Zeile 12 mündet – mit dem Schmatzen und Einatmen Birgits (Z. 12f.) öffnet sich ein TRP und ein Sprecherinnenwechsel zu Emma wird projiziert.²⁸

(18) FOLK_E_00430_SE_01_T_01, 20:37-22:41, c638: *himmel arsch und zwirn*

0011 **ES** [´NO ja:;]
 0012 **BS** bei Uns sind_s heute ´AUCH über vierhundert äh? ((schmatzt))
 0013 °hh
 0014 **ES** `na ´jA (.) es [is] (.) eine ´KRItische situa´tiOn;
 0015 **BS** [hh°]
 0016 (0.39)

In Zeile 14 produziert nun Emma den bereits durch den Diskursmarker in Zeile 11 angedeuteten Antwortturn, wobei sie Alignment zeigt. In erster Position äußert sie darin erneut eine Kombination der Partikeln *na* und *ja* (vgl. Z. 11); im Kontrast zu Zeile 11 liegt hier jedoch eine Akzentuierung der zweiten Silbe mit steigender Intonation vor und die TCU wird im Folgenden fortgesetzt. Während „`na ´jA“ (Z. 14) als Diskursmarker generell erneut Disaffiliation projiziert, birgt die prosodische Markierung eine weitere Deutungskomponente: Strecker et al. (1997) attestieren *na ja* mit fallender Intonation auf der ersten und steigender auf der zweiten Silbe die Funktion, dass eine „Vorgängeräußerung [...] als nicht unbedingt falsch, aber als divergenzerzeugend oder weniger relevant markiert; zugleich wird der Übergang zu dem, was der Sprecher für eigentlich relevant im Diskurszusammenhang hält, hergestellt“ (S. 402). Während die Variante von *na ja* in Zeile 11 also noch als Widerspruch zu Birgits impliziter Wertung (ab Zeile 7) gelesen werden kann, scheint die *na ja*-Variante in Zeile 14 die sequenziell vorhergegangene Kontrastierung Birgits (Z. 10, 12) als weniger wichtig zu bewerten. Dennoch greift sie die von Birgit erwähnte *complainable* (die hohen Fallzahlen (Z. 10, 12)) auf und bietet eine (teilweise) affiliierende zweite Bewertung (Auer & Uhmann, 1982) an: Im Rahmen dieser verwendet sie die Bezeichnung „´KRItisch[]“ (Z. 14) in Bezug auf die Gesamtsituation. Bei *kritisch* handelt es sich um eine Deskalierung der extremen Negativbewertung, die Birgit vorgeschlagen hatte, was noch betont wird durch den Fokusakzent auf der ersten Silbe von

²⁸ Erwähnenswert ist zudem, dass zum Telefonatszeitpunkt im August 2020 keine Explikation der Referenz „FÄLlen“ (Z. 9) á la „Coronavirus-Fälle“ mehr nötig zu sein scheint – zumindest interpersonell, darüber hinaus aber mutmaßlich auch gesellschaftlich indiziert das einen *common ground* bezüglich dieser und verwandter Referenzen. Andererseits präsentiert Birgit scheinbar im Zuge ihres rhetorischen Frageformats auch die aktuellen Corona-Fallzahlen in den jeweiligen Regionen beider Gesprächsteilnehmerinnen („bei euch [...] bei uns“, Z. 9f.) als einen *common ground* und verzichtet auf eine einführende Erklärung. Der Grund dafür könnte darin liegen, dass sie mit der Negativ-Einordnung durch „HIMMEL arsch und zwirn“ (Z. 7) bereits einen Rahmen für die Proposition anbietet, der sowohl ihre Haltung als auch ihre Negativbewertung beinhaltet.

„KRItische“ (Z. 14). Dass Emma in Zeile 14 einen Zwischenschritt vor Übergang zu relevanteren Themen zu machen scheint, wurde bereits an der verwendeten Form von *na ja* interpretiert. Mit Auer und Uhmman (1982) kann dieser Schritt jedoch ebenso als Verzögerungstechnik für sich abzeichnende Disaffiliation identifiziert werden: Um Beschwerdesprecher*innen zu ermöglichen, ihre Bewertung noch zu revidieren (1982, S. 10–15), listen die Autor*innen auch „eine deskalierte Zweite Bewertung“ (Auer & Uhmman, 1982, S. 13) wie die Emmas in Zeile 14.

(19) FOLK_E_00430_SE_01_T_01, 20:37-22:41, c638: *himmel arsch und zwirn*

```
0016 (0.39)
0017 ES °h man spricht ja (.) ´dort ´EInige (.) EI`nige sprechen davon
0018 dass sie-
0019 °h dass es möglich ist dass schon die zweite wElle ist.
0020 °h ab[er ´ICH] glaube °h birgit bei uns hier war das irgendwie
0021 BS [jo:, ]
0022 ES ich will nich sagen ´vOrprogrammiert das klingt so als ob wir_s
0023 be`stEllt [hätten,] [es ] [(JETZT wo so-) ]
0024 BS [hmhm ] naj[a doch] [im prinzip schon, ((L.ans.))]
0025 ES jEtzt wo <<len>↑s0: `viele `URlauber kommen.>
```

Emma beendet ihre TCU in Zeile 14 mit leicht fallender Intonation und fährt zunächst nicht mit ihrem Turn fort (Z. 16). Es entsteht ein *transition-relevance place* (TRP), wie sich an der Pause in Zeile 16 zeigt. Wie dies belegt, bietet Emma damit eine weitere Gelegenheit für Birgit, ihre Bewertung zu revidieren, um weiterer Explikation ihrer projizierten Disaffiliation ausweichen zu können (Auer & Uhmman, 1982; Pomerantz, 1984) – Birgit produziert jedoch keine Rede (Z. 16f.). Emma fährt daraufhin fort und produziert eine neue TCU, in der sie eine Erklärung für die hohen Fallzahlen anbietet, statt sofort eine zweite Bewertung zu liefern – „dass schon die zweite wElle ist“ (Z. 18).

In formal-struktureller Hinsicht liefert sie damit eine Antwort auf Birgits rhetorische Frage, ein erneutes Vorgehen, das sich in seiner Funktion mit den Verzögerungstaktiken einer disaffilierenden zweiten Bewertung nach Auer und Uhmman (1982) vergleichen lässt: Strukturell gibt Emma damit vor, Birgits erste Bewertung im Rahmen der rhetorischen Frage als Frage aufgefasst zu haben – dass sie die Bewertung registriert hat, zeigt jedoch bereits das Einbringen des Disaffiliation-anzeigenden Diskursmarkers *na ja* (Z. 11) (Golato, 2018). Bemerkenswert ist bei der Produktion des Turns in Zeile 17 auch Emmas Zögern, dass sich zunächst durch die Mikropausen bemerkbar macht: Auch diese zählen mit Auer und Uhmman (1982) zu den Vorlaufelementen, die einer explizit verbalisierten Disaffiliation zuvorkommen

und diese zwecks möglicher Bewertungsrevision durch den*die Beschwerdesprecher*in verzögern (S. 13). Wie bereits im Fall des TRP ermöglicht Emma Birgit damit erneut eine Revision ihrer Bewertung, die von Birgit jedoch nicht erfolgt (Z. 17ff.). Auch die selbst-initiierte Selbstkorrektur der *trouble source* „man“ (Z. 17) zum weniger allgemeinen „einige (.) Einige“ (Z. 17) ist von Interesse, zeigt die Korrektur doch die Anbringung einer möglichst realitätsnahen Wiedergabe der Mengenangabe, möglicherweise, um keine weiteren Anhaltspunkte zur Disaffiliation mit Birgit zu bieten.

Als Birgit das Rederecht nicht ergreift (vgl. Z. 19), setzt Emma nun zu ihrem disaffilierenden Bewertungsprozess an (Z. 20), der zwar projiziert (Z.11), aber bis dahin verzögert wurde, wie die Prosodie von „na ʃA“ in Zeile 14 indiziert. Im sequenziellen Umfeld bringt Emma die TCU in Zeile 20 also nach der Abhandlung einer „competing line of topic development“ (Mazeland & Huiskes, 2001, S. 141) ein, eingeleitet durch den Diskursmarker „aber“ (Z. 20). Mit Mazeland und Huiskes (2001) Ausführungen zum niederländischen *maar* (*aber*) handelt es sich also in sequenzieller Hinsicht um ein *resuming maar/aber* (vgl. S. 141). Fortgesetzt wird nun mit Emmas „aber“ (Z. 20) der in Zeile 11 projizierte Widerspruch zum Framing der hohen Infektionszahlen als extrem und schockierend (vgl. Z. 7ff.) – welcher anhand der Zeilen 11 bis 19 als das für Emma relevantere, priorisierte Thema in der sequenziellen Organisation präsentiert wird.²⁹

In der Weiterführung ihres Turns stellt Emma ihrer gegenläufigen Einschätzung als „vOrprogrammiert“ (Z. 22) zunächst den Heckenausdruck (hedge, Lakoff, 1973; Schegloff, 2007, S. 65) *irgendwie* voran, womit sie in einem ersten Schritt die Gültigkeit und Begründetheit ihrer disaffilierenden Antwort relativiert. Dem folgt, in schnellem Anschluss

²⁹ Interessant ist hier ebenfalls die Verwendung des Namens „birgit“ (Z. 20) durch Emma, auf die aus Platzgründen an dieser Stelle nur kurz eingegangen werden soll: Aufgrund der dyadischen Natur des Telefongesprächs ist keine zwingende Selektion der Adressatin durch Namensreferenz erforderlich – Emma scheint daher mit ihrem Adressatinnenzuschnitt etwas anderes zu bewirken. Mit Schwitalla können solche „[z]wischengeschobenen Vokative [...] [als] ein Zeichen des Bedürfnisses, einen *so* guten Draht zum Gesprächspartner zu haben, dass man seinen Namen möglichst oft und auch innerhalb syntaktischer Einheiten ausspricht“ (2010, S. 187), betrachtet werden.

Schwitalla merkt darüber hinaus an, dass einer TCU voran- oder nachgestellte Rezipient*innenreferenzen im Zuge von „Aufforderungen [eine] [] Erhöhung der Dringlichkeit, aber gleichzeitig Abschwächung der Verletzung des negativen *Face*“ (2010, S. 188) bewirken. Wenngleich hier weder eine Aufforderung Emmas an Birgit, noch eine Vor- oder Nachstellung der Referenz vorliegt, scheint die Verwendung ihres Namens (Z. 20) doch eine vergleichbare Funktion zu erfüllen: den in Zeile 20 begonnenen Turn (analog zur identifizierten Relevanz desselben) zu betonen und gleichzeitig den „Angriff“ durch ab Zeile 20 geäußerte Disaffiliation mit Birgit (vgl. Z. 7ff.) abzuschwächen (im Sinne einer Höflichkeitsstrategie, vgl. Brown & Levinson, 1987). Die sequenzielle und inhaltliche Hervorhebung und Abgrenzung beobachtet auch Clayman (2013) für *address terms* „[i]n the environment of a prior sequence-initiating action“ (S. 300) und die nachfolgenden TCUs. Ein solches Umfeld ist gegeben, interpretiert man Emmas Entfaltung ihrer Disaffiliation als (Unter-)Sequenz – der Name (Z. 20) weist damit darauf hin, dass „the ensuing action should be understood as independently motivated and hence less ‚responsive‘ than would normally be the case“ (Clayman, 2013, S. 300).

(*latching*) an Zeile 20 in Zeile 22 die zusätzliche vorangestellte Phrase „ich will jetzt nicht sagen“ (Z. 22), mit der Emma das „vOrprogrammiert“ (Z. 22) bereits vor der Verbalisierung quasi-negiert. Statt eines semantischen Ausschließens von „vOrprogrammiert“ (Z. 22) scheint Emmas Negation hier jedoch nur vorgegeben zu sein und den Ausdruck lediglich für Rezipientin Birgit abzuschwächen. Eine solche Verwendung belegt auch Deppermann (2014a): “Negation can be used to constrain the interpretation of a nucleus action by explicitly negating possible interpretations of it” (S. 16). Nach Deppermanns Schema kann Emmas Rede ab Zeile 20 als ein “pre-positioned constraint of interpretation” (S. 29) interpretiert werden: Die Sprecherin produziert selbst-initiiert die Verneinung vorab und veranlasst damit, dass ihre

```

006      (3.2)
007      bei I:HM:, >
           as far as he is concerned
008      (1.9)
009      na ich (-) <<p,all>WILL net;>
           well I                               do not want
010      (-) ich: S:AG jetzt <<all>NET dass er k;>
           I'm not saying now that he
011      (-) d_schon dran erKRANKT isch,
           has already got ill from it
012      °hh (-- ) Aber; (.) Ä:HM-
           but          erm
013      (.) er hat mittlerweile schon SO viel DURCHgmacht,=un
           he has already gone through so much by now and

```

Zitiert aus Deppermann, 2014, S. 29f.

disaffiliierende Rede (projiziert durch „aber“ in Z. 20) als stark disaffilierend (im Sinne von „vOrprogrammiert“, Z. 22, versus überraschend, vgl. Z. 7ff.) von Birgit aufgefasst wird. Nach der vorab positionierten Verneinung

stünde nach Deppermann (2014a) im Regelfall der semantische Inhalt, auf dessen Interpretation Sprecher*innen mit ihrer Vorab-Negierung Einfluss nehmen, wie im nebenstehenden Beispiel von Deppermann demonstriert: Die Verneinungen „ich [...] WILL net“ (Z. 9) und „ich: S:AG jetzt NET“ (Z. 10) bauen hinsichtlich der folgenden Aussage (ab Z. 12) Einschränkungen der Interpretation auf. In *himmel arsch und zwirn* fehlt jedoch die zweite Komponente, die in Deppermanns Beispiel ab Zeile 12 eingebracht wird. Stattdessen schließt Emma eine Begründung für ihre Verneinung der Wertung als „vOrprogrammiert“ (Z. 22) an: „das klingt so als ob wir_s be`stEllt hätten“ (Z. 22f.). Die Kernkomponente, deren Aussage durch die Verneinung eingeschränkt wird, bleibt aus – möglicherweise, weil durch die Überlappung mit Birgit in Zeile 24 zu einer Neuverhandlung des Rederechts kommt. Wie jedoch in Zeile 11, wie auch mittels „aber“ (Z. 20) projiziert, hätte sich in dieser Rede voraussichtlich Nichtübereinstimmung mit Birgits Bewertung (Auer & Uhmans, 1982) gezeigt.

In ihrem überlappend produzierten Turn in Zeile 24 beginnt Birgit indessen, zumindest partiellen Widerspruch in Reaktion auf Emmas „nicht [...] vOrprogrammiert“ (Z. 22) auszudrücken, wie die Antwortpartikel „doch“ (Z.24) belegt. Wie bereits zuvor in der Rede

Emmas beobachtet, ist der Diskursmarker „naja“ (Z. 24) auch hier „directly [connected, S. K.] with speaker affiliation (i.e., the speaker’s stance towards an utterance)“ (Golato, 2018, S. 439). Auch Birgits Lachansatz nach Ende ihrer TCU in Zeile 14 passt zu ihrem *doing disagreeing*: Wie Glenn und Holt (2015) beschreiben, kann Lachen zum Ende eines Redebeitrags die vollzogene Sprachhandlung modifizieren: „[I]t can mitigate a potentially problematic action such as [...] disagreement“ (S. 2). Birgits Lachen weist damit gleichzeitig ihre Disaffiliation als potenziell problematisch und unerwartet aus, bietet aber für Rezipientin Emma auch eine Ressource, um Birgits Nichtübereinstimmung als nicht so ernstzunehmend zu beantworten (Glenn & Holt, 2015).³⁰

Noch während Birgits überlappendem disaffilierenden Turn „verwirft“ Emma die Negierungs-TCU („nich“, Z. 22) und beginnt eine weitere TCU („jetzt wo so“, Z. 25). Nach Ende der überlappenden Rede (Z.23f.) beginnt sie diese in Zeile 25 neu und vervollständigt sie: Mit „jEtzt wo <<len>↑sO: `viele `URlauber kommen.>“ (Z. 25). Damit bietet sie eine Erklärung für die hohen Fallzahlen an und schließt sich damit Birgits unmittelbar vorangegangener Wertung als „doch“ (Z. 24) *vorprogrammiert* an. Gleichzeitig stellt ihre Begründung hier auf der Sprachhandlungsebene einen Account für ihr *doing disagreeing* ab Zeile 20 dar.

Während beide Sprecherinnen somit ausgehandelt zu haben scheinen, dass das Infektionsgeschehen zu erwarten war, scheint Birgit ab Zeile 28 eine alternative Erklärung zu Emmas (Z. 25) zu bieten: „^wo:: wo `zEhntausend `RUM`laufen und und äh: sich freuen und feiern wir sind die zweite `WELle;“ (Z. 32f.). Auf detailliertere Analysen der Zeilen 27 bis 33 muss hier aus Platzgründen verzichtet werden. Ab Zeile 34 reagiert Emma jedoch zustimmend auf diese neu angebotene *candidate explanation*, womit die Verhandlung der Disaffiliation bis auf Weiteres abgeschlossen ist.

Zum Abschluss dieser Beispiel-Analyse können einige vorläufige Schlüsse zur Aushandlung von Nicht-Übereinstimmung im Rahmen von Beschwerdeversuchen gezogen werden: Das besprochene Beispiel *himmel arsch und zwirn* bildet in der Datenkollektion eines von lediglich drei Beispielen, in denen der*die Rezipient*in einer ersten Bewertung und damit eines

³⁰ Interessanterweise konstituiert die (hier mit Emma disaffilierende) Wertung der steigenden Infektionszahlen als „doch“ (Z. 24) *vorprogrammiert* Birgits gleichzeitig eine Revision ihrer anfänglichen Position: Hatte Birgit ab Zeile 7 noch ein Framing des Infektionsgeschehens als schockierend und *newsworthy* gezeigt, verändert sie nach Projektion von Emmas Disaffiliation (Z. 11, 20, 22f.) die eigene anfängliche Bewertung („[c]hanging stance“, Traverso, 2009, S. 2394) in Zeile 24 – wenn auch mit dem relativierenden Zusatz „im prinzip schon“ (Z. 24). Birgits Revision der eigenen ersten Bewertung (Z. 7ff.) entspricht damit der Korrektur, der Emma, entlang der Erkenntnisse Auer und Uhmans (1982), an mehreren Stellen mittels Verzögerungstechniken (Z. 7-19) Platz eingeräumt hatte. Als Reaktion auf die entgegengebrachte Disaffiliation (Z. 20, 22f.) mit einem Haltungswechsel und Affiliation (Z. 24) zu reagieren, stellt eine Manifestierung der bereits angesprochenen „generelle[n] Dyspräferenz für Nichtübereinstimmung“ (Auer & Uhmans, 1982, S. 22) dar.

Beschwerdeversuchs rund um das Thema Corona Disaffiliation andeutet. Im vorliegenden Beispiel (wie auch den beiden anderen) wird die Disaffiliation jedoch nicht explizit als zweite Bewertung geäußert, sondern durch Diskursmarker projiziert und dann „systematisch durch bestimmte Techniken verzögert und dem Ersten Bewerter dadurch die Möglichkeit geboten wird, seine Bewertung zu revidieren“ (Auer & Uhmman, 1982, S. 15). Zwei Befunde sollen an dieser Stelle festgehalten werden: Erstens, die durchweg implizite Anbringung von Disaffiliation, wie sie auch in Beispiel 1 (*buffet*) beobachtet wurde, demonstriert erneut, wie Beschwerderezipient*innen Nicht-Kooperation in der Form von Disaffiliation als delikate Handlung markieren und behandeln (vgl. hierzu Kapitel 2.3). Wie im Literaturkapitel ausgeführt, kann die Vermeidung offener Nicht-Übereinstimmung ebenso als Maßnahme der Rücksichtnahme auf Sprecher*innen- und Rezipient*innen-Gesicht aufgefasst werden (Brown & Levinson, 1987). Zweitens manifestiert sich in dieser impliziten Anbringung, die stets auch *affiliation features* (Steensig, 2020) aufweist, die von Auer und Uhmman (1982) beschriebene Präferenz für Übereinstimmung.

4.4 Beschwerdeversuch ohne Uptake

Neben expliziten (affiliativen und disaffiliativen) Rezipient*innen-Stellungnahmen in Reaktion auf erste Bewertungen, bildet die Datenkollektion mehrere Beispiele ab, in denen eine explizite Dis/Affiliation ausbleibt. In den bisher diskutierten Beispielen sorgte die Dis/Affiliation inklusive Explikation (z. B. Co-Beschwerden) durch Rezipient*innen dafür, dass Beschwerde-Initiierungen von ersten Sprecher*innen anerkannt und die *complainable* so zwischen den Interagierenden explizit gemacht und ausgehandelt wurde. Rezipient*innen validieren auf diese Weise, „daß die einen ersten Schritt als Bewertung interpretiert haben“ (Auer & Uhmman, 1982, S. 3) und erheben die Beschwerde-Initiierung plus Reaktion damit zu einer kollaborativ vervollständigten Beschwerde.³¹

Die Beispiele, die im Rahmen dieses Unterkapitels untersucht werden, weisen keine explizite Affiliation, jedoch auch keine Disaffiliation von Rezipient*innenseite auf. Entlang der obigen Erläuterung behalten diese ersten Paarteile (*first-pair parts*) ihren Status als Beschwerdeversuche bei. Wie sich Beschwerdeversuche im Zusammenspiel mit der

³¹ Traverso (2009) argumentiert, wie bereits erwähnt, dass in Folge einer Beschwerde-Initiierung (*initiation*) im Hauptteil der Beschwerde (*core part*) nur dann eine Beschwerdeentfaltung stattfinden kann, wenn die Initiierung „is approved by the recipient(s) via an expressed agreement on the complaint topic and an affiliation with the complainer“ (S. 2388). Ergänzend soll erneut vermerkt werden, dass auch ausgedrückter Widerspruch in einer Anerkennung der *complainable* sowie der Beschwerde-Initiierung resultiert – lediglich die *complainability* wird von widersprechenden Rezipient*innen angefochten.

Rezipient*innen-Reaktion gestalten, untersucht Mandelbaum in ihrem Artikel *Conversational non-cooperation: An exploration of disattended complaints* (1991) anhand englischer Gesprächsdaten. Wie sie darin anführt: “Given that we usually cooperate with others, assisting them in developing their lines of action, the question of why we sometimes disattend another's apparent action may be puzzling.” (1991, S. 104) Wie Steensig (2020) beispielhaft beschreibt, ist „Aligning without [Dis/]Affiliation“ (S. 4) jedoch durchaus anzutreffen: So können Sprecher*innen sich im Rahmen ihres Alignment „as a recipient to the [speaker’s] [...] telling and its formal properties“ (S. 252) positionieren, ohne Dis/Affiliation offenzulegen. Folgendes Telefongespräch zwischen Doktor und Anrufer bei einer Suizid-Hilfshotline bildet diese allgemeine Beobachtung Steensigs ab:

(5) [Jefferson (2002, p. 1352), excerpt 11, abbreviated, original transcript conventions retained, line numbers added]

01 PAT: I cant go through with it I cant go through with the
02 evening I cant (sniffle)
03 DOC: uh huh
04 PAT: you talk I don't want to talk
05 DOC: uh huh
06 PAT: ((*laugh sob*)) it sounds like a real professional uh huh
07 uh huh uh huh (sniffle)

(nach Jefferson, 2002, S. 1352; in angepasster Form übernommen aus Steensig, 2020, S. 252)

Wie sich im Kontext des Hilfshotline-Anrufs aus der wiederholten Formulierung „I cant“ (Z. 01; 02), der Schilderung der Akutheit (Z. 01f.) sowie dem Schniefen (Z. 02) ablesen lässt, hat der Patient ein dringendes Gesprächs- und/oder Hilfebedürfnis. Der Doktor verhält sich – auch auf explizite Aufforderung, sich zu äußern (Z. 04) – disaffiliativ, indem er im Abschnitt weder Mitgefühl ausdrückt, noch auf die geschilderte Problemlage eingeht (vgl. zu Rezipient*innenreaktionen auf *troubles talk* u.a. Jefferson, 1988, S. 427). Dennoch richten sich die Turns des Doktors in formaler Hinsicht nach seiner Rolle als Rezipient der Erzählung des Patienten aus – er tritt als Zuhörer auf, markiert dies mittels Bestätigungstoken (Z. 03; 05) und zeigt damit Alignment ohne Dis/Affiliation. Welche Schlüsse lassen aufgrund dieser beispielhaften Betrachtung also die deutschsprachigen Daten aus der Kollektion zu?

Beispiel 7: *willkommen corona*³²

Der folgende Transkriptausschnitt stammt aus einem Telefongespräch zwischen Tante Ines (IS) und Tessa (TH), aufgenommen am 27. November 2020. Vor Einsetzen des Ausschnittes tauschen sie sich über Basteleien aus, die beide zusammen mit Ines' Kindern gemacht haben.

(20) FOLK_E_00437_SE_01_T_01, 20:08-21:35, c768: *willkommen corona*

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00437_SE_01_T_01_DF_01&cID=c768&wID=&textSize=1000&contextSize=36

```
0001 IS ich guck ma_<<f>'ich 'FRAG> n ma.
0002   (0.8)
0003 TH ^ja:;
0004   (0.23)
0005 IS <<p>(so_n bisschen;)>=
0006   =<<f>!°H!> 'hAb 'Ich dir schon erzählt dass ~lucki~ ne 'FREUNDin
0007   hat.
0008   (0.76)
0009 TH ^n:ei[n;          ]
```

In Zeile 6 eröffnet Ines mit starker lautlich-prosodischer Markierung eine neue thematische Sequenz (Birkner et al., 2020, S. 422–425): Nach Zeile 5, in der sie eine letzte syntaktische Erweiterung ihrer TCU in Zeile 1 vorbringt, produziert sie mit einem Noticing und lautem Nach-Luft-Schnappen eine neue. Charakteristisch für Noticings, sind diese häufig eingeleitet durch *departure marker*, die die Abkehr von der bisherigen thematischen Sequenz kennzeichnen (vgl. u.a. M. Hayashi, 2009 zu *eh* im Japanischen); Ines' Schnappen kann damit ebenfalls als solcher eingestuft werden. Gleichzeitig deutet sie durch diesen Kontrast in Lautstärke und den Eigenschaften der Noticing-Einleitung eine gewissen Dringlichkeit und Wichtigkeit des Folgenden an, was Quasthoff (1980), analog zur bereits erläuterten *complainability*, als *Erzählwürdigkeit* bezeichnet. Mit dieser Vor-Kennzeichnung des Folgenden wird gleichzeitig Tessas „Rezeption in Richtung [...] Ungewöhnlichkeit“ (Birkner et al., 2020, S. 424) präterminiert bzw. projiziert. Sogleich verdeutlicht Ines in der nun folgenden TCU, dass es sich bei ihrem Noticing um die Erinnerung an eine Begebenheit handelt, von der sie Tessa noch nicht berichtet hat.

Tessas Bestätigung des eigenen Unwissens (Z. 9), als Einladung an Ines, zu erzählen und selbst die Rezipientinnen-Rolle einzunehmen, hat nun ein *telling* von Ines zur Folge, das aus Platzgründen hier nur kurz beschrieben werden soll (siehe Anhang C für das vollständige

³² Das vollständige Transkript zum Datenausschnitt ist zu finden im Anhang C, auf Seite 110.

Transkript): Wie bereits in den Zeilen 6 und 7 projiziert, referiert sie darin auf den Protagonisten Luca (oder „lucki“), ihren Sohn, und dessen neue Freundin. In den Zeilen 10 bis 53 entfaltet sich Ines‘ Erzählung nun über einige Turns hinweg thematisch, mit Referenzen zum Umgang Lucas mit Mädchen (Z. 10-15), der neuen Freundin und ihrem ersten Zusammentreffen mit dieser (Z. 14-41), Lucas Verhalten gegenüber der Freundin und der eigenen Haltung dazu (Z. 29-53).

(21) FOLK_E_00437_SE_01_T_01, 20:08-21:35, c770: willkommen corona

0053 **IS** <<all>das war schon niedlich> und <<f>!^DANN!;>
 0054 (0.26)
 0055 **IS** °h ähm ´HATT ich mich ja immer so n bisschen
 0056 (nebenher) die ++++++ beim: (.) beim ´mIttags´tisch dann halten
 0057 die ja vorher immer noch ma ´hÄndchen und
 0058 singen da irgendwelche `LIE´der na wo ich mir denke,
 0059 °h <<f>!^GEI:L> bei co´rOna ´schÖn vorm essen noch ma ´hÄndchen
 0060 [halten,

Nach der Schilderung des letzteren projiziert Ines mittels eines prosodischen Bruchs und starker Akzentuierung des „und <<f>!^DANN!;>“ (Z. 53) – wie bereits zu Beginn im Rahmen ihres Noticings – eine weitere als stark erzählwürdig eingestufte Begebenheit, die sich dadurch von den (chronologisch) vorangegangenen Erzählungselementen abhebt. Ebenso fungiert die Prosodie, wie bereits zuvor beobachtet, durch „the use of early high pitch [to] alert[] the interlocutor to an upcoming event“ (Couper-Kuhlen, 2004, S. 340).

Zunächst folgt dem ein kontextualisierender Account, mit dem Ines die darauffolgende Schilderung und ihr Wissen darum für Tessa „erkennbar und verstehbar“ (Birkner et al., 2020, S. 13) macht: Sie habe sich, womöglich beim Abholen ihres Sohnes, „(nebenher)“ (Z. 56) aufgehalten, was ihr einen Blick auf das folgend Beschriebene ermöglichte. Daraufhin bringt sie zwei Referenzen an, einerseits, dass die Kinder „beim ´mIttags´tisch dann [...] ja vorher immer noch ma ´hÄndchen [halten]“ (Z. 56f.) und „da irgendwelche `LIE´der“ (Z. 58) singen.

Zu beiden Sachverhalten bezieht sie anschließend Stellung (*stance-taking*), wie „na wo ich mir denke“ (Z. 58) projiziert. Deppermann und Reineke (2020) fassen auf Grundlage bisheriger KA-Forschung zusammen: Derartiges „epistemic stance-taking plays a key role for the organization of discourse“ (S. 113). Besonders am vorliegenden Fall, den Zeilen 58 und 59, trifft dies zu: „wo ich mir denke“ (Z. 58) funktioniert hier vergleichbar mit *quotables*, die Golato (2000) in Bezug auf *und ich so* wie folgt definiert: It „occurs exclusively in storytelling situations. Specifically, it is used to convey the punchline or materials contributing to the climax

of a story” (S. 31). Wie dieser *quotable* einen Rahmen aufspannt, für eine physische Handlung oder ein Zitat (Golato, 2000), und in der Rahmung so deiktisch auf die folgende zitierte Proposition verweist, fungiert auch Ines‘ Rahmung unter Verwendung des kognitiven Verbs *denken* vergleichsweise: Sie macht ihre eigene Einschätzung relevant und weist diese als potenziellen Klimax ihres *tellings* aus.

Nachdem sie hörbar eingatmet hat (Z. 59), vollzieht Ines erneut einen Lautstärken-Wechsel mit starker Betonung und äußert eine auf den ersten Blick sehr positive Bewertung mittels der *extreme case formulation* „<<f>!^GEI:L>“ (Z. 59). Die gesprochene Dehnung sowie Pitch-Erhöhung, und dann -Abfall heben das Adjektiv jedoch prosodisch hervor: Hartung (2002) listet als sogenannte „Deviations-Markierungen“ (S. 175), die also eine ironische Äußerung artikulatorisch abheben, unter anderem solche kontrastreichen Tonhöhen sowie auffällige Betonungen und Dehnungen, die in Ines‘ Turn zusammen auftreten. Durch den nachfolgend gelieferten Kontext „bei co´rOna“ (Z. 59) in Bezug auf die zuvor genannten, kopräsenten und kontaktintensiven Aktivitäten wird semantische Ironie erkennbar.³³ Insbesondere das Händchenhalten betont Ines durch Reproduktion und erneute Referenz in den Zeilen 59 und 60, wodurch auch die Attribuierung „schÖn“ (Z. 59) potenziell ebenfalls ironisch ausgerichtet ist.

Wie zu Beginn des vorliegenden Kapitels besprochen, manifestieren sich potenzielle Beschwerden durch Negativwertung eines Sachverhaltes, wie es durch den Ausdruck von Ines‘ subjektiver Haltung durch Ironie im Falle des Händchenhaltens und Singens stark impliziert ist. Beide besprochenen Referenzen stellen somit potenzielle *complainables* dar, die Ines‘ Rede zum Beschwerdeversuch erheben – nach Traversos (2009) Typologie ist damit die Beschwerde-Initiierung (*complaint initiation*) durch Ines platziert.

(22) FOLK_E_00437_SE_01_T_01, 20:08-21:35, c770: *willkommen corona*

```
0059 IS °h <<f>!^GEI:L> bei co´rOna ´schÖn vorm essen noch ma ´händchen
0060 [halten,
0061 TH [((lacht, 1.13s))]
0062 (0.27)
0063 IS aber ^DANN: äh-
0064 (0.38)
```

Noch in Ines‘ Repetition in Zeile 6 hinein beginnt Tessa, in Überlappung zu lachen. Damit ist zum einen ihre strukturelle Ausrichtung nach Ines‘ Turn gewährleistet (*alignment*), zum anderen

³³ Wie Hartung auf Basis verschiedenartiger Literatur jedoch allgemein zusammenfasst: „Ironie wird häufig überhaupt nicht artikulatorisch markiert und verlässt sich ganz auf die Vorkenntnisse der Rezipienten“ (2002, S. 174). Entsprechend ermöglicht bereits eine Kenntnis um das Weltgeschehen seit 2020 Rezipient*innen, eine positive Bewertung von viel Körperkontakt in großen Gruppen als ironisch und eigentlich negativ einzustufen.

scheint Tessa Ines' Beschwerdeversuch jedoch eher anekdotisch aufzufassen und wertet ihn als Witz-Erzählung. Dennoch ist nach den eingangs vorgestellten Erkenntnissen Steensigs (2020) *alignment* gegeben: Tessa produziert eine Reaktion (Z. 61) und fasst damit die Rede von Ines als humorvolle Anekdote auf. Damit entspricht ihre Reaktion einer, die infolge einer *quotable* häufig auftritt: Eine der Hauptfunktionen dieser ist das Anbringen einer Punchline, im Rahmen eines Witz-Formates (wie von Golato, 2000, S. 39f. für *und ich so* beobachtet), wie auch Tessa Ines' *telling* und potenziellen Beschwerdeversuch (Z. 59f.) aufzufassen scheint. In jedem Fall konstituiert Tessas Lachen in Zeile 61 Alignment mit Ines' vorheriger Erzählung. Sie affiliert darüber hinaus mit der als humorös verstandenen Pointe in Ines' Turn. Diesen scheint sie anhand der verwendeten Ironie und implizierten Negativbewertung nicht als Beschwerdeversuch zu verstehen, sodass kein Uptake des Versuches stattfindet.

Nach einer kurzen Pause in Zeile 62, in der Tessa zu keiner weiteren TCU ansetzt, produziert Ines eine weitere, eingeleitet durch die Konjunktion „aber“ (Z. 63). Zur Verwendung von *aber* in initialer Position und Fortsetzung eines Turns können hier erneut die Erkenntnisse von Mazeland und Huiskes zu *maar* (*aber* im Niederländischen) herangezogen werden: „Used as a sequential conjunction here, the connective links the upcoming talk to the preceding talk and adds to it.“ (2001, S. 146) Zusammen mit dem akzentuierten Adverb „^DANN“ (Z. 63) projiziert dieses TCU-Fragment eine weitere inhaltliche Etappe im *telling*, die sich sowohl chronologisch später ereignet zu haben scheint als auch die vorherige potenzielle *complainable* an Erzählwürdigkeit noch übertrifft. Diese Projektion erfüllend, bringt Ines in Zeile 65 einen weiteren Sachverhalt an, den sie durch initial besonders hohen Pitch und in ihrer Gänze durch erhöhte Lautstärke erneut stark erzählwürdig kennzeichnet: Luca und seine Freundin „<h><f>`STANden> [...] im `gar`ten und haben (.) ge`knUtscht>“. Wie sich erneut aus dem Kontext erschließt, ist dieser noch gesteigerte Körperkontakt der Kinder im Pandemiekontext allgemein als besorgniserregend einzustufen, womit Ines eine weitere rein implizite Negativbewertung äußert. Wie im ersten potenziellen Beschwerdeversuch liefert sie die eigene Ratifizierung dieses Ereignisses sofort im Anschluss nach, wobei ebenfalls eine vorherige Rahmung durch „dann hab ich gedacht“ (Z. 66) stattfindet. Dieser Umstand eröffnet Rezipientin Tessa erneut das Auffassen von Ines' TCU als Witzformat mit finaler Punchline: „<f>`!NA! (.) willkommen co`rOna?>“ (Z. 66).

(23) FOLK_E_00437_SE_01_T_01, 20:08-21:35, c770: willkommen corona

0065 **IS** <h><f>`STANden> die beiden im `gar`ten und haben (.) ge`knUtscht>
 0066 dann hab ich gedacht <f>`!NA! (.) willkommen co`rOna?>
 0067 ((lacht)) [ja.]

Wie auch in den Zeilen 59 und 60 bringt Ines die eigene *stance* zum Sachverhalt in Zeile 66 mit (anfangs) erhöhter Lautstärke vor und verpackt diesen in einer ironischen Phrase mit gegenläufiger eigentlicher Bewertung – bei der impliziten Bewertung dieser zweiten *complainable* zeichnet sich jedoch interessanterweise ein Unterschied ab: Nachdem Ines auf ihren ersten (wenn auch ironisch verpackten) Beschwerdeversuch keine Beschwerden-Affiliation von Tessa erhalten hat, heftet sie dem zweiten Beschwerdekandidaten durch ihr Lachen in Zeile 67 selbst eine humoristische Natur an, bevor Tessa eine Reaktion produziert (Z. 67). Dieses Verhalten von Ines kann als Handeln im Sinne der „Dyspräferenz für Nichtübereinstimmung“ (Auer & Uhmann, 1982, S. 22) gewertet werden – in Antizipation keiner bzw. einer gegenläufigen Bewertung nach Ausbleiben von Affiliation gibt Ines vor, wie die Proposition zu bewerten ist, womit sie sich möglicherweise an der Lachen-Reaktion Tessas zuvor orientiert. Tessas Reaktion besteht hier erneut aus Lachen, womit sie sich Ines anschließt (Z. 68). Obwohl „the complaint frame for the storytelling makes available to [the recipient] [...] the possibility of understanding the events as complaint-relevant“ (Mandelbaum, 1991, S. 112), bietet Ines' Lachen für Tessa einen weiteren Ansatzpunkt und Ressourcen zur Ausrichtung ihrer Reaktion, den diese vorzieht.

Das obige Beispiel bildet eines von sechs Beispielen aus der Subkollektion „Beschwerdeversuche ohne Uptake“. Wie bereits an vorherigen Beispielen demonstriert, kann in anderen Fällen aus der Datenkollektion mit der Terminologie Traversos (2009) eine Transformation von Beschwerdeversuch-Turns zu Beschwerdesequenzen durch explizite Dis/Affiliation beobachtet werden; eine solche bleibt mit fehlender Dis/Affiliation Tessas jedoch aus. Wie sich anhand von Ines' Reaktion auf diesen Umstand in Zeile 67 zeigt, unternehmen Beschwerdesprecher*innen bei sich abzeichnender fehlender Affiliation Versuche zur Etablierung der Intersubjektivität und setzen konversationelle Maßnahmen ein, um Probleme und Nichtübereinstimmung zu vermeiden. Speziell der vorliegende Datenauszug verdeutlicht jedoch nochmals die delikate Natur der Beschwerden um Corona: In den Bewertungen, die beide Sprecher*innen dem Kontakt der beiden Kinder zumessen, spiegelt sich die gesellschaftliche Auseinandersetzung und der Konflikt darum, wie die zur Infektionseindämmung notwendigen Kontaktbeschränkungen mit Kindern und anderen vulnerablen Personengruppen umzusetzen sind, die körperliche Nähe zur Sozialisation unbedingt benötigen. Sowohl bei der Formulierung der Beschwerde-Initiierung (Implizitheit, Ironie, Phrasen, *doing joking*) als auch bei der Reaktion (Vermeiden von Dis/Affiliation) gehen

die Sprecher*innen sehr vorsichtig und inexplizit vor; es finden schon gar keine Schuldzuschreibungen an die Kinder statt.³⁴ Schuldzuschreibungen, wie Pino (2022) sie für Beschwerden als konstitutive Komponente nennt, sind entsprechend nicht immer in expliziter Form im Rahmen von Beschwerdeversuchen anzutreffen.

Beispiel 8: *an meine substanz*

Nachfolgend soll ein weiteres Datenbeispiel aus der Subkollektion der Beschwerdeversuche ohne Dis/Affiliation präsentiert werden, in dem die Rezipientin die mögliche Beschwerde anders aufnimmt als in Beispiel 7, was einen vergleichsweise unterschiedlichen Sequenzfortlauf zur Folge hat. Im FOLK-Ereignis 446 und dem Kollektionsausschnitt *an meine substanz* führt Chantal (CR) ein Telefongespräch mit ihrer Großmutter Annegret (AR). Das Gespräch findet am 06. Februar 2021 statt und vor Beginn des transkribierten Ausschnittes hat Chantal gerade begonnen, über Erkältungssymptome zu sprechen, die sie derzeit erlebt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit und Kürze sind die Zeilen 1 bis 53 und das vollständige Transkript zum Ausschnitt im Anhang C ab 112 platziert, es folgt jedoch ein kurzer Überblick der sequenziellen Entwicklung bis Zeile 54: Von Zeile 1 bis Zeile 32 unterbreitet Chantal ihrer Großmutter einer Erzählung, die sich zunächst um ein nahegelegenes Corona-Testzentrum dreht (Z.1-9), dann erneut um ihre Krankheitssymptome (Z. 10-20) und schließlich um die Einordnung ihrer Symptome als „nich corona“ (Z. 24), was aber nur durch einen Test endgültig belegt werden könne (Z. 27f.). Auch eine vorherige asymptomatische Erkrankung sei nicht auszuschließen (Z. 30, 32). Nachdem Annegret bis Zeile 22 lediglich Bestätigungstoken bzw. *continuer* eingebracht hat, eröffnet sie ab Zeile 26 einen eigenen Turn, der nach Überlappungen ab Zeile 33 beginnt: Sie eröffnet ein eigenes *telling*, spricht von wiederkehrenden Erkrankungen um ihren Geburtstag (bis Z. 41), von denen sie dieses Jahr befürchtete, es handle sich um Corona. Dann bezieht sie sich wie Chantal darauf, sich einer vergangenen Erkrankung nicht sicher sein zu können (Z. 47-53). Chantal bestätigt diesen Punkt nochmals (Z. 52-65), Annegret stimmt mit einem Bestätigungstoken (Z. 57) zu.

³⁴ Zum Schluss der Diskussion dieses Beispiels sei noch folgendes angemerkt: Auch wenn sich durch die fehlende Affiliation scheinbar ein Problem ergibt – welches Ines löst durch ihre Vorgabe der Einordnung als *joking* – kann Ines' lachen nach Jefferson et al. (1987) und mit Mandelbaum (1991) gleichzeitig und abschließend wie folgt kommentiert werden: „[U]sing an impropriety, and sharing laughter with respect to it, can be a way for interactants to construct and display intimacy. Perhaps being able to anticipate the possible troubles of an interlocutor may also be a way of displaying/ creating intimacy in the sense that it demonstrates access to the life and perhaps ‘thoughts’ of another” (S. 131). So überführt Ines den ignorierten Beschwerdeversuch durch ihr Lachen nicht nur in eine Witz-Erzählung, sondern nutzt die Ressource nach diesem möglicherweise kritischen Punkt zur Annäherung an ihre Gesprächspartnerin.

(24) FOLK_E_00446_SE_01_T_01, c335, 10:47-13:46: *an meine substanz*

[https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00446_SE_01_T_01_DF_01&cID=c335&wID=&textSize=1000&contextSize=36]

0054 CR [weiß man nich;] °hh w[eiß man let]ztlich ↓wirklich nur
0055 wenn man einmal n test gemacht hat und raus
0056 [kommt ^NEE ma]n hat es tat´sächlich noch nie gehabt.
0057 AR [´hm`HM;]
0058 (0.4)
0059 AR hm:.
0060 °h abe[r es ´IS scho]n;
0061 CR [na `JA;]
0062 AR °hh ich ´FIND_S ´schon ne scheid situation,
0063 (0.3)
0064 AR °h [muss ich s]agen (.) also so `ALL´mählich;
0065 CR [m^JA:;]
0066 AR °hh <<f>´geht> das auch so an meine sub`STANZ;
0067 (0.33)
0068 AR dies gan`ze (.) m muss ich wohl ´sAgen ich weiß ´AUCH nich;
0069 °h wieso aber
0070 (0.33)
0071 AR is so.

In Zeile 59 produziert Annegret zunächst ein Token („hm:.“) mit Dehnung und fallender Intonation, womit sie das Rederecht bei sich behält. Nach einem Einatmen bringt sie dann in Zeile 60 eine neue TCU ein, eingeleitet durch *aber*. Wie bereits am vorherigen Beispiel festgestellt, fungiert dieses hier als sequenzielle Konjunktion, mit der in einer Form an zuvor Gesagtes angeschlossen wird (Mazeland & Huiskes, 2001). Inwiefern eine Rückkehr zu einem spezifischen vorherigen Thema stattfindet, ist nicht zu belegen, dass ein neuer Aspekt des zuvor bereits präsenten Corona-Themas adressiert wird, wird jedoch am Nachfolgenden deutlich: Annegret drückt in den Zeilen 60 und 62 ihre eigene Bewertung der Situation aus und eröffnet Chantal damit ihre *epistemic stance*. Worauf genau die Bewertung dabei Bezug nimmt, fasst sie als „es“ (Z. 60) zusammen, womit die Referenz anaphorisch auf die zuvor geschilderten Umstände inklusive der Corona-Testung verweist. In Zeile 60 noch mit „ist“ als objektiv gültigen Fakt dargestellt, revidiert Annegret dies und vermindert die Allgemeingültigkeit der projizierten Aussage auf die eigene Meinung („ich FIND_S“, Z. 62). Es folgt eine Bewertung, die sich – wie angekündigt – auf die gesamte Coronasituation bezieht (Z. 62), und die mittels der *extreme case formulation* „scheid“ (Z. 62) extrem negativ ausfällt. Mit dieser ersten Bewertung (Auer & Uhmman, 1982) ist eine Beschwerde-Initiierung (Traverso, 2009) gegeben; die *complainable* besteht in der gesellschaftlichen Situation allgemein.

Im Vergleich zu mehreren der bereits diskutierten Datenauszüge findet die Negativbewertung in diesem Fall explizit statt, ist also für Rezipientin Chantal auch ohne kontextuelle Entschlüsselung zugänglich. Eine unmittelbare Reaktion von Chantal bleibt jedoch aus und sie produziert im *transition relevance place* nach Zeile 62 keine Rede, möglicherweise auf den Fortsetzung-projizierenden, leicht steigenden Pitch Annegrets zum Ende der Zeile 62 zurückzuführen. Dass Annegret im besagten TRP Platz für Chantals Reaktion geboten hat, wird auch anhand ihrer syntaktischen Turn-Erweiterung nach dem TRP deutlich. Erst als Annegret diese Erweiterung in Zeile 64 produziert, äußert Chantal in Überlappung: „m^JA:;“ (Z. 65).

Im Sinne eines Alignments vollzieht sie dabei mehrere Funktionen: Einerseits richtet sie sich – wie die Rezipientin im vorherigen Beispiel – strukturell nach Annegrets Beschwerdeversuch aus, indem sie ein Rezeptionssignal gibt. Darüber hinaus scheint sie mit einer verschliffenen Form der Partikel „ja“ eine gewisse Affiliation mit Annegrets Bewertung auszusprechen. Mit der verzögerten Produktion, einer fallenden Intonation sowie der sonstigen prosodischen Unmarkiertheit weist die Reaktion Chantals neben ihres semantischen Gehaltes jedoch eher die Merkmale eines *continuers* auf, nicht notwendigerweise die einer affiliativen Partikel: Chantals Reaktion „serve[s] as a vocalized externalization of passing up the right to talk“ (Küttner, 2014, S. 54).

In der überlappenden TCU bringt Annegret derweil eine Erklärung (*account*) für ihre Negativbewertung an und etabliert damit Intersubjektivität hinsichtlich ihrer Einschätzung (Birkner et al., 2020, S. 10; 13f.): „so `ALL`mählich; °hh geht das auch so an meine sub`STANZ“ (Z. 64, 66). Die Legitimierung ihrer Beschwerde, also die *complainability*, kreierte Annegret durch Verweis auf den negativen Einfluss, den der gesamte Corona-Umstand auf sie und ihre physische und psychische Gesundheit (Substanz) hat. Damit verfährt sie nach Pinos (2022) Beobachtungen, der als Beschwerde-typisch eben diese „characterization of the negative impact of some reported events on the complaint-teller“ (S. 261) listet. Einen weiteren möglichen Übergabepunkt (*transition relevance place*) nach Zeile 66 nimmt Chantal nicht zur Ergreifung des Rederechts wahr, sodass Annegret in Zeile 68 erneut das *complaint object* („dies gan`ze“) sowie die syntaktische Rahmung ihrer Beschwerde („muss ich wohl `sAgen“, Z. 68, vgl. Z. 64) reproduziert. Ebenfalls fügt sie nach 2- bzw. 3-fach ausgebliebener (eindeutiger) Affiliation eine Relativierung ihrer Beschwerdewürdigkeit (*complainability*) an: Hatte sie vorher verkündet, sie sei genervt, weil die allgemeine Situation ihr mental und körperlich zusetze, so schiebt sie nun nach, „ich weiß `AUCH nich; °h wieso“ (Z. 68f.). Von Chantal bisher nicht in bezüglich *complainability* validiert, wird diese als direkte Reaktion von

Annegret selbst negiert, was als Handeln in Erwartung bzw. zur Vorbeugung von Disaffiliation identifizierbar ist. Nachdem ein weiterer TRP in Zeile 70 ohne die Ergreifung des Rederechts von Chantal verstreicht, konkludiert Annegret mit „is so.“ (Z. 71).

Vor der Analyse von Chantals responsivem Turn in Zeile 72 soll erneut aufgezeigt werden, wie verzögert ihre Reaktion stattfindet – mit Schegloff (2007) ließe sich diesbezüglich feststellen, dass „trouble is evidenced by some form of pre-disagreement after a first pair part – an overlong transition space, a turn-initial delay or account, etc” (S. 70). Somit deutet Chantals zurückhaltendes Verhalten bzw. die Enthaltung von Reaktionen eine folgende dispräferierte Reaktion an (Schegloff, 2007, S. 72), die infolge erster Bewertungen durch eine deskalierte, gegenläufige oder ganz ausbleibende Bewertung gegeben wäre (Auer & Uhmann, 1982).

(25) FOLK_E_00446_SE_01_T_01, c335, 10:47-13:46: *an meine substanz*

```
0072 CR du <<h>kannst doch wieder> anfangen mit dem ↑!STRIC!ken oma.  
0073 (0.45)  
0074 AR ACH: (nee/öh) [das is- ] °h  
0075 CR [ `WÄR das ni]x? ((lacht))
```

In Zeile 72 produziert nun Chantal ihren Turn. Nach Schegloff kann eine Vielzahl von Turnformen auf einen Beschwerdevorschlag folgen, darunter “remedies or offers of remedies, accounts, excuses, co-complaints or agreements or alignments with the complaint, apologies” (Schegloff, 1988, S. 122). Hatte sich bereits zu mehreren Stellen durch die Beschwerdeversuchs-TCUs hinweg teils Alignment (Z. 65) und teils keine Reaktion (Z. 63, 67, 70) eingestellt, lassen sich die entsprechenden Reaktionsoptionen Schegloffs im Zuge dieser Beispielanalyse ausschließen. Chantals Reaktion kann stattdessen auf struktureller Ebene als *remedy*, als Problemlösung, kategorisiert werden: Als solche validiert sie letztlich doch die Beschwerdewürdigkeit und bietet grundsätzliches strukturelles Alignment.

Insofern lässt sich anhand dieses Datenbeispiels, des Beschwerdeversuches und des Lösungsvorschlages von Chantal aufzeigen, was Emerson und Messinger (1977) in funktionaler Hinsicht für Beschwerden beschreiben – „the crucial role complaints have in the process of transforming the initially privately experienced and sustained nature of personal troubles into openly acknowledged interpersonal difficulties“ (S. 399). Eine Zustimmung von Chantal, wie *scheiße* die Situation ist, oder eine Co-Beschwerde, dass beispielsweise Chantal auch darunter leidet, bleibt jedoch aus.

thematisierte den Umgang einer älteren Person mit der Pandemie – besonders vulnerablen Randgruppen, die in der politischen und gesellschaftlichen Bewältigung der Pandemie aufgrund ihrer Verletzlichkeit, Bedürftigkeit und Abhängigkeit besonders im Fokus standen. Beide Beispiele eint das Ausbleiben einer expliziten Rezipientinnen-Dis/Affiliation mit dem möglichen Beschwerdeversuch. Speziell Annegret, die ihr eigenes mentales und körperliches Leid beklagt, erhält einen Vorschlag, wie ihr Befinden zu verbessern ist und ein Lachen als implizite Kenntlichmachung von Chantals Wissen um ihre dispräferierte Antwort. Es sei hier also die Unter-Hypothese vermerkt, dass Beschwerden-Rezipient*innen tendenziell bei Beschwerden über und um vulnerable Gruppen in der Pandemie verbalisierte Affiliation und Disaffiliation vermeiden – möglicherweise, weil dieses Thema besonders delikat ist, oder die Sprecherinnen der demografischen Gruppe selbst nicht angehören.

4.5 Bewertung eines Sachverhaltes als Einladung zur Beschwerde

Die bisher präsentierten Kategorien von Beschwerden rund um Corona stimmen insofern schematisch überein, als im Rahmen einer Erzählung (*telling*) von Sprecher*in A mittels einer ersten Bewertung (Auer & Uhmann, 1982; *assessment*; Pomerantz, 1975) ein Beschwerdeversuch produziert wird und das Gegenüber mit Dis/Affiliation auf diesen reagiert oder nicht. In der Zusammenstellung der Datenkollektion erhob sich allerdings ein spezielles Datenbeispiel über dieses allgemeine Schema, in dem die besagte Zuweisung der Sprachhandlungen nicht gegeben ist, sondern die Rezipientin den Beschwerdeversuch einbringt. Anhand der Analyse im Folgenden soll erläutert werden, weshalb die Kollektion dieses Datenbeispiel dennoch einschließt.

Beispiel 9: *beachurlaub*³⁵

Bei *beachurlaub* handelt es sich um einen Auszug aus einem Telefongespräch der Freundinnen Antje (AR) und Sabine (SB) vom 25. März 2020. Der Datenausschnitt setzt kurz nach Beginn des Gespräches ein, nachdem Antje kurz von ihrem heutigen Spaziergang erzählt hat.

(27) FOLK_E_00405_SE_01_T_01, c85, 01:18-4:10: *beachurlaub*

[\[https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00405_SE_01_T_01_DF_01&cID=c85&wID=&textSize=1000&contextSize=36\]](https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00405_SE_01_T_01_DF_01&cID=c85&wID=&textSize=1000&contextSize=36)

³⁵ Das vollständige Transkript zum Datenausschnitt ist zu finden im Anhang C, auf Seite 115.

0001 **AR** und `SONST äh,
0002 °h aber wie ge`SACHT ich hab so_n bisschen `schnUpfen `ne aber das
0003 macht ja wohl nix [oder?]
0004 **SB** [((Sprechansatz))] ach NEIN `?HM`?hm `?HM`?hm;
0005 (0.7)
0006 **AR** hä m[usst du da `WEnigstens mal,]
0007 **SB** [aber `jetzt `er`zÄhl mal war] denn der `ANfang waren denn die
0008 ersten `tAge wenigstens noch äh ei[nigermaßen okAy?]
0009 **AR** [°h h°]
0010 (0.68)
0011 **AR** `ge`nAU also es war ja so wir saßen abends im flIEger und ähm dann
0012 konntest du bei delta kannst ja hier diese filme immer so gucken
0013 und dann kam dann auf einmal `NEWS auf allen bildschirmen konntest
0014 dann cee en en auf einmal `sehn normalerweise `kAnnst du da gar
0015 keine nachrichten drauf sehen und dann-
0016 °h lief überall die eilmeldung dass äh: ~trump~ eben nicht
0017 mehr `EInleisen_`EInreisen lässt sozusagen und wir waren eben eine
0018 mit †der letzten `mAschinen die †da (.) überhaupt †`REIN durften
0019 sozusagen ne,

Nach kurzer Begrüßung erkundigt sich Sabine nach Antjes Urlaub in den USA, aus dem diese kürzlich zurückgekommen ist: „waren denn die ersten `tAge wenigstens noch äh einigermaßen okAy?“ (Z. 7f.). Auf lexiko-semantischer Ebene impliziert sie jedoch gleichzeitig mehrere Aspekte: Mittels der geschlossenen Frage mit vorgeschlagener Bewertung als „einigermaßen okAy“ (Z. 8) drückt sie aus, dass ihrem epistemischen Wissen zufolge im Gegensatz dazu die letzteren Urlaubstage Antjes *nicht* mehr als einigermaßen okay gewertet werden konnten. Da sie diese Bewertung im Rahmen ihrer geschlossenen Frage nicht durch Antje zu bestätigen sucht, scheint sich die Charakterisierung als (*nicht*) *einigermaßen okay* aus einer früheren Interaktion ergeben zu haben, auf die Sabine hier referiert. Mit ihrer Frage, mit der sie strukturell lediglich nach einem Urlaubsbericht fragt, erfüllt Sabine nach Auer und Uhmann (1982) eine weitere im Zuge der Bewertungssequenz relevante Funktion: Durch ihre in eine Frage verpackte, nicht explizite Bewertung kann Sabine „einen relativ weniger präferierten nächsten Schritt [...] vermeiden bzw. dem Gegenüber zuzuschieben, um so die evtl. Gefahren, die mit dem Schritt verbunden sind, zu umgehen“ (S. 16). Die explizite Bestätigung der impliziten Bewertung liegt jetzt an Antje.

Antje leitet in Zeile 11 ihren responsiven Turn mit „`ge`nAU“ ein, was sich zum einen strukturell nicht als *alignment* mit Sabines geschlossener Frage identifizieren lässt. Auch auf der Handlungsebene, auf der Sabine die Handlungsaufforderung „`er`zÄhl mal“ (Z. 7) anbringt, stellt *genau* kein Indiz von Übereinstimmung dar, wie es für ein solches in zweiter Position auftretendes *response token* geläufig ist (Oloff, 2017). Stattdessen funktioniert *genau* an dieser

Stelle wie ein Erkenntnisprozessmarker (change-of-state token, Heritage, 1984a): Es signalisiert eine Veränderung in der Orientierung und weist das neue, aufkommende Thema gleichzeitig als das zu erwartende aus. *Genau* scheint hier eine Rückbesinnung auf eine unausgesprochene Agenda zwischen beiden Sprecherinnen zu sein, und möglicherweise auch auf den Grund des Anrufes, nämlich die folgende Erzählung (vgl. Heritage, 2015 zu *well* im Englischen). Im Anschluss an diese Agenda-Fokussierung mittels *genau* kann der Diskursmarker *also* als Projektion für ein Aufgreifen der Erzählhandlung nach Sabines „er`zähl mal“ (Z. 7) (Deppermann & Helmer, 2013) gelesen werden.

Dementsprechend bringt Antje ab Zeile 11 und bis Zeile 88 eine chronologische Nacherzählung ihrer Urlaubserlebnisse an, begonnen beim Abflug (Z. 11). Stellenweise impliziert sie, wie coronabedingte Einschränkungen einen Negativeinfluss auf ihre Erlebnisse hatten (vgl. Z. 25-28; ab Z. 38). Explizite Negativwertungen, beispielsweise mittels Adjektiven, wie sie Sabines vorgelieferte implizierte Bewertung in Zeile 7f. relevant machen, finden sich hier jedoch nicht (vgl. z. B. Z. 45-60).³⁶

In Zeile 90 fängt dann zunächst Sabine an, eine TCU zu produzieren, die mit anaphorischer Referenz auf „das“ (Z. 90) möglicherweise eine weitere Bewertung des thematisierten Sachverhaltes projiziert, bis Antje in Überlappung ebenfalls zu einer neuen TCU ansetzt (Z. 91) und beide TCUs abgebrochen werden.

(28) FOLK_E_00405_SE_01_T_01, c85, 01:18-4:10: beachurlaub

0090 **SB** ah das [ist-]
 0091 **AR** [´NA] ja und des-
 0092 **SB** °hh aber ist tot[al] schAde trotzdem mit dem ´Urlaub
 0093 **AR** [hmm]
 0094 **SB** find ich totAl äh_schade ne?
 0095 (0.45)
 0096 **SB** habt [euch] so ´lAnge drauf ge^frEUt und dann ist das so (.)
 0097 **AR** [ja-]
 0098 **SB** be´SCHEIden.
 0099 (0.24)
 0100 **SB** ((atmet 1s ein))
 0102 **AR** °hh
 0103 **SB** ((atmet 1s aus))

³⁶ Eine Ausnahme bildet hierbei die thematisch von den Urlaubserzählungen leicht abweichende Zwischensequenz zur Corona-Betroffenheit der US-amerikanischen Gastronomieangestellten, in der beide Sprecherinnen die eigene Haltung zur finanziellen Lage der Angestellten bekunden: Folgend auf Sabines wertende Einordnung der Problematik als „riesen problEm“ (Z. 70, 72), zeigt Antje Alignment und Affiliation, indem sie mit „ga:nz ganz ´schlImm“ (Z. 77) eine ungefähr niveaugleiche Negativbewertung (Auer & Uhmman, 1982) mit Co-Complaining produziert (vgl. Z. 77-88). Da dieses Bewertungspaar jedoch nicht das Fokusphänomen dieses Beispiels abbildet, soll an dieser Stelle auf weitere Ausführungen verzichtet werden.

Die thematische Sequenz zur finanziellen Not der US-Gastronomiebranche, die sich durch Sabines Wertung (Z. 70, 72) nach Antjes *telling* zu ihren Urlaubserlebnissen entwickelt hatte, wird in Zeile 92 endgültig von Sabine beendet: Sie produziert eine neue TCU, eingeleitet durch „aber“ (Z. 92). Dieses fungiert hier – wie bereits anhand anderer Beispiele festgestellt – erneut als sequenzielle Konjunktion, mit der an zuvor Gesagtes angeschlossen (Mazeland & Huiskes, 2001) und zum vorherigen Thema, bzw. hier der übergreifenden Urlaubserzählung, zurückgeführt wird: „aber ist total schade trotzdem mit dem Urlaub find ich total schade ne?“ (Z. 92-94). Neben dem expliziten Wiederaufgreifen der Referenz *urlaub* weist Sabine in Rückbezug auf die *telling*-Turns Antjes die zusammenfassende Negativ-Bewertung als *total schade* zu. Auf lexikalisch-semantischer Ebene greift sie auf eine *extreme case formulation* zurück, deren Hauptverwendung in der Legitimierung von Wertungen liegt (Pomerantz, 1986). In der unmittelbar folgenden TCU reduziert sie dann die Allgemeingültigkeit ihrer Bewertung vom globalen ins lokale (subjektive): „es ist [...] find ich“ (Z. 92, 94). Dieser Umstand, die Reformulierung, kann möglicherweise auf die fehlende zweite Bewertung im Anschluss an Sabines Bewertung in Zeile 92 zurückgeführt werden – eine solche ist mit Auer und Uhmann (1982) an dieser Stelle relevant, hier also *noticeably absent* (C. Goodwin & Heritage, 1990). Sabines Reformulierung in Zeile 94 könnte demnach eine weitere Aufforderung zur (präferiert affiliativen) Reaktion an Antje sein, die sie durch Betonung der *eigenen* Bewertung („find ich“, Z. 94) möglicherweise ebenfalls als für sie selbst wichtig markiert. Ihre reformulierte Bewertungs-TCU beendet Sabine mit einem *question tag*, dem mit Andersen (1998) ein „response-elicitation effect“ (S. 2, vgl. auch Auer, 1991) zugeschrieben werden kann. Die TCU-finale stark ansteigende Intonation projiziert ebenfalls einen TRP. Als dieser in Form einer Pause in Zeile 95 entsteht, findet jedoch kein Sprecherinnenwechsel statt. Sabines Einladung an Antje, sich ebenfalls bewertend zu äußern und damit eine explizite Beschwerde zu ihrem Urlaub zu ko-konstruieren, wird entsprechend nicht nachgekommen.

Im Anschluss an den TRP produziert Sabine eine weitere TCU, in der sie eine solche Erklärung (*account*; Heritage, 1988) für ihre Negativbewertung als „total schade“ (Z. 92; 94) liefert und damit eine weitere Stütze für eine mögliche Affiliation Antjes liefert: Dass sich Antje (und vermutlich ihre Familie; vgl. „euch“, Z. 96) so lange darauf gefreut haben (Z. 96). In Überlappung bringt Antje die Partikel „ja-“ (Z. 97) mit gleichbleibender Intonation ein, die wegen ihrer sequenziellen Positionierung als Reaktion auf und Anschluss an Sabines Turn in Zeile 94 gelesen werden kann. Golato und Fagyal (2008) beschreiben als Funktion von responsivem *ja* in zweiter Position im Deutschen die als Quittierung (*acknowledgement token*).

In vergleichbarer Funktion schreibt Beach (1993) dem englischen *okay* eine „relevance to both prior and next-positioned matters“ (S. 348) zu, insofern als es responsiv zu vorheriger Rede, aber auch projizierend wirkt. Auch das *ja* in Zeile 97 fungiert als Quittierung von Sabines Bewertung in Zeile 94, bietet auf syntaktischer Ebene *alignment* mit dem *question tag* „ne?“ (Z. 94) und stellt damit einen möglichen Sequenzabschluss dar. Damit einher geht der projizierte Wechsel zu einer neuen thematischen Sequenz; das späte Einbringen, nach dem TRP (Z. 95), deutet jedoch bereits auf ein potenzielles Problem hin. Nach besagter Überlappung (Z. 96f.) setzt Sabine – möglicherweise als Reaktion auf ausbleibendes Co-Complaining oder explizite Affiliation – in Zeile 96 und 98 ihren Turn fort. Dabei räumt sie mittels der Mikropause (Z. 96) erneut Platz für Antje ein, sich zu äußern, was jedoch nicht passiert.

Nachdem Sabine ihre eskalierte Bewertung in Zeile 98 einbringt, entsteht über die Zeilen 99 bis 102 hinweg ein weiterer, längerer TRP, in dem keine der Sprecherinnen das Rederecht (wieder-)ergreift. Wie bereits anhand der Mikropause angedeutet, weisen einige weitere Faktoren darauf hin, dass Antje im Begriff ist, eine disaffiliative Reaktion zu äußern. Sie verzögert ihre Turnproduktion und damit ihr Alignment und bietet durch diese Technik der „Verzögerung“ (Auer & Uhmann, 1982, S. 20) Sabine die Gelegenheit, ihre Negativbewertung zurückzuziehen oder zu modifizieren.

(29) FOLK_E_00405_SE_01_T_01, c85, 01:18-4:10: beachurlaub

0103 **AR** <<angestrengt>also es ist echt ich fand_s> also ich mein es ist da
 0104 to´TAL ´wArm das wetter war ´tOll wir hatten tolle ho´tEls und-
 0105 °h dieses-
 0106 (0.32)

Nachdem jedoch auch Sabine das Rederecht nicht ergreift, beginnt Antje in Zeile 103, einen Turn zu produzieren. Mit „also“ (Z. 103) in turninitialer Verwendung liegt ein Diskursmarker vor, der mit Deppermann und Helmer (2013) – im Zusammenspiel mit der sich abzeichnenden Disaffiliation Antjes – wie folgt kategorisiert werden kann: „*Also* wird weiterhin für die Anzeige dispräferierter Handlungen [...] [im] durch den Vorgängerturn aufgebauten Erwartungsspielraums“ (S. 9, Hervh. i. O.) verwendet. Ebenso projiziert also in der vorliegenden turninitialen Verwendung einen *multi-unit turn*, der beispielsweise auf eine folgende Erklärung oder Erzählung hindeutet (Alm, 2007; Deppermann & Helmer, 2013, S. 8) – möglicherweise eine Kontextualisierung der sich abzeichnenden Disaffiliation.

Zunächst scheint Antje mit „es ist echt“ (Z. 103) zu einer affiliativen, gleichlaufend negativen Bewertung anzusetzen, wie es auch durch ihre stimmlich angestregte wirkende Realisierung

angedeutet wird. Im Verlauf ihres Turns lässt sie jedoch positive Bewertungen zu ihrem Urlaub folgen (vgl. z. B. Z. 103ff.), womit die projizierte Disaffiliation mit Sabines negativer Bewertung eintritt – Antje schlägt Sabines Einladung, sich zu beschweren, bis auf Weiteres aus. Somit liegt klar eine dispräferierte Handlung infolge von Sabines erster Bewertung vor. Auch auf strukturell-formaler Ebene lässt Antjes Turn Schlüsse darauf zu: Der Turn deutet mittels wiederholter Reformulierung des Turnbeginns auf eine Verzögerung der gegenläufigen Bewertung hin (Church, 2004; Pomerantz, 1984). Die Selbstkorrektur Antjes von „es ist“ zum subjektiven „ich fand_s“ (beide Z. 103) beschränkt die projizierte Disaffiliation in ihrer Gültigkeit auf Antjes persönliche Haltung (*stance*), womit ihre Nichtübereinstimmung für Sabine weniger gesichtsbedrohend (Brown & Levinson, 1987) gestaltet wird. Eine erneute Reformulierung Antjes im selben Turn wird angezeigt durch den Diskursmarker „also“ (Z. 103), gefolgt von „ich mein“ (Z. 103). Mit Günthner und Imo (2003) kann auch das im Vorfeld positionierte, aber mit dem Folgenden prosodisch einheitlich produzierte *ich mein* als diskursorganisatorisches Element betrachtet werden: Die Phrase veranlasst keine „Meinungskundgabe oder Ansichtsäußerung“ (S. 10), sondern brechen „im Sinne einer Selbstkorrektur die begonnene Konstruktion ab[...] und [führen] eine Präzisierung bzw. Modifikation durch“ (S. 11). Birgit überführt also die zuvor durch „ich fand_s“ (Z. 103) eingeschränkte Gültigkeit des Folgenden, eingeleitet durch „also ich mein“ (Z. 103) wieder ins Globale und markiert gleichzeitig die folgende Information als die relevante (Günthner & Imo, 2003; vgl. auch Fiehler et al., 2004).

Auf „ich mein“ (Z. 103) folgt die Schilderung, dass es „da to'TAL 'wArm“ (Z. 103) sei. Während Sabines erste Negativbewertungen als *schade* und *bescheiden* (Z. 92, 94 und 98) sich auf die Urlaubserfahrung mit Coroneinschränkungen beziehen, verändert/verschiebt Antje im Rahmen ihrer Beschreibung die Referenz zunächst zum Wetter (vgl. Z. 103f.) und dann zum Hotel (Z. 104). Entsprechend der projizierten Nichtübereinstimmung bewertet sie kontrastierend nur positiv empfundene Aspekte ihres Urlaubs, wie auf semantischer Ebene durch die prosodisch betonte *extreme case formulation* „to'TAL 'wArm“ (Z. 103) sowie die doppelte Anbringung von *toll* (Z. 104) reflektiert. Damit produziert sie einen positiv bewertenden zweiten Paarteil und damit eine gegenlaufende Bewertung – die dispräferierte Reaktion. Durch die zunächst angedeutete Übereinstimmung („es ist echt“, Z. 103), die dann jedoch in Disaffiliation umschwenkt, belegt Antjes Turn so die Beobachtung Auer und Uhmans (1982), dass „Teilnehmer offene Nichtübereinstimmung [vermeiden], wo immer sie können“ (S. 20). Ebenso weist der Turn Antjes auch aus, was Schegloff (2007) im Folgenden

beschreibt: “[I]t can happen that a preferred SPP is delivered with some feature characteristic of dispreferred turn types and vice versa” (S. 63).

(30) FOLK_E_00405_SE_01_T_01, c85, 01:18-4:10: beachurlaub

0105 °h dieses-
0106 (0.32)
0107 **AR** ((Sprechansatz))
0108 °h dann `mUsstest du eben (.) dich darauf `EInlassen dass du
0109 eben nur n ↑`BEACHurlaub machst sozusagen ne also dass das
0110 [haben wir ja] ge`hAbt wir hatten auch zum `schlUss dann noch
0111 **SB** [<<p>hm_hm>]
0112 **AR** n ho`tEl mit nem privaten strandzugang und so=
0113 =°h das war `trAUm`HAFT und dadurch dass natürlich die amerikaner
0114 `AUch kaum noch urlaub gemacht haben,
0115 °hh ähm waren die `strÄnde fast ^LEER
0116 (.) also wir haben da [in `flOrida]
0117 **SB** [hm_`HM,]
0118 **AR** alleIne an diesem vero `bEACH gelegen also wie in `dÄnemark am
0119 strand und dann hast du diesen [´gEI]len ´palmenstrand;
0120 **SB** [((lacht))]

Nach mehreren TRPs (vgl. Z. 105ff.), in denen Sabine das Rederecht nicht übernimmt, um beispielsweise ein *acknowledgement token* zu äußern oder ihre Bewertungen ab Zeile 92 zu revidieren, fährt Antje mit einer neuen TCU fort: Anstatt den negativen Effekt der Einschränkungen auf ihren Urlaub zu betonen oder zu validieren, hebt sie weiterhin die veränderten Umstände hervor (vgl. „dann `mUsstest du eben“, „`EInlassen“, Z. 108): Statt eines vermutlich angedachten abwechslungsreichen Trips führten die Coronabedingungen dazu, „nur n ↑`BEACHurlaub“ (Z. 109) machen zu können. *Dann* zu Beginn der TCU in Zeile 108 tritt an dieser Stelle in konsequenzieller Verwendung (Deppermann & Helmer, 2013) auf, positioniert also die im Vorfeld von Antje genannten (positiv eingeordneten) Faktoren (Z. 103f.) als Grund für den reinen *beachurlaub* (Z. 108f.). Wie durch *nur* betont, stellen die veränderten Umstände eine von Antje durchaus als negativ/weniger gut zu wertende Entwicklung dar (wie bereits in Zeile 103 durch ihren Turnbeginn projiziert). Von einer expliziten Affiliation mit Sabines Negativbewertung und Beschwerde sieht sie dennoch ab, wie bereits anhand ihrer früheren Schilderungen zum Urlaub, ab Zeile 11, beobachtet.

Das Beispiel *beachurlaub*, speziell Antjes konversationelles Verhalten, lässt aus diesen Gründen interessante Beobachtungen in Bezug auf die interaktionelle Verhandlung von coronaverwandten Thematiken zu: Im Kontrast zu sämtlichen anderen Gesprächsauszügen in der Datenkollektion bringt Antje ein *telling* ein, die erste Bewertung des von Antje Erlebten

kommt jedoch von Rezipientin Sabine (Z. 92, 94, 98). Grundsätzlich deutet dies die Schlussfolgerung an, dass Antje eine explizite Negativbewertung bzw. einen Beschwerdeversuch zu den eigenen Urlaubserlebnissen nicht für angebracht hält. Hinsichtlich des Gesprächszeitpunktes Ende März 2020 kann dies vielfältige Gründe haben.³⁷ Mit ihrer expliziten und wiederholten Negativbewertung der Urlaubsereignisse legt Sabine Antje anschließend eine gleichlaufende, negative Bewertung nahe – in Zustimmung eine Negativbewertung auszusprechen ist klar präferierte Reaktion. Dass Antje dennoch keine affiliative Reaktion produziert (bzw. diese im Ansatz abbricht, Z. 103), betont nochmals, dass sie explizite Zustimmung vermeidet. Statt die naheliegende „Einladung“ zur gleichlaufenden Negativbewertung der erlebten Umstände anzunehmen, produziert sie eine noch prosodisch und lexiko-semantisch hervorgehobene Positivbewertung ausgewählter Urlaubsaspekte (vgl. Z. 103f.) im Sinne einer Abschwächung (mitigation, Schegloff, 2007, S. 64ff.). Gleichzeitig lehnt sie Sabines Negativbewertung nämlich auch nicht oder produziert keine unmittelbare Projektion von Disaffiliation, wie in anderen Datenbeispielen anhand von Diskursmarkern (z. B. *na ja*) beobachtet. Dass Antje eine Negativbewertung durch Verlagerung des Bewertungsobjektes umgeht, zeigt abermals, wie die Sprecherin die Evaluierung der Geschehnisse um Corona als *delicate matters* behandelt. Im Kontext des Gesprächszeitpunktes und der *delicacy* des Gesprächs- und Bewertungsthemas liegt außerdem nahe, dass Antje im Sinne ihres “individual desire to maintain face” (Lerner, 1996, S. 319) handelt. Gleichzeitig bieten die veränderten Referenten mit positiver Bewertung (Z. 103ff.) eine Möglichkeit, „for either party to revise the sequence in ways that permit preferred responses to be given, even if they are given to rather different preceding talk than was in the first instance being responded” (Schegloff, 2007, S. 72).

In der Datenkollektion wurde das obige Beispiel aufgenommen, da wie in den übrigen Datenbeispielen auch ein Beschwerdeversuch mittels einer ersten Negativ-Bewertung in einem ersten Paarteil (*first-pair part*) vorliegt. Was *beachurlaub* von den übrigen Ausschnitten

³⁷ Unabhängig von Corona könnte Antje eine explizite Beschwerde über ihre Flugreise mit Strandurlaub für unangebracht halten, weil eine solche Reise bereits eine einigermaßen privilegierte Position erfordert – eine Beschwerde darüber würde möglicherweise als taktlos aufgefasst. Besonders im Rahmen der im Februar und März 2020 zunehmend ernster werdenden Pandemielage könnte eine solche Beschwerde von Antje, obwohl Antjes Urlaub sogar stattfinden konnte, als unangebracht erachtet werden. Ein weiterer beitragender Faktor für das Vermeiden expliziter Beschwerden durch Antje könnte sein, dass sie und Sabine beide Angestellte im medizinischen Feld sind, das womöglich über das Ausmaß und die Schwere der weltweiten Coronainfektionen besonders gut aufgeklärt ist. Im unmittelbaren sequenziellen Vorfeld wirkt möglicherweise ein weiterer Faktor auf Antjes ausbleibende Affiliation ein: Vor Sabines Negativbewertung sprechen beide darüber, wie die Coronabedingungen die Lebensgrundlage der Angestellten bedrohen, deren Leistungen Antje in ihrem Urlaub in Anspruch nimmt (Z. 70-88). Sowohl Sabine („riesen prob'lem“, Z. 70) als auch Antje („ga:nz ganz 'schlImm“, Z. 77) sprechen ihr Mitgefühl aus – möglicherweise hindert auch dieser Kontrast bezüglich der Betroffenheit besagter Angestellter versus Antje diese an einer expliziten Beschwerde.

unterscheidet, ist, dass diese erste Bewertung nicht von der Sprecherin angebracht wird, die das bewertete Geschehen auch selbst erlebt hat. Die *Hurting*-Komponente nach Pino (2022), nach der Voraussetzung zur Kategorisierung als Beschwerde „a characterization of the negative impact of some reported events on the complaint-teller“ (S. 261) gegeben sein muss, ist damit nicht erfüllt. Die versuchte Einladung zu einer zweiten negativen Bewertung hebt das Beispiel weiterhin von den übrigen ab – da dennoch einige Parallelen vorliegen und wertvolle Erkenntnisse aus der Analyse gewonnen werden konnten, nimmt *beachurlaub* im Rahmen der Kollektion eine Sonderrolle ein.

5. Fazit

Die vorliegende Arbeit hat sich mit konversationsanalytischer Methodik mit Beschwerden rund um Corona befasst. Ziel war es dabei zu untersuchen, auf welche Weisen Sprecher*innen allgemein Beschwerdeversuche einbringen und wie auf diese von Rezipient*innen reagiert wird. Wie aus den Einzelanalysen hervorging, ziehen sich durch die Kollektion die folgenden Tendenzen:

Die **Beschwerdeobjekte** (*complaint objects*), die über den gesamten Verlauf der Kollektion hinweg negativ bewertet werden, sind mehrheitlich Sachverhalte, keine Personen oder Personengruppierungen. Ein Beispiel, in dem mehrere, nicht menschliche Beschwerdeobjekte referenziert werden, stellt Beispiel 4 (*bisschen doof*) dar: Die Sprecherin bewertet drei durch Pandemieeinschränkungen bedingte Sachverhalte, nämlich die fehlenden Freizeitangebote, nicht vor Ort in der Studienstadt sein zu können und auch weiterhin online Lehrveranstaltungen besuchen zu müssen (vgl. Kapitel 4.1).

Dies hat direkte Auswirkungen auf die nächste Tendenz, die in der Kollektion auszumachenden **Schuldzuschreibungen**: Pino (2022) benennt auf Grundlage früherer Literatur als konstitutive Komponenten einer jeden Beschwerdehandlung *Hurting* und *Blaming* – die Charakterisierung des negativen Einflusses eines Sachverhaltes auf den*die Beschwerdesprecher*in und eine Schuldzuschreibung für den Missstand. Wie die Analyse belegen konnte, findet insbesondere die Schuldzuschreibung im Corona-Beschwerden-Kontext mehrheitlich auf implizite Weise (vgl. Beispiel 2: *buffet*) statt oder es wird keiner konkreten Person oder Gruppierung Schuld zugewiesen (vgl. Beispiel 7: *willkommen corona*), sondern der Kontext der Pandemie implizit als zugrundeliegender Faktor eingebracht.

Sowohl Beschwerdesprecher*innen als auch Rezipient*innen markierten über die gesamte Kollektion hinweg die jeweilige Einbringung und Verhandlung der Negativbewertung als delikat, wie bereits Heinemann und Traverso (2009) es fassen. Wie die Analyse herausstellte, überschneiden sich dabei die Delikatheitsmarker mit solchen, die Sprecher*innen bei der Anbringung dispräferierter Antworten verwenden (Sacks, 1987). In der Kollektion häufig beobachtete Techniken von Beschwerdesprecher*innen zur Ausweisung von **Delikatheit**, die als Mechanismen zur eigenen und Rezipient*innen-Gesichtswahrung interpretiert werden können, sind Folgende: Häsitationsmarker in der Form syntaktisch unvollständiger oder unterbrochener TCUs, lexiko-semantische Mittel der Bewertungsabschwächung (z. B. Heckenausdrücke) und implizite Negativbewertungen. Rezipient*innen markierten insbesondere Disaffiliation als delikat, wie sich durchweg an ihrer verzögerten, implizit

gestalteten Einbringung mit folgenden Mitteln zeigte: Projektion durch Diskursmarker (insbesondere *na ja* und *also*), Abbrüche (*cut-offs*) und syntaktische Neuanfänge von TCUs sowie Abschwächung (*mitigation*) durch Modifikationen des zu bewertenden Referenten (vgl. *himmel arsch und zwirn*). Die Tatsache, dass Disaffiliation durch Rezipient*innen in zweiter Position lediglich in drei von 25 Beispielen der Kollektion auszumachen war und auch in diesen wechselnd mit projizierter Affiliation verhandelt wurde, deutet klar auf die von Auer und Uhmann (1982) beschriebene **Präferenz für Übereinstimmung** hin.

Die beschriebenen Tendenzen bereichern konversationsanalytische Forschung in mehreren Bereichen. Erstens belegen sie in vielerlei Hinsicht, was Untersuchungen zu Beschwerden anhand englischsprachiger (darunter z. B. Drew, 1998; Drew & Walker, 2009; Pino, 2022), französischsprachiger (Traverso, 2009) und finnischsprachiger Daten (z. B. Ruusuvuori & Lindfors, 2009) festgestellt haben, auch für meine deutschsprachige Datenkollektion: Beschwerden werden von Interaktionsteilnehmer*innen als **delikate Angelegenheiten** markiert. Dies manifestiert sich an jedem Punkt der Beschwerdesequenz, von der Einbringung des Beschwerdeversuches über die Verhandlung von Dis/Affiliation bis hin zum Abschluss. Wie sensibel Beschwerden für die Sprecher*innen sind, belegt ihr Sprachhandeln – und eben dieses gibt Aufschluss darüber, dass eine konstante Orientierung an der Gesichtswahrung stattfindet.

Zweitens ergeben sich neue Beobachtungen im Kontext der konversationsanalytischen Forschung: Lagen Ergebnisse zu indirekten Beschwerden bisher für verschiedensprachige Daten beinahe ausschließlich für Beschwerden über dritte Personen vor³⁸, so liefert die Arbeit zusätzliche Beobachtungen zu **Beschwerden über Sachverhalte** (z. B. über die gesamte Coronasituation in *an meine substanz*). Als Beschwerdeobjekte werden diese von Sprecher*innen in vielerlei Hinsicht wie menschliche Beschwerdeobjekte behandelt: Beschwerdesprecher*innen heften ihnen im Rahmen oder zum Ende einer Erzählsequenz eine negative Bewertung an. Wie ebenfalls beobachtet werden konnte, erfüllen Sprecher*innen auch in indirekten Sach-Beschwerden die *Hurting*-Komponente (Pino, 2022), indem sie den negativen Einfluss des Beschwerdeobjektes auf sich beschreiben.

Schuldzuschreibungen, wie sie in indirekten Beschwerden über Personen zu den konstitutiven Merkmalen gehören, finden sich in einzelnen Beispielen jedoch nur impliziert. In dieser Arbeit konnte diese Besonderheit nicht eingehender untersucht werden, bietet jedoch

³⁸ Ausnahmen bilden Ruusuvuori und Lindfors (2009), die in ihrer Studie zu Beschwerden im medizinischen Kontext neben indirekten Beschwerden über Pflegepersonal auch solche zu medizinischen Maßnahmen untersuchen, und Odgen (2010), der Beschwerden über dritte Personen und externe Geschehnisse (vgl. S. 83) hinsichtlich ihrer prosodischen Eigenschaften analysiert.

einen Ansatz für zukünftige Forschung: Wie konstruieren Sprecher*innen Schuldzuweisungen in Beschwerden über Sachverhalte? Ist für jede Beschwerde eine Schuldzuschreibung notwendig, um diese als solche zu kategorisieren? Bietet sich für Beschwerden über Sachverhalte eine Aufweichung der *Blaming*-Voraussetzung (Pino, 2022) an?

Eine weitere bedeutsame Erkenntnis für die Konversationsanalyse, die vielfältige zukünftige Forschungsmöglichkeiten eröffnet, ist die folgende: Alle Gesprächsereignisse in der Datenkollektion bilden Telefonate zwischen Familienmitgliedern, Paaren oder Freund*innen ab – es handelt sich also um private Interaktionen in vertrauten Beziehungen. Trotz dieser engen Beziehungen deuten die identifizierten Delikatheitsmarker darauf hin, dass die Sprecher*innen ihre Beschwerdeversuche und Reaktionen darauf sehr vorsichtig anbringen. Stets wird in Verbindung mit der Wahrung des Selbst- und Fremdbildes mit starker Tendenz zur Übereinstimmung gehandelt. Der weiterführenden Forschung eröffnen sich auch dahingehend einige mögliche Fragestellungen: Inwiefern treten Beschwerden über coronaverwandte Umstände in institutionellen Interaktionen auf? Wie verändert sich mit dem Gesprächsrahmen das Verhalten der Sprechenden? Ist in solchen potenziellen Beschwerden ebenfalls eine derart ausgeprägte Tendenz zur Affiliation zu erkennen? Hier ließen sich auch mit veränderten Variablen (hinsichtlich des Alters, Geschlechtes oder sozioökonomischen Hintergrundes der Sprecher*innen) Untersuchungen anstellen, die auch komparativ ausfallen könnten. Ebenfalls käme eine konversationsanalytische Betrachtung von vergleichbaren Corona-Beschwerden in ko-präsenter Interaktion infrage. Diese könnte sich beispielsweise den Fragen widmen, inwiefern darin Markierungen von Delikatheit und Milderung (*mitigation*) mittels Gestik, Mimik oder Orientierung anzutreffen sind.

Zuletzt sollen die Ergebnisse zur spezifischen **Beschwerdedomäne Corona** zusammengefasst werden, die nicht nur Fokus dieser Arbeit waren, sondern auch interessante linguistische und gesellschaftliche Inferenzen haben: Wie eingangs betont, bilden Gespräche aus dem Zeitraum ab Anfang 2020 die einzigartige Situation ab, dass sich alle Sprecher*innen im Alltag aufgrund von Coronamaßnahmen mit eingeschränkten Handlungsspielräumen konfrontiert sehen. Die Sprecher*innen in der Kollektion orientieren sich in verschiedener Weise an diesem Umstand: Wie beobachtet wurde, verzichten Sprecher*innen auf kontextualisierende Explikationen zu Referenzen wie *Einschränkungen*, *Masken*, *Impfen*. Dies offenbart ihre epistemische Überzeugung, dass das jeweilige Gegenüber das Referenzierte versteht, und es sich dabei also um **geteiltes Wissen** (*common ground*, Stalnaker, 1978) handelt: „[S]peakers display and monitor [...] what they know in relation to what others know“ (Drew, 2012, S. 63). Ebenfalls reagieren die Beschwerderezipient*innen in keinem der

Kollektionsbeispiele überrascht auf die Negativbewertung im Rahmen der beschwerdeninitiierenden Erzählungen (beispielsweise durch *newsmark-type responses*, Gubina & Betz, 2021). Die Sachverhalte, über die Beschwerden geäußert werden, ebenso wie ihre negativen Implikationen, scheinen den Rezipient*innen bekannt, es zeigt sich kein epistemisches Gefälle (*epistemic gradient*, Drew, 2012) und keine*r der Sprecher*innen beansprucht epistemische Autorität (vgl. Reineke, 2016). Mit der Prämisse des lebensweltlichen *common grounds* geht ebenfalls einher, dass Interagierende sich sprachlich als Teil einer Gruppe (*membership category*) identifizieren, die besagte Umstände gemeinsam erlebt, wie am Beispiel *himmel arsch und zwirn* erläutert. Die Selbstkategorisierung hält Einzug in Beschwerdesequenzen, wo sie **identitäts- und gemeinschaftsstiftend** wirkt.

Demgegenüber bildet die Kollektion und speziell die Konstruktion von Beschwerdeaktivitäten ebenfalls auf spannende Weise ab, wie Sprecher*innen unterschiedliche Lebensrealitäten in der Pandemie verhandeln: Beschwerdesprecherin Annegret in *an meine substanz* gehört einer vulnerablen und durch Corona stark von Vereinsamung gefährdeten Bevölkerungsgruppe an – ihre Enkelin Chantal lässt sich nicht auf eine ausführliche Mit-Beschwerde zum Leid der Oma ein oder vergleicht das eigene Leid damit, sondern liefert einen praktischen Lösungsvorschlag, obwohl sie damit eine dispräferierte Handlung vollzieht. Beschwerdeaktivitäten werden bereits generell als konversationell delikat behandelt (Heinemann & Traverso, 2009) – die zusätzliche Delikatheitsmarkierung in speziell coronaverwandten Beschwerdesequenzen legt zudem offen, für wie **angemessen** Sprecher*innen das eigene Sprachhandeln und das ihres Gegenübers halten: Wo und wie markiert welche*r Sprecher*in welche Beschwerde als angebracht? Auf diese Weise eröffnet die Arbeit ebenfalls einen Einblick in die feinfühligere Verhandlung potenziell problematischer Beschwerden über ein gesellschaftlich und individuell sensibles, krankheitsverwandtes, zutiefst persönliches Thema im Zusammenspiel mit der ebenfalls problematischen Verhandlung von Nichtübereinstimmung.

Abschließend kann festgestellt werden: Im historisch einzigartigen Kontext der Coronapandemie greifen Sprecher*innen auf Beschwerdeaktivitäten als sprachliche Praktik zurück, um einen gemeinsamen Blick auf Erlebtes zu verhandeln. Durch Übereinstimmung bezüglich des Erlebten werden Beschwerden zur Stärkung zwischenmenschlicher Beziehungen eingesetzt, indem die Sprecher*innen Gemeinsamkeiten und Gemeinschaft hervorheben.

Literaturverzeichnis

- Alm, M. (2007). *Also darüber lässt sich ja streiten!: Die Analyse von „also“ in der Diskussion zu Diskurs- und Modalpartikeln.*
- Andersen, G. (1998). *Are tag questions questions? Evidence from spoken data.* 19th ICAME Conference, Belfast.
- Auer, P. (1991). Vom Ende Deutscher Sätze. *Zeitschrift für Germanistische Linguistik*, 19(2). <https://doi.org/10.1515/zfgl.1991.19.2.141>
- Auer, P., & Uhmann, S. (1982). Aspekte der konversationellen Organisation von Bewertungen. *Deutsche Sprache*, 10, 1–32.
- Beach, W. (1993). Transitional regularities for „casual“ ‚Okay‘ usages. *Journal of Pragmatics*, 19(4), 325–352. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(93\)90092-4](https://doi.org/10.1016/0378-2166(93)90092-4)
- Beach, W. (1995). Conversation Analysis: „Okay“ as a Clue for Understanding Consequentiality. In S. J. Sigman (Hrsg.), *The Consequentiality of Communication* (S. 121–162). Routledge.
- Beach, W. A., & Prickett, E. (2017). Laughter, Humor, and Cancer: Delicate Moments and Poignant Interactional Circumstances. *Health Communication*, 32(7), 791–802. <https://doi.org/10.1080/10410236.2016.1172291>
- Bergmann, J. R. (1994). Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In F. Hundsnurscher, G. Hundsnurscher, & F. Hundsnurscher (Hrsg.), *Handbuch der Dialoganalyse* (S. 3–16). Niemeyer.
- Betz, E., & Deppermann, A. (2021). Chapter 3. OKAY in responding and claiming understanding. In E. Betz, A. Deppermann, L. Mondada, & M.-L. Sorjonen (Hrsg.), *OKAY across Languages. Toward a comparative approach to its use in talk-in-interaction* (Bd. 34, S. 56–92). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/slsi.34.03bet>
- Betz, E., & Sorjonen, M.-L. (2021). Chapter 1. Introduction: OKAY emerging as a cross-linguistic object of study in prior research. In E. Betz, A. Deppermann, L. Mondada, & M.-L. Sorjonen (Hrsg.), *OKAY across Languages. Toward a comparative approach to its use in talk-in-interaction* (Bd. 34, S. 2–28). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/slsi.34.01bet>
- Birkner, K., Auer, P., Bauer, A., & Kotthoff, H. (2020). *Einführung in die Konversationsanalyse.* De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110689082>
- Boxer, D., & Cortés-Conde, F. (1997). From bonding to biting: Conversational joking and identity display. *Journal of Pragmatics*, 27(3), 275–294. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(96\)00031-8](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(96)00031-8)
- Boyle, R. (2000). Whatever happened to preference organisation? *Journal of Pragmatics*, 32(5), 583–604. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(99\)00060-0](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(99)00060-0)
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage.* Cambridge University Press.
- Church, A. (2004). Preference Revisited. *RASK: International Journal of Language and Linguistics*, 21, 111–128.
- Clayman, S. E. (2013). Agency in response: The role of prefatory address terms. *Journal of Pragmatics*, 57(10), 290–302. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.12.001>
- Couper-Kuhlen, E. (2004). Prosody and sequence organization in English conversation: The case of new beginnings. In E. Couper-Kuhlen & C. E. Ford (Hrsg.), *Sound Patterns in Interaction. Cross-linguistic studies from conversation* (Bd. 62, S. 335–376). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/tsl.62.17cou>
- Couper-Kuhlen, E., & Selting, M. (2017). *Interactional Linguistics.* Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781139507318>
- Debray, C. (2018). *Troubles talk as a relational strategy in intercultural teamwork* [PhD thesis]. University of Warwick. <http://webcat.warwick.ac.uk/record=b3253226~S15>

- Deppermann, A. (2008). *Gespräche analysieren. Eine Einführung* (4. Aufl.). VS Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-91973-7>
- Deppermann, A. (2013). Multimodal interaction from a conversation analytic perspective. *Journal of Pragmatics*, 46(1), 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.11.014>
- Deppermann, A. (2014a). „Don’t get me wrong“: Recipient design by using negation to constrain an action’s interpretation. In S. Günthner, W. Imo, & J. Bücker (Hrsg.), *Grammar and Dialogism* (S. 15–52). De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110358612.15>
- Deppermann, A. (2014b). Konversationsanalyse: Elementare Interaktionsstrukturen am Beispiel der Bundespressekonferenz. In S. Staffeld & J. Hagemann (Hrsg.), *Pragmatiktheorien. Analysen im Vergleich* (S. 19–47). Stauffenburg.
- Deppermann, A., & Helmer, H. (2013). Zur Grammatik des Verstehens im Gespräch: Inferenzen anzeigen und Handlungskonsequenzen ziehen mit also und dann. *Zfsw*, 32(1), 1–39. <https://doi.org/10.1515/zfs-2013-0001>
- Deppermann, A., & Reineke, S. (2020). Practices of indexing discrepant assumptions with German *ich dachte* ('I thought') in talk-in-interaction. *Functions of Language*, 27(2), 113–142. <https://doi.org/10.1075/foi.00031.dep>
- Deppermann, A., & Schmidt, T. (2014). Gesprächsdatenbanken als methodisches Instrument der Interaktionalen Linguistik: Eine exemplarische Untersuchung auf Basis des Korpus FOLK in der Datenbank für Gesprochenes Deutsch (DGD2). *Mitteilungen des Deutschen Germanistenverbandes*, 61(1), 4–17. <https://doi.org/10.14220/mdge.2014.61.1.4>
- Dersley, I. (1998). *Complaining and arguing in everyday conversation* [PhD thesis]. University of York.
- Dersley, I., & Wootton, A. (2000). Complaint Sequences Within Antagonistic Argument. *Research on Language & Social Interaction*, 33(4), 375–406. https://doi.org/10.1207/S15327973RLSI3304_02
- Diewald, G., & Fischer, K. (1998). Zur diskursiven und modalen Funktion der Partikeln *aber*, *auch*, *doch* und *ja* in Instruktionsdialogen. *Linguistica*, 38(1), 75–99. <https://doi.org/10.4312/linguistica.38.1.75-99>
- Drew, P. (1998). Complaints About Transgressions and Misconduct. *Research on Language & Social Interaction*, 31(3–4), 295–325. <https://doi.org/10.1080/08351813.1998.9683595>
- Drew, P. (2012). What Drives Sequences? *Research on Language & Social Interaction*, 45(1), 61–68. <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.646688>
- Drew, P., & Walker, T. (2009). Going too far: Complaining, escalating and disaffiliation. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2400–2414. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.09.046>
- Edwards, D. (1995). Two to Tango: Script Formulations, Dispositions, and Rhetorical Symmetry in Relationship Troubles Talk. *Research on Language & Social Interaction*, 28(4), 319–350. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi2804_1
- Edwards, D. (2000). Extreme Case Formulations: Softeners, Investment, and Doing Nonliteral. *Research on Language & Social Interaction*, 33(4), 347–373. https://doi.org/10.1207/S15327973RLSI3304_01
- Edwards, D. (2005). Moaning, whinging and laughing: The subjective side of complaints. *Discourse Studies*, 7(1), 5–29. <https://doi.org/10.1177/1461445605048765>
- Eisenberg, A. R. (1986). Teasing: Verbal play in two Mexicano homes. In B. B. Schieffelin & E. Ochs (Hrsg.), *Language socialization across cultures* (S. 183–198). Cambridge University Press.
- Emerson, R. M., & Messinger, S. L. (1977). The Micro-Politics of Trouble. *Social Problems*, 25(2), 121–134. <https://doi.org/10.2307/800289>

- Fiehler, R., Barden, B., Elstermann, M., & Kraft, B. (Hrsg.). (2004). *Eigenschaften gesprochener Sprache*. Narr.
- Frank, J. (1990). You call that a rhetorical question? *Journal of Pragmatics*, 14(5), 723–738. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(90\)90003-V](https://doi.org/10.1016/0378-2166(90)90003-V)
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Prentice Hall.
- Gast, V. (2022). Chapter 5. The German modal particle *ja* and selected English lexical correlates in the Europarl corpus: *As you know, after all, of course, in fact and indeed*. In R. Gergel, I. Reich, & A. Speyer (Hrsg.), *Particles in German, English, and Beyond* (Bd. 224, S. 117–146). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/slcs.224.05gas>
- Glenn, P. (2003). *Laughter in Interaction*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511519888>
- Glenn, P., & Holt, E. (2015). Laughter. In K. Tracy, T. Sandel, & C. Ilie (Hrsg.), *The International Encyclopedia of Language and Social Interaction* (S. 1–6). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118611463.wbielsi028>
- Goffman, E. (1955). On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. *Psychiatry*, 18(3), 213–231. <https://doi.org/10.1080/00332747.1955.11023008>
- Goffman, E. (1964). The Neglected Situation. *American Anthropologist*, 66(6), 133–136. https://doi.org/10.1525/aa.1964.66.suppl_3.02a00090
- Goffman, E. (1967). Techniken der Imagepflege. In E. Goffman, *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation* (S. 10–53). Suhrkamp.
- Goffman, E. (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Harvard University Press.
- Gohl, C., & Günthner, S. (1999). Grammatikalisierung von *weil* als Diskursmarker in der gesprochenen Sprache. *Zeitschrift Für Sprachwissenschaft*, 18(1), 39–75. <https://doi.org/10.1515/zfsw.1999.18.1.39>
- Golato, A. (2000). An innovative German quotative for reporting on embodied actions: *Und ich so/und er so* ‘and i’m like/and he’s like’. *Journal of Pragmatics*, 32(1), 29–54. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(99\)00030-2](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(99)00030-2)
- Golato, A. (2018). Chapter 14. Turn-initial *naja* in German. In J. Heritage & M.-L. Sorjonen (Hrsg.), *Between Turn and Sequence. Turn-initial particles across languages* (Bd. 31, S. 413–444). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/slsi.31.14gol>
- Golato, A., & Betz, E. (2008). German *ach* and *achso* in repair uptake: Resources to sustain or remove epistemic asymmetry. *Zeitschrift Für Sprachwissenschaft*, 27(1), 7–37. <https://doi.org/10.1515/ZFSW.2008.002>
- Golato, A., & Fagyal, Z. (2008). Comparing Single and Double Sayings of the German Response Token *ja* and the Role of Prosody: A Conversation Analytic Perspective. *Research on Language & Social Interaction*, 41(3), 241–270. <https://doi.org/10.1080/08351810802237834>
- Goodwin, C., & Goodwin, M. (1992). Assessments and the construction of context. In A. Duranti & C. Goodwin (Hrsg.), *Rethinking Context* (S. 147–190). Cambridge University Press.
- Goodwin, C., & Heritage, J. (1990). Conversation Analysis. *Annual Review of Anthropology*, 19, 283–307.
- Goodwin, M. (1981). Searching for a Word as an Interactive Activity. In J. Deely & M. Lenhart (Hrsg.), *Semiotics. Yearbook of the Semiotic Society of America* (S. 129–138). Plenum. <https://doi.org/10.5840/cpsem198139>
- Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (Hrsg.), *Syntax and Semantics, Vol. 3, Speech Acts* (S. 41–58). Academic Press.
- Gubina, A., & Betz, E. (2021). What Do Newsmark-Type Responses Invite? The Response Space After German *echt*. *Research on Language and Social Interaction*, 54(4), 374–396. <https://doi.org/10.1080/08351813.2021.1974745>

- Günthner, S. (1997). Complaint stories. Constructing emotional reciprocity among women. In H. Kotthoff & R. Wodak (Hrsg.), *Communicating Gender in Context* (Bd. 42, S. 179–218). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/pbns.42.10gun>
- Günthner, S. (2007). Techniken der „Verdichtung“ in der alltäglichen Narration. Kondensierungsverfahren in Beschwerdegeschichten. In J. A. Bär, T. Roelcke, & A. Steinhauer (Hrsg.), *Sprachliche Kürze: Konzeptuelle, strukturelle und pragmatische Aspekte* (Bd. 27, S. 391–411). De Gruyter.
- Günthner, S. (2012). *Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation: Analysen deutsch-chinesischer Gespräche* (Bd. 286). Max Niemeyer Verlag.
- Günthner, S., & Imo, W. (2003). Die Reanalyse von Matrixsätzen als Diskursmarker: *Ich mein*-Konstruktionen im gesprochenen Deutsch. In M. Orosz & A. Herzog (Hrsg.), *Jahrbuch der Ungarischen Germanistik 2003* (S. 181–216).
- Haakana, M. (2001). Laughter as a patient’s resource: Dealing with delicate aspects of medical interaction. *Text & Talk*, 21(1–2), 187–219. <https://doi.org/10.1515/text.1.21.1-2.187>
- Hagemann, J. (2009). Tag questions als Evidenzmarker. Formulierungsdynamik, sequentielle Struktur und Funktionen redezugsinterner tags. *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*, 10, 145–176.
- Hakulinen, A. T. (1987). Avoiding personal reference in Finnish. In J. Verschueren & M. Bertucelli-Papi (Hrsg.), *The Pragmatic Perspective* (S. 141–153). John Benjamins.
- Hartung, M. (2000). Überlegungen zur Untersuchung von Bewertungsprozessen in Gesprächen. In I. Warnke (Hrsg.), *Schnittstelle Text:Diskurs*. Peter Lang.
- Hartung, M. (2002). *Ironie in der Alltagssprache—Eine gesprächsanalytische Untersuchung*. Verlag für Gesprächsforschung.
- Haugh, M., & Chang, W.-L. M. (2015). Troubles talk, (dis)affiliation and the participation order in Taiwanese-Chinese online discussion boards. In M. Dynel & J. Chovanec (Hrsg.), *Participation in Public and Social Media Interactions* (S. 99–133). John Benjamins.
- Hayashi, M. (2009). Marking a ‘noticing of departure’ in talk: *Eh*-prefaced turns in Japanese conversation. *Journal of Pragmatics*, 41(10), 2100–2129. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.12.008>
- Hayashi, T. (1996). Politeness in conflict management: A conversation analysis of dispreferred message from a cognitive perspective. *Journal of Pragmatics*, 25(2), 227–255. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(94\)00080-8](https://doi.org/10.1016/0378-2166(94)00080-8)
- Heinemann, T. (2009). Participation and exclusion in third party complaints. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2435–2451. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.09.044>
- Heinemann, T., & Traverso, V. (2009). Complaining in interaction. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2381–2384. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.10.006>
- Heritage, J. (1984a). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Hrsg.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (S. 299–345). Cambridge University Press.
- Heritage, J. (1984b). *Garfinkel and Ethnomethodology*. Polity Press.
- Heritage, J. (1988). Explanations as accounts: A conversation analytic perspective. In C. Antaki (Hrsg.), *Analysing everyday explanation: A casebook of methods* (S. 127–144). Sage Publications Inc.
- Heritage, J. (2012). Epistemics in Conversation. In J. Sidnell & T. Stivers (Hrsg.), *The Handbook of Conversation Analysis* (1. Aufl., S. 370–394). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118325001.ch18>
- Heritage, J. (2015). *Well*-prefaced turns in English conversation: A conversation analytic perspective. *Journal of Pragmatics*, 88(10), 88–104. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2015.08.008>

- Holt, E. (2000). Reporting and Reacting: Concurrent Responses to Reported Speech. *Research on Language & Social Interaction*, 33(4), 425–454. https://doi.org/10.1207/S15327973RLSI3304_04
- Hutchby, I., & Wooffitt, R. (1998). *Conversation Analysis. Principles, Practices and Applications*. Polity Press.
- Imo, W. (2016). *Wortbedeutung interaktional betrachtet: Der Fall quasi*. Arbeitspapierreihe Sprache und Interaktion (SpIn), 61. <https://arbeitspapiere.sprache-interaktion.de/61-wolfgang-imo-012016/>
- Jefferson, G. (1985). An exercise in the transcription and analysis of laughter. In T. Van Dijk (Hrsg.), *Handbook of Discourse Analysis: Discourse and Dialogue* (Bd. 3, S. 25–38). Academic Press.
- Jefferson, G. (1988). On the Sequential Organization of Troubles-Talk in Ordinary Conversation. *Social Problems*, 35(4), 418–441. <https://doi.org/10.2307/800595>
- Jefferson, G. (2002). Is „no“ an acknowledgment token? Comparing American and British uses of (+)/(-) tokens. *Journal of Pragmatics*, 34(10–11), 1345–1383. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00067-X](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00067-X)
- Jefferson, G., Sacks, H., & Schegloff, E. A. (1987). Notes on laughter in the pursuit of intimacy. In G. Button & J. R. E. Lee (Hrsg.), *Talk and Social Organisation* (S. 152–205). Multilingual Matters.
- Konerding, K.-P. (2004). Semantische Variation, Diskurspragmatik, historische Entwicklung und Grammatikalisierung: Das Phänomenspektrum der Partikel *also*. In I. Pohl & K.-P. Konerding (Hrsg.), *Stabilität und Flexibilität in der Semantik* (S. 199–240). Lang.
- Küttner, U.-A. (2014). Rhythmic analyses as a proof-procedure? - An initial observation of rhythmicity and projection. In D. Barth-Weingarten & B. Szczepek Reed (Hrsg.), *Prosodie und Phonetik in der Interaktion* (S. 46–69). Verlag für Gesprächsforschung.
- Laitinen, L. (1995). Nollapersona. *Virittäjä*, 3, 337–358.
- Lakoff, G. (1973). Hedges: A study in meaning criteria and the logic of fuzzy concepts. *Journal of Philosophical Logic*, 2(4), 458–508.
- Leibniz-Institut für Deutsche Sprache. *DGD - Datenbank für Gesprochenes Deutsch*, FOLK. <https://dgd.ids-mannheim.de> [letzter Zugriff: 20.02.2023]
- Lerner, G. H. (1996). Finding „Face“ in the Preference Structures of Talk-in-Interaction. *Social Psychology Quarterly*, 59(4), 303–321. <https://doi.org/10.2307/2787073>
- Lerner, G. H. (2013). On the place of hesitating in delicate formulations: A turn-constructional infrastructure for collaborative indiscretion. In M. Hayashi, G. Raymond, & J. Sidnell (Hrsg.), *Conversational Repair and Human Understanding* (S. 95–134). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511757464.004>
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813313>
- Li, X. (2021). Multimodal practices for negative assessments as delicate matters: Incomplete syntax, facial expressions, and head movements. *Open Linguistics*, 7(1), 549–568. <https://doi.org/10.1515/opli-2020-0164>
- Liddicoat, A. (2021). *An Introduction to Conversation Analysis* (3. Aufl.). Bloomsbury Academic.
- Mandelbaum, J. (1991). Conversational non-cooperation: An exploration of disattended complaints. *Research on Language & Social Interaction*, 25(1–4), 97–138. <https://doi.org/10.1080/08351819109389359>
- Mazeland, H. (2006). Conversation Analysis. In *Encyclopedia of Language & Linguistics* (Bd. 3, S. 153–163). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B0-08-044854-2/00314-X>
- Mazeland, H., & Huiskes, M. (2001). Dutch „but“ as a sequential conjunction: Its use as a resumption marker. In M. Selting & E. Couper-Kuhlen (Hrsg.), *Studies in Interactional*

- Linguistics* (Bd. 10, S. 141–170). John Benjamins.
<https://doi.org/10.1075/sidag.10.08maz>
- Odgen, R. (2010). Prosodic constructions in making complaints. In *Prosody in Interaction* (Bd. 23, S. 81–104). John Benjamins.
- Odgen, R. (2021). Swallowing in Conversation. *Frontiers in Communication*, 6, 1–19.
<https://doi.org/10.3389/fcomm.2021.657190>
- Oloff, F. (2017). *Genau* als redebeitragsinterne, responsive, sequenzschließende oder sequenzstrukturierende Bestätigungspartikel im Gespräch. In H. Blühdorn, A. Deppermann, H. Helmer, & T. Spranz-Fogasy (Hrsg.), *Diskursmarker im Deutschen. Reflexionen und Analysen* <https://arbeitspapiere.sprache-interaktion.de/61-wolfgang-imo-012016/> (S. 207–232). Verlag für Gesprächsforschung.
- Ouellette, M. (2001). „That’s Too Bad“: Hedges and Indirect Complaints in „Troubles-talk“ Narrative. *Working Papers in Educational Linguistics (WPEL)*, 17(1).
<https://repository.upenn.edu/wpel/vol17/iss1/6>
- Pino, M. (2022). Hurting and Blaming: Two Components in the Action Formation of Complaints About Absent Parties. *Research on Language and Social Interaction*, 55(3), 260–278. <https://doi.org/10.1080/08351813.2022.2101298>
- Pomerantz, A. (1975). *Second Assessments: A Study of Some Features of Agreements/Disagreements* [PhD thesis]. University of California.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Hrsg.), *Structures of Social Action* (S. 57–101). Cambridge University Press.
- Pomerantz, A. (1986). Extreme Case Formulations: A Way of Legitimizing Claims. *Human Studies*, 9(2/3), 219–229. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00148128>
- Quasthoff, U. (1980). *Erzählen in Gesprächen*. Narr.
- Reineke, S. (2016). *Wissenszuschreibungen in der Interaktion: Eine gesprächsanalytische Untersuchung impliziter und expliziter Formen der Zuschreibung von Wissen*. Universitätsverlag Winter.
- Robinson, J. D. (2016). Accountability in Social Interaction. In J. D. Robinson (Hrsg.), *Accountability in Social Interaction* (S. 1–44). Oxford University Press.
- Ruusuvuori, J., & Lindfors, P. (2009). Complaining about previous treatment in health care settings. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2415–2434.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.09.045>
- Sacks, H. (1984). Notes on methodology. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Hrsg.), *Structures of Social Action* (S. 2–27). Cambridge University Press.
- Sacks, H. (1987). On the Preferences for Agreement and Contiguity in Sequences in Conversation. In P. Griffiths, A. J. Merrison, & A. Bloomer (Hrsg.), *Language in Use* (S. 8–22). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003060994-2>
- Sacks, H. (1992). *Lectures on Conversation (Vol. 1 and 2)* (Gail Jefferson, Hrsg.). Basil Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), 696–735.
<https://doi.org/10.2307/412243>
- Schegloff, E. A. (1988). Goffman and the Analysis of Conversation. In P. Drew & T. Wootton (Hrsg.), *Exploring the Interaction Order* (S. 89–135). Polity Press.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511791208>
- Schegloff, E. A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, 53(2), 361–382.
<https://doi.org/10.2307/413107>

- Schegloff, E. A., & Sacks, H. (1973). Opening up Closings. *Semiotica*, 8(4).
<https://doi.org/10.1515/semi.1973.8.4.289>
- Schwitalla, J. (2002). Kleine Wörter. Partikeln im Gespräch. In J. Dittmann & C. Schmidt (Hrsg.), *Über Wörter: Grundkurs Linguistik* (1. Aufl., Bd. 5, S. 259–281). Rombach.
- Schwitalla, J. (2010). Kommunikative Funktionen von Sprecher- und Adressatennamen in Gesprächen. In N. Pepin & E. De Stefani (Hrsg.), *Eigennamen in der gesprochenen Sprache* (S. 179–199). Narr.
- Selting, M. (2012). Complaint stories and subsequent complaint stories with affect displays. *Journal of Pragmatics*, 44(4), 387–415. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.01.005>
- Selting, M. (2016). Praktiken des Sprechens und Interagierens im Gespräch aus der Sicht von Konversationsanalyse und Interaktionaler Linguistik. In A. Deppermann, H. Feilke, & A. Linke (Hrsg.), *Sprachliche und kommunikative Praktiken. Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache* (S. 27–56). De Gruyter.
- Selting, M., Auer, P., Barth-Weingarten, D., Bergmann, J., Bergmann, P., Birkner, K., Couper-Kuhlen, E., Deppermann, A., Gilles, P., Günthner, S., Hartung, M., Kern, F., Mertzluft, C., Meyer, C., Morek, M., Oberzaucher, F., Peters, J., Quasthoff, U., Schütte, W., Stukenbrock, A., Uhmann, S. (2009). Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*, 10, 353–402.
- Sidnell, J. (2004). There's Risks in Everything: Extreme-Case Formulations and Accountability in Inquiry Testimony. *Discourse & Society*, 15(6), 745–766.
<https://doi.org/10.1177/0957926504046503>
- Spranz-Fogasy, T. (1986). „Widersprechen“: Zu Form und Funktion eines Aktivitätstyps in Schlichtungsgesprächen: Eine gesprächsanalytische Untersuchung. Narr.
- Stalnaker, R. (1978). Assertion. In C. Peter (Hrsg.), *Pragmatics* (Bd. 9, S. 315–332). Academic Press.
- Steensig, J. (2020). Conversation Analysis and Affiliation and Alignment. In C. A. Chapelle (Hrsg.), *The Concise Encyclopedia of Applied Linguistics* (S. 248–254). Wiley.
- Stivers, T. (2008). Stance, Alignment, and Affiliation During Storytelling: When Nodding Is a Token of Affiliation. *Research on Language and Social Interaction*, 41(1), 31–57.
<https://doi.org/10.1080/08351810701691123>
- Stivers, T., Mondada, L., & Steensig, J. (2011). Knowledge, morality and affiliation in social interaction. In T. Stivers, L. Mondada, & J. Steensig (Hrsg.), *The Morality of Knowledge in Conversation* (S. 3–24). Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511921674.002>
- Strecker, B., Hoffmann, L., & Zifonun, G. (1997). *Grammatik der deutschen Sprache*. De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110872163>
- Thim-Mabrey, C. (1988). Satzadverbialia und andere Ausdrücke im Vorvorfeld. *Deutsche Sprache*, 16, 52–67.
- Traverso, V. (2009). The dilemmas of third-party complaints in conversation between friends. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2385–2399.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.09.047>
- Truan, N. (2018). Generisch, Unpersönlich, Indefinit? Die Pronomina *man*, *on*, *one* und generisches *you* im politischen Diskurs. In L. Gautier, P.-Y. Modicom, & H. Vinckel-Roisin (Hrsg.), *Diskursive Verfestigungen* (Bd. 7, S. 347–364). De Gruyter.
<https://doi.org/10.1515/9783110585292-022>
- Willkop, E.-M. (1988). *Gliederungspartikeln im Dialog*. Iudicium.
- Zifonun, G. (2000). „Man lebt nur einmal.“ Morphosyntax und Semantik des Pronomens *man*. *Deutsche Sprache*, 3(28), 232–253.

Anhang

A) Verwendete Transkriptionskonventionen

GAT2 (Selting et al., 2009, S. 391f.)

Minimaltranskript

Sequenzielle Struktur/Verlaufsstruktur

[] Überlappungen und Simultansprechen
[]

Ein- und Ausatmen

°h / h° Ein- bzw. Ausatmen von ca. 0.2-0.5 Sek. Dauer
°hh / hh° Ein- bzw. Ausatmen von ca. 0.5-0.8 Sek. Dauer
°hhh / hhh° Ein- bzw. Ausatmen von ca. 0.8-1.0 Sek. Dauer

Pausen

(.) Mikropause, geschätzt, bis ca. 0.2 Sek. Dauer
(-) kurze geschätzte Pause von ca. 0.2-0.5 Sek. Dauer
(--) mittlere geschätzte Pause v. ca. 0.5-0.8 Sek. Dauer
(---) längere geschätzte Pause von ca. 0.8-1.0 Sek. Dauer
(0.5) gemessene Pausen von ca. 0.5 bzw. 2.0 Sek. Dauer
(2.0) (Angabe mit einer Stelle hinter dem Punkt)

Sonstige segmentale Konventionen

und_äh Verschleifungen innerhalb von Einheiten
äh öh äm Verzögerungssignale, sog. "gefüllte Pausen"

Lachen und Weinen

haha hehe hihi silbisches Lachen
((lacht))((weint)) Beschreibung des Lachens
<<lachend> > Lachpartikeln in der Rede, mit Reichweite
<<:-)> soo> "smile voice"

Rezeptionssignale

hm ja nein nee einsilbige Signale
hm_hm ja_a zweisilbige Signale
nei_ein nee_e
ʔhmʔhm, mit Glottalverschlüssen, meistens verneinend

Sonstige Konventionen

((hustet)) para- und außersprachliche Handlungen u. Ereignisse
<<hustend> > sprachbegleitende para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse mit Reichweite
() unverständliche Passage ohne weitere Angaben
(xxx), (xxx xxx) ein bzw. zwei unverständliche Silben
(solche) vermuteter Wortlaut
(also/alo) mögliche Alternativen
(solche/welche)
((unverständlich, ca. 3 Sek)) unverständliche Passage mit Angabe der Dauer
((...)) Auslassung im Transkript
→ Verweis auf im Text behandelte Transkriptzeile

Basistranskript

Sequenzielle Struktur/Verlaufsstruktur

= schneller, unmittelbarer Anschluss neuer Sprecherbeiträge oder Segmente (*latching*)

Sonstige segmentale Konventionen

: Dehnung, Längung, um ca. 0.2-0.5 Sek.
:: Dehnung, Längung, um ca. 0.5-0.8 Sek.
::: Dehnung, Längung, um ca. 0.8-1.0 Sek.
? Abbruch durch Glottalverschluss

Akzentuierung

akZENT Fokusakzent
ak!ZENT! extra starker Akzent

Tonhöhenbewegung am Ende von Intonationsphrasen

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

Sonstige Konvention

<<erstaunt> > interpretierende Kommentare mit Reichweite

Feintranskript

Akzentuierung

akZENT Fokusakzent
akzEnt Nebenakzent
ak!ZENT! extra starker Akzent

Auffällige Tonhöhen sprünge

↑ kleinere Tonhöhen sprünge nach oben
↓ kleinere Tonhöhen sprünge nach unten
↑↑ größere Tonhöhen sprünge nach oben
↓↓ größere Tonhöhen sprünge nach unten

Verändertes Tonhöhenregister

<<t> > tiefes Tonhöhenregister
<<h> > hohes Tonhöhenregister

Intralinare Notation von Akzenttonhöhenbewegungen

`SO fallend
'SO steigend
¯SO gleichbleibend
^SO steigend-fallend
ˇSO fallend-steigend

↑' kleiner Tonhöhen sprung hoch zum Gipfel der Akzentsilbe
↓' kleiner Tonhöhen sprung herunter zum Tal der Akzentsilbe
↑¯SO bzw. ↓¯SO Tonhöhen sprünge zu auffallend höheren bzw. tieferen gleichbleibenden Akzenten
↑↑'SO bzw. ↓↓'SO auffallend hohe bzw. tiefe Tonhöhen sprünge zum Gipfel bzw. Tal der Akzentsilbe

Lautstärke- und Sprechgeschwindigkeitsveränderungen, mit Extension

<<f>	>	forte, laut
<<ff>	>	fortissimo, sehr laut
<<p>	>	piano, leise
<<pp>	>	pianissimo, sehr leise
<<all>	>	allegro, schnell
<<len>	>	lento, langsam
<<cresc>	>	crescendo, lauter werdend
<<dim>	>	diminuendo, leiser werdend
<<acc>	>	accelerando, schneller werdend
<<rall>	>	rallentando, langsamer werdend

Veränderung der Stimmqualität und Artikulationsweise

<<creaky>	>	glottalisiert, "Knarrstimme"
<<flüsternd>	>	Beispiel für Veränderung der Stimmqualität, wie angegeben

Ergänzend angewendete Konventionen

0002 SK `BEIspiel, 0003 aber `BEIspiel; 0004 KS wenn aber `dAs bei`SPIEL ist? 0005 SK ^joa:.	Fettdruck zur Markierung von Fokuszeilen statt der nach GAT2-Konvention vorgeschlagenen Markierung mit vorangestellten Pfeilen
~name~	Markierung von Namen, die zur Anonymisierung in den FOLK-Audioaufnahmen unkenntlich gemacht wurden. Pseudonym wurde dem jeweiligen Transkript im FOLK entnommen, aufgrund der Unkenntlichmachung ist jedoch keine Intonationsmarkierung möglich

B) Datenkollektion: Übersicht

	Titel	Gesprächsereignis	Entstehungsdatum	Zeitstempel des Ausschnittes	Sprecher*innen-Alter zum Gesprächszeitpunkt
1	<u>beachurlaub</u>	FOLK_E_004 05_SE_01	25.03.2020	00:01:18- 00:04:10	SB: 1969 (51) AR: 1977 (43)
2	<u>bisschen doof</u>	FOLK_E_004 07_SE_01	09.05.2020	00:00:00- 00:01:01	HR: 1970 (50) JM: 2000 (20)
3	<u>bürobetrieb</u>	FOLK_E_004 08_SE_01	17.06.2020	00:06:29- 00:09:53	AH: 1963 (57) HH: 1995 (25)
4	<u>zwischenzeugnis</u>	FOLK_E_004 20_SE_01	26.06.2020	00:51:00- 00:52:44	HAT: 1992 (28) LGL: 1990 (30)
5	<u>buffet</u>	FOLK_E_004 22_SE_01	13.07.2020	00:05:08- 00:07:01	CT: 1961 (59) MT: 1992 (28)
6	<u>zwanzig gäste</u>	FOLK_E_004 27_SE_01	28.07.2020	00:01:03- 00:02:33	TB: 1991 (29) ST: 1993 (27)
7	<u>himmel arsch und zwirn</u>	FOLK_E_004 30_SE_01	06.08.2020	00:20:35- 00:22:41	ES: 1935 (85) BS: 1978 (42)
8	<u>unsere nette kultusministerin</u>	FOLK_E_004 30_SE_01	06.08.2020	00:28:48- 00:31:36	ES: 1935 (85) BS: 1978 (42)
9	<u>pappenheimer</u>	FOLK_E_004 31_SE_01	01.08.2020	00:22:45- 00:25:11	ES: 1935 (85) BS: 1978 (42)
10	<u>wasserschaden</u>	FOLK_E_004 32_SE_01	16.09.2020	00:04:54- 00:07:23	AS: 1969 (51) NB: 1996 (24)
11	<u>über die halbe welt fliegen</u>	FOLK_E_004 32_SE_01	16.09.2020	00:16:15- 00:18:18	AS: 1969 (51) NB: 1996 (24)
12	<u>vom hauptbahnhof aus</u>	FOLK_E_004 33_SE_01	22.09.2020	00:10:15- 00:11:40	EP: 1991 (29) SW: 1994 (26)

13	<u>umzug helfen</u>	FOLK_E_004 34_SE_01	30.10.2020	00:05:45- 00:06:46	EH: 1997 (23) NF: 1997 (23)
14	<u>zehn schritte weiter</u>	FOLK_E_004 35_SE_01	18.10.2020	00:02:26- 00:03:42	CC: 1980 (40) NE: 1981 (39)
15	<u>jetzt überall</u>	FOLK_E_004 35_SE_01	18.10.2020	00:03:23- 00:04:23	CC: 1980 (40) NE: 1981 (39)
16	<u>ohne mundschutz</u>	FOLK_E_004 35_SE_01	18.10.2020	00:09:06- 00:11:27	CC: 1980 (40) NE: 1981 (39)
17	<u>willkommen corona</u>	FOLK_E_004 37_SE_01	27.11.2020	00:20:08- 00:21:34	IS: 1979 (41) TH: 1997 (23)
18	<u>berlin wird das nicht lockern</u>	FOLK_E_004 37_SE_01	27.11.2020	00:55:56- 00:57:46	IS: 1979 (41) TH: 1997 (23)
19	<u>an meine substanz</u>	FOLK_E_004 46_SE_01	06.02.2021	00:10:52- 00:13:46	AR: 1942 (79) CR: 1998 (23)
20	<u>impftermin</u>	FOLK_E_004 48_SE_01	09.02.2021	00:39:11- 00:41:03	CG: 2000 (21) FA: 2000 (21)
21	<i>es hat ja alles zu</i> <u>Teil 1</u> <u>Teil 2</u>	FOLK_E_004 49_SE_01	13.02.2021	00:20:04- 00:21:34	PG: 2000 (21) FA: 2000 (21)
22	<u>ultraätzend</u>	FOLK_E_004 49_SE_01	13.02.2021	00:11:26- 00:12:35	PG: 2000 (21) FA: 2000 (21)
23	<u>im labor</u>	FOLK_E_004 49_SE_01	13.02.2021	00:21:33- 00:23:00	PG: 2000 (21) FA: 2000 (21)
24	<u>gar kein bock</u>	FOLK_E_004 49_SE_01	13.02.2021	00:41:10- 00:42:18	PG: 2000 (21) FA: 2000 (21)
25	<u>alleine zu hause</u>	FOLK_E_004 49_SE_01	13.02.2021	00:45:11- 00:46:09	PG: 2000 (21) FA: 2000 (21)

C) Vollständige Transkripte

Beispiel 1: *zwischenzeugnis*

FOLK_E_00420_SE_01_T_04, c52, 51:00-52:44

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00420_SE_01_T_04_DF_01&cID=c52&wID=&textSize=800&contextSize=28

0001 **LGL** ^A:H==alles ´klAr,
0002 (0.63)
0003 **LGL** °h
0004 **HAT** ja-: [also ´I]CH mein,
0005 **LGL** [´ach:,]
0006 **HAT** °h ((Lachansatz))
0007 <<:-)>ich hab mir jetzt ge´dacht> <<leicht verstellte stimme>
0008 ja ^nÖ ihr nOten´schnitt der reicht ja ´vOll´kommen>
0009 ich so <<f!WO!;> ((lacht)) ´GOTT sei ´dAnk, ((lacht))
0010 °h <<verstellt>´ja: ne da[s i]s ja ´MEHR als ´sUper für (.) s
0011 **LGL** [°h]
0012 **HAT** stipendium da können_wir ´sEhr gut mit leben> ich so (.) <<h>^HM;>
0013 (0.25)
0014 **LGL** °h och schö:n;
0015 °h <<all>un da_[haste dann auch die `AN´dre]n †gesehen> die die
0016 **HAT** [°h ja]
0017 **LGL** an´dren: (.) sti´pen´dien also ↓die ´dein (.)
0018 kommili´t[Onen sozusagen die]
0019 **HAT** [´a:h die ´sEh ich immer ´e]rst,
0020 `ä:h bei der ver´GAbE seh ich die immer [erst].
0021 **LGL** [°h]
0022 (0.24)
0023 **LGL** †Ach `so;=ah das wirde richti[g offi´z]iELL dann gemacht ja?
0024 **HAT** [ja:;]
0025 (0.73)
0026 **HAT** °h ja das wird ´dann: noch ma offizi´Ell gemacht aber ich glaub
0027 dieses semester wird_s vermutlich ins WAS´ser fallen die ´drückt
0028 dir gar garan[´tIErt die urkunde einfach n]ur wieder;: ´JA genau;
0029 **LGL** [ach ´SO wegen co´rOna;]
0030 **HAT** °h die wird dir w[ahrscheinlich]
0031 **LGL** [hm.]
0032 **HAT** in die ´HAND gedrückt so mit ab´stand, ((lacht))
0033 °h [oder nur so <<gepresste, kräftige stimme>´HIN]gelegt
0034 **LGL** [´HM`hm_hm.]
0035 **HAT** <<:-)>oder so ´hIngeworfen nImm,>> ((lacht, 2.6s))
0036 **LGL** `o´kEE und `WO ´dann?=wo musst du [da ´hI]n ´AUch in (.) an der
0037 **HAT** [°h]
0038 **LGL** U´ni dann oder was o[´der,]
0039 **HAT** [´J]A: auch wieder an der uni,

0040 °h al[so: (.) ich] mein da f da: ne aber wie gesagt
0041 **LGL** [´HMhm.]
0042 **HAT** ich muss ja jetzt erst mal noch an mein ´zwIschenzeug´nis und
0043 so weiter kommen weil es is ja auch alles (.) jetzt (.)
0044 ´KOMpli`ziert zwecks corOna;
0045 °h ((schmatzt)) [also is ´AUch] `immer ´sEhr schön
0046 **LGL** [´h:m.]
0047 **HAT** wenn dann die dozenten natürlich ↑´NICHT
0048 antworten und man ´DRINgend diese un<<:->terlagen
0049 benötig[t> ((lacht, 1.36s)) <<h>´ja?>]
0050 **LGL** [m_ja:;_ja das is (´dann) `WIRklich scheiße ja];
0051 **HAT** °h ja: ↑´E`ben und die meinten ↓och `JA: <<all>machen sie sich
0052 doch> kein ´strEss de die `Abgabe´frist war ja jetzt noch ´nich
0053 es dauert ja noch_n bisschen ich so <<:->wie ja kein stress
0054 is ↑´lUstig ich `so ähm-
0055 (0.41)
0056 **HAT** ((Sprechansatz)) sagen sie das `bitte meinen do `ZEN´ten?>
0057 ((lacht))
0058 °h die [(xxx xxx) (nämlich)] `AUCh voll ge´stresst sind und
0059 **LGL** [hm:;]
0060 **HAT** deshalb kaum ´Antworten,
0061 °h
0062 (0.29)
0063 **HAT** also: [´ähm:] ↑^HM: hoff ´ich dass (sie no) ↓also ich hoff ich
0064 **LGL** [hm:;]
0065 **HAT** `SCHAFF die frist also-
0066 (0.42)
0067 **HAT** ich mein ich ´BRAUCH_S ja ne, (.) also ansonsten we ´MACH ich
0068 halt eben n bisschen ´tError dass die mir das jetzt mal
0069 ´Endlich da bitte ´AUshändigen sollen,
0070 °h
0071 (0.25)
0072 **LGL** ^ja:.
0073 [h°]
0074 **HAT** [dann ´bIn ich] halt mal wieder die <<rall>nervige stu´DENTin?>
0075 ((lacht, 2.43s))]
0076 **LGL** hm:;
0077 °h na was `Is_´n wenn du das jetzt ((Sprechansatz))
0078 irgendwie `NICH `pükt´lich abgeben solltest was:
0079 wü[rde das für konse´qUEnzen mit sich] ziehen?
0080 **HAT** [((schmatzt)) ja dann: ´gEht ja die ´wei-]
0081 (0.2)
0082 **HAT** ((Sprechansatz)) ja dass dann die ´WEIterbewilligung nich
0083 durchgeht;
0084 (0.32)
0085 **LGL** °h `ach ↑S[O]?=
0086 **HAT** [ja] des ´hEI[ßt dann hat die uni]
0087 **LGL** =[ach scheiße]

Beispiel 2: buffet

FOLK_E_00422_SE_01_T_01, c199, 05:09-07:00

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00422_SE_01_T_01_DF_01&cID=c199&wID=&textSize=600&contextSize=20

0001 **CT** °hh un:d dann [warn ma in `HA´gebühl,]
001a **MT** [aber `Ihr habt jetzt noch über´NACHtet]
0002 bevor ihr;
0003 °hh
0004 **CT** ´IN hagebühl direkt am hafen?
0005 (0.24)
0006 **MT** °h <<f>a:h> o`KAY (.) das `wUsst ich
006a n[ich mehr genau wie das war;]
0007 **CT** [°hh aber ´DES w]ar n bissele;
0008 h°
0009 (0.98)
0010 **CT** mh:: KO`misch.=also des war zum einen;
0011 °h äh komisch im ho´TEL (.) dann ham_ma n zimmer gekriegt wo
0012 die `mAr´der ge`tobt haben sodass mir dann echt abends noch
0013 ma s ´ZIM`mer gewechselt haben,
0014 (0.33)
0015 **CT** °hh
0016 **MT** ~wo: [´IM zimmer ware]n marder `nee.
0017 **CT** [un:d-]
0018 (0.31)
0019 **CT** ´O`ben nee aufm ´DACH aber di´rEk[t] aufm dach die hatten ge`tobt
0020 **MT** [oh?]
0021 **CT** wie wenn sie ´fußball spielen ne ganze ´mAnn`schaft
0022 aber ´wirklich (nee) hascht gedacht äh dir äh fällt die
0023 decke auf de kopp;
0024 (0.69)
0025 **MT** oh?
0026 (0.6)
0027 **CT** `äh ´HÄ?
0028 (0.25)
0029 **CT** und ´DANN (.) also auf der ´bühne quasi weischt da war sone
0030 zwischenwand im im ´giebel;
0031 **MT** ^a:h [ja]
0032 **CT** [und] ´EIN[gez]ogen;
0033 **MT** [ja;]
0034 (1.3)
0035 **CT** und dann ham_ma sch zimmer noch mal ge`WECH´selt
0036 und am nächshten ´tAg also des fand ich schon auch
0037 man ´Eh mit maske ins ho´tel un so,
0038 °h okay (gut/und) ich `sAg ja nix desch isch auch o´kee und hände
0039 desinfizieren aber beim ´FRÜHstück fand ich_s dann `ganz ko´misch,
0040 °hh ähm mit maske ~rEInlaufen an_n tisch ´sitzen ´Aber buffett

0041 und dann musstescht 'DU die masken 'AUFsetzen aber dahinter
 041a standen-
 0042 °h 'bUffettfrauen (.) personal 'OHne `maske (.) <<all>un da hat
 0043 uns dann noch eine angepiffen.>
 0044 (1.06)
 0045 **MT** ^ja das_s halt 'blö <<f>al'so> ich find_s gut dass man ne 'MASke
 0046 trägt aber das s halt blöd wenn_s dann-
 0047 °h
 0048 (0.53)
 0049 **MT** hm;
 0050 h° d[ann 'BRINGT_S halt auch nix;]
 0051 **CT** [die die die sachen ↑`AUF]legen
 0052 'wEI[scht die (die sachen in)]
 0053 **MT** [ja 'ja nee genau dann 'BRINGT_S] halt auch nix;
 0054 (1.05)
 0055 **CT** also es hat uns auch 'ECHT uh: 'nEt gefallen wenn ich
 0056 'sO urlaub machen müsste würd ich (.) echt net machen.
 0057 (1.15)
 0058 **MT** ~ja,
 0059 h°
 0060 **CT** (jetzt)
 0061 **MT** (hmhm)
 0062 **CT** 'hier vergisst man_s in unserem häusle isch 'NIX mir ham eingekauft
 0063 (.) fascht für die ganze `wO'che wirklich richtig 'groß hatten
 0064 ja auch viel zeit jetzt wir kamen erscht um;
 0065 °h ähm waren um 'ACHT schon auf der insel und kamen ja
 0066 erscht um halb 'vier hier ins häusle un dann ham_ma schön
 0067 'Eingekauft sin mittagessen gegangen des war auch okay?
 0068 °h

Beispiel 3: *berlin wird das nicht lockern*

FOLK_E_00437_SE_01_T_03, c120, 55:56-57:46

[https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00437_SE_01_T_03_DF_01&cID=c120&wID=&textSize=800&contextSize=28]

0001 **TH** ich hab mein fahrrad jetzt ´AUCH endgültig aufgehangen für dieses
001a jahr-
0002 (0.75)
0003 **IS** <<knarrend>`ja:> ich muss mir was überlegen also also_also ´FÜße is
0004 schon schmerzhaft und-
0005 °h aber was halt so ´Eklig is ich ´HATte eigentlich noch vor,
0006 °h ähm,
0007 °h ne ´große ne `GRÖßere in anführungsstrichen größere ´rAdtour zu
007a machen,
0008 °h (xxx) is immer ´so:_ich würd ma f-
0009 ich wollt ma so_n ´FAHRradmarathon bal<<kehlig>lern,>
0010 °h aber wenn es so ↑KALT is und weißte was ´wAs mich stört;
0011 °h die na: ne ´nAsen´NEbenhöhlen ´DIS tut mir immer so kacke weh wenn
0012 da so_n wInd fährst;
0013 (0.52)
0014 **IS** °h wei:l äh is einfach ´Ekelhaft. (.)
0015 ((lacht))
0016 (0.35)
0017 **IS** °h [ja.]
0018 **TH** [ja] ver´STEH ich-
0019 (0.29)
0020 **TH** °h
0021 **IS** ja.=
0022 **TH** =nee äh weil ´dU doch vorhin gefragt hast ob ´mIch
0023 äh diese coronabeschränkungen irgendwie ´EINSchränken;
0024 °h jetzt aktuell ´NICHT?
0025 (0.74)
0026 **TH** ähm aber (.) ich war dann halt ´hAp´py als das (urteil) kam
0027 ´WEIHnachten zehn leute?
0028 (0.51)
0029 **IS** hm,
0030 (0.61)
0031 **TH** ähm: damit (.) wär ich halt super´HAPpy gewesen,
0032 °h ´GES´tern kam aber von der landesregierung ber´lIn,
0033 (0.37)
0034 **TH** die wollen das (.) ´nI_also ber´lIn wird das ´NICHT lockern.
0035 (0.93)
0036 **IS** ah o´KEE,
0037 (0.68)
0038 **TH** auf zehn leute also wird gelten `WEIH´nachten trotzdem fünf leute.
0039 (1.84)
0040 **TH** und das dann halt wieder im kon´trAst zu ze zu sehen zu:

0041 niedersachsen wo ich ´GRAdE bin;
 0042 °h wo sie sagen ach weißte ´wAs wir †SCHEIßEn sogar auf diese fünf
 0043 ´HAU äh auf diese-
 0044 (0.45)
 0045 TH ´zwei ´hAUshalte,
 0046 (0.34)
 0047 IS [hm]
 0048 TH [s]ondern (.) können sich fünf leute aus be´LIEbig vielen haushalten
 048a treffen;
 0049 °h s halt ´SCHON irgendwie n blöder kontrast.
 0050 (0.61)
 0051 IS ja: weil zu´mAl ich denke wie gesagt ´weihnachten wird sich sowie´SO
 0052 keiner dran halten,
 0053 und es wird sowie´SO alles äh explo´dieren und da denkt man ja auch
 0054 so was ´mAch ich `halt ne also,
 0055 °h is echt ´SCHWIErig.
 0056 (0.66)
 0057 IS [°h]
 0058 TH [ja]
 0059 IS weißt übrigens wa´RUM ich diesen: längeren fahrradtour machen
 060a wollte?
 0061 °hh
 0062 weil-
 0063 (0.28)
 0064 IS ich-
 0065 (0.3)
 0066 IS ich (.) ich äh ´lUnze schon ´E:wig (.) schon ewig
 0067 will ich äh gerne mal den ´sprEEwald marathon oder irgendwas da
 067a laufen.
 0068 (0.51)
 0069 IS wei[l-]
 0070 TH [hm]
 0071 ich ver´MISse ja mein flaches (.) flachland ne?
 0072 °h ich vermisse es SO sehr hier bei jedem verdammten ´hÜgel;
 0073 °h und ich wollt da schon ´IMmer ma ´mitmachen,
 0074 (0.29)
 0075 IS weil wie gesagt einmal stell ich mir die ´RENNstrecke vor da gibt_s
 0076 tausend sachen †UND?
 0077 °h die ham halt ne ´GURkenmedaille;
 0078 ((lacht, 1.3s))
 0079 TH ^o::h.

Beispiel 4: *bisschen DOOF*

FOLK_E_407_SE_01_T_01, c22, 00:00-01:01

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00407_SE_01_T_01_DF_01&cID=c22&wID=&textSize=800&contextSize=28

0001 **JM** hal´LO?
0002 (0.53)
0003 **HR** ((schmatzt))
0004 °h <<h>´HALlo> ~jule~ hier ist die ~han[na~]
0005 **JM** [((lacht))]
0006 °h ´HALlo ~hanna~
0007 h° [((atmet ein, 1.38s))]
0008 **HR** [´WIE geht e]s-
0009 (0.46)
0010 **JM** [°hh]
0011 **HR** [dir-]
0012 **JM** h° ^JA ganz ganz gUt,
0013 (0.23)
0014 **JM** <<len>bisschen coROnadeprimiert (.) Aber ansonsten;>
0015 (0.51)
0016 **JM** °hh
0017 **HR** was ist ´LO[S?]
0018 **JM** [läu]ft;
0019 h° (.)
0020 °h ^jA: dass man halt irgendwie: (.) zu ´HAUse sitzt den ganzen
0021 ta:g und jetzt irgendwie nich-
0022 °hh
0023 (0.26)
0024 **JM** in der ´stAdt i:s
0025 (0.32)
0026 **JM** und ´rAUsgehen kann und ´EInkaufen gehen kann un
0027 (0.22)
0028 **JM** halt-
0029 °hh
0030 (0.28)
0031 **JM** ich bin ja (.) ´EIgentlich in ~freiburg~ und das ist jetzt halt
0032 irgendwie_n bisschn-
0033 °hh (DOOF) dass das zweite semester so:-
0034 (0.26)
0035 **JM** °h ´hIEr [star´tet,] h°
0036 **HR** [°h ja des]
0037 (0.26)
0038 **HR** ^mja d[es ist blÖ]d ↓gell beim Erste semester und dann
0039 **JM** [°h]
0040 **HR** oder beim ZWEite semester,
0041 °hh und dann=
0042 =hh° ^JA.

0043 (0.56)
 0044 HR °h ´NET vor ´Ort zu sein.
 0045 (0.3)
 0046 HR in ~freiburg~=
 0047 JM =<<p>ähm>
 0048 HR °hh obwohl_s !´SEHR! schön ist ~freiburg~
 0049 (0.76)
 0050 JM ´WARST du schon mal,
 0051 h°
 0052 (0.38)
 0053 HR ^jA:: aber nur für ein ´tAg für_n ´tAgesausflug war ich mal in
 0054 ~freiburg~
 0055 (0.38)
 0056 HR °hh
 0057 JM hm^HM;
 0058 (0.87)
 0059 HR ^ja;
 0060 JM °h
 0061 HR h°
 0062 JM ↑ja?
 0063 (1.03)
 0064 JM °h
 0065 HR und ´DU [hast schon] in ~freiburg~ alles ´Angeschaut,
 0066 JM [(wie geht_s ´SO?)]

Beispiel 5: zehn schritte weiter

FOLK_E_00435_SE_01_T_01, 2:26-3:40, c139

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00435_SE_01_T_01_DF_01&cID=c139&wID=&textSize=1100&contextSize=40

0001 **CC** °h also [vor al]lem wenn_du dann irgendwelche töne halt ´FALSCH
0002 **NE** [ja;]
0003 **CC** spielst;
0004 °h oder dann dir besonders viel mühe gibst und versuchst n TON raus
0005 zu kriegen und dabei das mundstück also dieses komische ´holzblatt;
0006 °h dann ja (.) äh (.) ´ZUdrückst im prinzip ja,
0007 **NE** ja,=
0008 **CC** =°hh bis ich das erst mal ge´rAllt habe dass ich des ´↑ZUdrücke und
0009 ´dEswegen kein ton also gar keine luft ↑da durchgeht ´ja,
0010 °hh da[chte mir ich stell] mich zu ´BLÖD an also ich hab mich ja zu
0011 **NE** [˘o:h,]
0012 **CC** blöd angestellt aber irgendwann hat mir tim dann n ´tipp gegeben;
0013 °h nachdem er sich schon [ne hAl]be stunde lang ´SCHECKig gelacht
0014 [ja,]
0015 **CC** hat der blöde [(-) (affe);
0016 **NE** [((lacht))
0017 **CC** hh° °hh
0018 voll fies-]
0019 **NE** ((lacht))]
0020 °h
0021 **CC** ^hm_ja [jetzt hat er mich in der ´HA]ND.
0022 **NE** [↑oh mann.] schön.=
0023 **CC** =°hh kann er mich er´PRES[sen;]
0025 **NE** [^jao;]
0026 (0.47)
0027 **CC** na `JA;
0028 (0.8)
0029 **CC** ja des_is_ä:h ´ECHT-
0030 (0.25)
0031 **CC** ganz ´WIT`zig bin nur gespannt wie lange des noch ´läUft in
0032 der schule ob die det da noch ähm-
0033 (0.3)
0034 **CC** ((atmet ein, 1.7s))
0035 ob die da noch lange unterricht `mach´EN oder ´nIch,
0036 h° ke:ne `AHnun[g; °h]
0037 **NE** [^hm;]
0038 **CC** +++++ hat ja jetzt nach den f [herbst]ferien
0039 **NE** [ja,]
0040 **CC** erst zur ´DRITten stunde weil die dann die ersten zwei-
0041 (0.2)
0042 **CC** stunden-
0043 °hh ä:h ´SCHULkonferenz haben und da irgendwie besprechen-

0044 (0.67)
 0045 **CC** ja weiß 'Ich doch nich wie_s weitergeht oder ob sie sich 'DANN erst
 0046 n kon'zept überlegen keine ahnung.
 0047 °hhh
 0048 **NE** ^HM.
 0049 **CC** die andern hier von ~valeria~ die schule die ham uns ja schon (.)
 0050 'VOR den ferien n komplettes-
 0051 (0.23)
 0052 **CC** komplett ausgearbeitetes kon'zept mIt gruppeneinteilung und allem
 0053 drum und 'drAn äh (.) geschickt ja?
 0054 °h
 0055 also die sin[d da schon] zehn schritte 'WEIter ungefähr;
 0056 **NE** [oKEE,]
 0057 (0.3)
 0058 **CC** [((atmet ein, 1.1s))]
 0059 **NE** [ja; (.) 'krAss,]
 0060 (0.77)
 0061 **CC** mal 'Gucken °h ob s[ie_s dann so umsetzen (müssen)]
 0062 **NE** [abe::r bei oma] im ALtersheim
 0063 is jetzt OOch n coronafall.

Beispiel 6: *himmel arsch und zwirn*

FOLK_E_00430_SE_01_T_01, 20:37-22:41, c638

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00430_SE_01_T_01_DF_01&cID=c638&wID=&textSize=400&contextSize=12

0001 **ES** siehst du [´SO schnell] kann die ´zEIt vergehen;
0002 **BS** [hh°]
0003 **ES** ((kichert))
0004 **BS** aller^DINGS aller^dIngs ja,
0005 °hh [äh]
0006 **ES** [gut;]
0007 **BS** (na) ((räuspert sich)) und ↑´HIMmel arsch und `zwirn was is
0008 jetzt schon wiede:r,
0009 °hh jetzt schon wieder ´lOs mit über tausend ´FÄLlen bei euch
009a und;
0010 °h bei un[s- bei uns sind_s heute ´AU]CH:-
0011 **ES** [´NO ja;]
0012 **BS** bei Uns sind_s heute ´AUCH über vierhundert äh? ((schmatzt))
0013 °hh
0014 **ES** `na ´jA (.) es [is] (.) eine ´KRItische situa´tiOn;
0015 **BS** [hh°]
0016 (0.39)
0017 **ES** °h man spricht ja (.) ´dort ´EInige (.) EI`nige sprechen davon
0018 dass sie-
0019 °h dass es möglich ist dass schon die zweite wElle ist.
0020 °h ab[er ´ICH] glaube °h birgit bei uns hier war das irgendwie
0021 **BS** [jo:,]
0022 **ES** ich will nich sagen ´vOrprogrammiert das klingt so als ob wir_s
0023 be`stEllt [hätten,] [es] [(JETZT wo so-)]
0024 **BS** [hmhm] naj[a doch] [im prinzip schon, ((L.ans.))]
0025 **ES** jEtzt wo <<len>↑sO: `viele `URlauber kommen.>
0026 (-)
0027 **ES** [°hh (ja?)]
0028 **BS** [°hh ah] ja na `gu:t das z zum `EInen aber auch,
0029 (.) aber auch irgendwie-
0030 °h ich mein ´OH?
0031 °h äh:-
0032 °h ^wo:: wo ´zEhntausend ´RUM`laufen und und
0033 äh: sich freuen und fei[ern wir sind die zwei]te ´WELle;=
0034 **ES** [ja (.) (das ist)]
0035 **ES** das [ist die andere sach]e ja das ist die andere sache
0036 **BS** =[°hh ähm hh°]
0037 **ES** °h ja [ja ja ja]
0038 **BS** [<<:->was will man da] groß ´er`WARTen.>
0039 °h und des ´IS halt auch (und) ((Sprechansatz)) viel´lEicht
0040 doch tatsächlich einfach ↑sO,
0041 hh° äh in ´dEUtschland hat man (.) davon (.) in in fast allen

0042 gegenden †SO wenig ´mitbekommen,
0043 °h dass die leute ´das ((Sprechansatz)) (n) ´STÜCK weit
0044 ((Sprechansatz)) noch eher auf die leichte ´schUlter genommen
0045 ha[ben ne (.) also,]
0046 **ES** [ja (.) (ja ja) †`Eben;]
0047 **BS** hm,
0048 °h aber na ja schön jetzt so ich mein ^O:H und tausend neue
0049 fälle is ja jetzt erst mal,
0050 °h jetzt nich so ^TOLL aber-
0051 [°h es is nich außer kon´TROL`le;]
0052 **ES** [nein wir haben mit ´ABstand noch immer] ´Immer noch die
052a wenigsten in in äh äh äh;
0053 °h in [euROp]a und [so ja,]
0054 **BS** ((schmatzt)) ((atmet aus, 1.05s))[hmhm] [also es is]
0055 eben (.) es is jetzt nich völlig außer kon´TROLle oder so was
055a aber,
0056 [°h] äh,::
0057 **ES** [ist]
0058 **BS** h°
0059 [°h ich mein w|ir wir sitzen hier und ich überleg na´TÜRlich
0060 **ES** [nein nein]
0061 **BS** jletz in <<:->neun ta[gen wollen] wir `lOs´fahren,>
0062 **ES** [ja;]
0063 **BS** °h ((Lachansatz))
0064 [°h O:H?]
0065 **ES** [ja (.)] das (überleg) ich mir genauso gut wie DU mein kind,
0066 °h und h hoffe nur dass es nicht ´MEHR werden und ihr auf die
066a idee kommt (ihr ´kOmmen) nicht
0067 [also ich meine im ´grUnde überlass ich_s=]
0068 **BS** [((atmet ein und aus, 2.68s))]
0069 **ES** =euch also ich will euch ´nIch sagen (kommt) unbe´DINGT,
0070 °hh das (.) (das) (.) †ICH, ((Sprechansatz))
0071 h° halte euch für verantwortlich ge´NUG das zu entscheiden;
0072 °h [aber ich ´DENke-]
0073 **BS** [ja;;]
0074 **ES** °h ich denke es `WIRD `gehen.

Beispiel 7: willkommen corona

FOLK_E_00437_SE_01_T_01, 20:08-21:35, c768

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00437_SE_01_T_01_DF_01&cID=c768&wID=&textSize=1000&contextSize=36

0001 **IS** ich guck ma_<<f>´ich ´FRAG> n ma.
0002 (0.8)
0003 **TH** ^ja;;
0004 (0.23)
0005 **IS** <<p>(so_n bisschen;)>=
0006 =<<f>!°H!> ´hAb ´Ich dir schon erzählt dass ~lucki~ ne ´FREUNDin
0007 hat.
0008 (0.76)
0009 **TH** ^n:ei[n;]
0010 **IS** [((Sprechansatz))] also ~lucki~ hat ja der spielt ja
0011 ^E:H nur mit (.) mädchen ´ne? also er (so) auch mit ´jUngs aber so
0012 wenn es so (.) ´lÄngerfristig is er ja immer so mit
0013 <<all>mädchen ´UND seiner ~franka~ und seine ~franka~>
0014 °hh ^JA: und dann komm ich da ~hIn:_auf einma
0015 war irgendwie ne neue am ´start?
0016 (0.22)
0017 **IS** ~nirvana~ ((lacht))
0018 (0.53)
0019 **IS** °h
0020 **TH** hm?=
0021 **IS** =äh;
0022 (0.29)
0023 **IS** ~nirvana~ <<all>und dann [´GUCK ich ihn auf einma]
0024 **TH** [wie die ´BAND?]
0025 **IS** kam die ´An>_ja die ´sIEht halt so so ´ne so ´ne ähm-
0026 (0.71)
0027 **IS** ((schmatzt)) die hat halt so ne ´rIchtige geile ´AFrofrisur,
0028 (0.44)
0029 **IS** ´bis==
0030 **TH** =hm?=
0031 **IS** =bis zum ´HIMmel,
0032 °h <<:->>und ähm>
0033 °h die stand dann so DA?
0034 (0.48)
0035 **IS** ^ja: ´ICH bin in luta luca ver´lIEbt und luca is in mIch
0036 ver`liebt.=dann ich so ^Oh: [alles ^klAr;]
0037 **TH** [^O::H.]
0038 (0.38)
0039 **IS** <<p>^ja> `ja und `vOll ´sÜß <<all>und dann waren wa am ´drücken>
0040 und dann hat luca was so ´sÜßes gemacht der hat sich auf
0041 ↑`ZEhenspitzen gestellt;
0042 °hh da [´MUSST du mal] `se´hen

0043 **TH** [<<entzückt><<h>O_ho,>>]
 0044 **IS** wie (.) wie 'INstink'tiv des bei den kindern 'drIn is?
 0045 (0.43)
 0046 **IS** also auch dass der wEIB↑'te?
 0047 (0.23)
 0048 **IS** weil bei (.) so [luca] müsste es eigentlich nor'mAlerweise 'WURSCHT
 0049 **TH** [ja]
 0050 **IS** sein dann <<all>hat er dann ham se sich so;>
 0051 °h die wollten unbedingt n 'FO'to von sich ham,
 0052 °hh und <<:-)>dann hat er <<h>sich so auf 'ZEhenspitzen>>
 0053 <<all>das war schon niedlich> und <<f>!^DANN!;>
 0054 (0.26)
 0055 **IS** °h ähm 'HATT ich mich ja immer so n bisschen
 0056 (nebenher) die +++++ beim: (.) beim 'mIttags'tisch dann halten
 0057 die ja vorher immer noch ma 'hÄndchen und
 0058 singen da irgendwelche `LIE'der na wo ich mir denke,
 0059 °h <<f>!^GEI:L> bei co'rOna 'schÖn vorm essen noch ma 'hÄndchen
 0060 [halten,
 0061 **TH** [((lacht, 1.13s))]
 0062 (0.27)
 0063 **IS** aber ^DANN: äh-
 0064 (0.38)
 0065 <<h><<f>'STANden> die beiden im `gar'ten und haben (.) ge`knÜtscht>
 0066 dann hab ich gedacht <<f>'!NA! (.) willkommen co'rOna?>
 0067 ((lacht)) [ja.]
 0068 **TH** [((lacht))]
 0069 (0.41)
 0070 **IS** ja ja 'die 'zwEI die d ((lacht)) <<f>die> die die er'ZIEher jetzt
 0071 ziehen sie mich halt immer 'AUf und so: und die
 0072 so ja 'jA luca <<all>ich so ja `ja.>
 0073 °h hab ich gesagt aber wenn sie_s 'BEI'de wollen
 0074 'dÜrfen sie_s `halt ne,
 0075 (0.63)
 0076 [((schnalzt)) äh:m-]
 0077 **TH** ['NA kla:r;]

Beispiel 8: *an meine substanz*

FOLK_E_00446_SE_01_T_01, c335, 10:47-13:46

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00446_SE_01_T_01_DF_01&cID=c335&wID=&textSize=1000&contextSize=36

0001 CR °hh [aber] hier in ~mannheim~ direkt bei der `Uni´klinik
0002 AR hm[HM?]
0003 CR das is ja auch nich ´wEIt von (.) mi[r- °h]
0004 AR [´HMhm,]
0005 CR da: ähm (.) gibt_s auch so n richtiges ´TESTzentrum,
0006 °hh <<all>wo du halt> (.) richtig so als ´Anlaufstelle sozusagen
0007 dann ´hIn [kommen kann]st aber da war ich jet[z `AU ´nich]
0008 AR [´HMhm;] [hmhm;]
0009 CR direkt so ↑scharf drauf,
0010 °h hab das dann n bisschen be`O´bachtet,
0011 °h und ich hatte auch (.) also so n bisschen ´hAls´kratzen
0012 aber ansonsten
0013 AR HMhm,
0014 CR ´KEInerlei coronasymp`tome,
0015 °h [ich hab nich] <<h><<f>!EIN!> mal gehustet
0016 AR [HMhm,]
0017 CR ich hatte keinen> schnupfen `gAr nichts,
0018 °hh und dann dacht ich wirklich `NEE beobachtest
0019 du_s erst mal und dann is es auch relativ schnell
0020 ´bEsser geworden und jetzt hab ich schon wieder gar nichts ^mehr;
0021 °hh und [ähm]
0022 AR [hm]
0023 (0.67)
0024 CR das ´wIrd [dann au ni]ch c[orona gew]esen `sein also
0025 AR [(top)] [°h]
0026 AR ↓nei[n (.) also, hh°]
0027 CR [´SIcher weiß man_s natürlich ´nUr wenn] man den negativen
0028 ↑test [hat ´ne aber g]anz `ehr[´lich,]
0029 AR [<<f>^ja:.>] [ja.]
0030 CR °h `wEI[ß ich] denn ob ich irgendwann die monate `vOr´her schon
0031 AR [ja,]
0032 CR mal corona [´OHne symp]tome hat´te? weiß[te ja AUch nich,]
0033 AR [°h] [((Spr.ans.)) `wOllte gra]d
0034 ´sAgen wir können das ja schon öh also ´vOriges jahr wie wie ich da
0035 wenn ich oft ´ICH nehm das ja oft denn immer so um meinen
0036 ge´bUrtstag dann,
0037 °h oder da´NA:CH oder,
0038 °h so,
0039 °h und d[a über] ´DIES jahr war es ja auch wieder `so (.) da hatt
0040 CR [ja]
0041 AR ich ja auch husten und und jetzt alles da hab ich ´AUch gedacht ^oi;

0042 °h jetzt hab ich co´RO`na ne,
0043 °h [un]d öh-
0044 CR [ˆmJA;]
0045 °h aber pff-
0046 (0.28)
0047 AR ich ´WEIß nich `da w
0048 (0.25)
0049 AR da hab ich ´AUCH gesagt vielleicht hab ich_s voriges jahr schon
0050 gehabt.
0051 °hhh j[a]
0052 CR [ode]r `WEIß ´man nich;
0053 AR °h [´WEIß man doch ni]ch; °h [nee]
0054 CR [weiß man nich;] °hh w[eiß man let]ztlich ↓wirklich nur
0055 wenn man einmal n test gemacht hat und raus
0056 [kommt ˆNEE ma]n hat es tat´sÄchlich noch nie gehabt.
0057 AR [´hm`HM;]
0058 (0.4)
0059 AR hm:.
0060 °h abe[r es ´IS scho]n;
0061 CR [na `JA;]
0062 AR °hh ich ´FIND_S ´schon ne scheid situation,
0063 (0.3)
0064 AR °h [muss ich s]agen (.) also so `ALL´mählich;
0065 CR [mˆJA;;]
0066 AR °hh geht das auch so an meine sub`STANZ;
0067 (0.33)
0068 AR dies gan`ze (.) m muss ich wohl ´sAgen ich weiß ´AUCH nich;
0069 °h wieso aber
0070 (0.33)
0071 AR is so.
0072 CR du <<h>kannst doch wieder> anfangen mit dem ↑!STRIC!ken oma.
0073 (0.45)
0074 AR ACH: (nee/öh) [das is-] °h
0075 CR [´WÄR das ni]x? ((lacht))
0076 AR <<klagend>`nee ah ich ä das ´Is ja das schreckli[che> ich hab ich]
0077 CR [((lacht))]
0078 AR ´KEI`ne lust zu.
0079 °h öh ~meiers susi~ da ↑hatt ´Ich hatte hier jetzt
0080 hier noch n paar `BÜ´cher und da hab ich die vorgestern-
0081 °h dann ´Eben so,
0082 (0.27)
0083 AR öh:;;
0084 (1.23)
0085 AR nu öh da ´hIn´gebracht also wenn die die tür ´AUFdrückt;
0086 °h dann steht ´DIE o oben aufm flur.
0087 °hh [und ich] hat´te hat´te ma die `MASke?
0088 CR [ja?]
0089 °h und da sag ich ~susi~ ´soll (.) ich setz die jetzt ´AUF
0090 hier unten;

0091 °h ´N[EI]N ´da sacht se komm ma ´rEIn ich g[eh,]
0092 **CR** [hm,] [hm.]
0093 **AR** °h in de KÜche?
0094 °h wenn du jetzt ´REINKommst aufm ´flur?
0095 °h ja und ´DENN,
0096 °h denn sitz ´ICH?
0097 °h
0098 (0.26)
0099 **AR** im WOHNzimmer praktisch,
0100 (0.21)
0101 **AR** da am `FENS´ter hinten,
0102 (0.25)
0103 **AR** und ´sIE sitzt (.) äh (.) zur ^TÜR.
0104 °h [also dann] ham_wer ´MINdestens zwei-
0105 **CR** [hm´HM?]
0106 °h äh ja no m (.) n bisschen `mEhr wie (.) zwei meter ´AB`stand ne,
0107 °hh
0108 **CR** ja=
0109 **AR** =und äh-
0110 °h aber ´DA ham wer ´AUch noch gesagt es is doch alles (.) eine-
0111 °h ´SCHEIß situation.
0112 °h man man kann anders nirgendwo ´HIN?
0113 °hh und außer jetzt mal d (also) bis ´DA?
0114 °h und da sacht sacht se ´AUCH noch;
0115 °h und öh (.) hier
0116 (0.34)
0117 (ja) mit ´AL`lem da sacht se sonst denn geht man mal-
0118 °h mal ´hier hat man ~sieberts~ besucht und ((Sprechansatz))
0119 ^JA aber (.) man hält sich ja wirklich zu´rück (.) ne,
0120 °hh [und-]
0121 **CR** j[a is] ja auch GUT ne,
0122 °h [lieber ´EInmal zu viel] als einmal zu ´WEnig ne [aber-]
0123 **AR** abe [r ich stell mir] [^ja:;] (.)
0124 (.) un:d äh:_[und da] sacht se ´AUch noch da sacht se
0125 **CR** [HMhm;]
0126 **AR** ja `haben ´will man_s ja ´AU `nich ne,
0127 **CR** mja ´RIChtig ge^nAU;

Beispiel 9: beachurlaub

FOLK_E_00405_SE_01_T_01, c85, 01:18-4:10:

https://dgd.ids-mannheim.de/DGD2Web/ExternalAccessServlet?command=displayTranscript&id=FOLK_E_00405_SE_01_T_01_DF_01&cID=c85&wID=&textSize=1000&contextSize=36

0001 **AR** und `SONST äh,
0002 °h aber wie ge`SACHT ich hab so_n bisschen `schnUpfen `ne aber das
0003 macht ja wohl nix [oder?]
0004 **SB** [(Sprechansatz)] ach NEIN `?HM`?hm `?HM`?hm;
0005 (0.7)
0006 **AR** hä m[usst du da `WEnigstens mal,]
0007 **SB** [aber `jetzt `er`zÄhl mal war] denn der `ANfang waren denn die
0008 ersten `tAge wenigstens noch äh ei[nigermaßen okAy?]
0009 **AR** [°h h°]
0010 (0.68)
0011 **AR** `ge`nAU also es war ja so wir saßen abends im flIEger und ähm dann
0012 konntest du bei delta kannst ja hier diese filme immer so gucken
0013 und dann kam dann auf einmal `NEWS auf allen bildschirmen konntest
0014 dann cee en en auf einmal `sehn normalerweise `kAnnst du da gar
0015 keine nachrichten drauf sehen und dann-
0016 °h lief überall die eilmeldung dass äh: ~trump~ eben nicht
0017 mehr `EInleisen_`EInreisen lässt sozusagen und wir waren eben eine
0018 mit †der letzten `mAschinen die †da (.) überhaupt †`REIN durften
0019 sozusagen ne,
0020 °hh
0021 **SB** ^ja:
0022 [°h]
0023 **AR** [(schmatzt)] ähm:-
0024 (0.51)
0025 **AR** ((schmatzt)) ja und dann die ersten `tA`ge:_ähm hast du natürlich
0026 schon gemerkt dass das irgendwie so `Anläuft mit dem corona aber du
0027 konntest wenigstens noch was `MAchen weißte wir haben dann ja
0028 noch diese `bOOte gemietet;
0029 °hh und waren in so_m so_m alligAtorpark da: und;
0030 [°h] haben eben so_n paar `sAchen gemacht du konnst ja auch
0031 **SB** [hm_HM?]
0032 **AR** noch rEIn und `Essen wir sind essen gegangen also †`!IM! restaurant
0033 jetzt ne,
0034 °hh [ähm:] `JA aber-
0035 **SB** [öh jaha-]
0036 (0.58)
0037 **AR** ähm d aber dann irgendwie nach wEIB_ich nicht dann irgendwie kurz
0038 nach_em wOchenende also so diensttag mittwoch fing das dann
0039 `SCHON an.
0040 °hh also dann [war es so]
0041 **SB** [hm_HM,]

0042 **AR** dass mac dOnal:d und burger king die hatten dann eben auch alles
 0043 schon ge↑`SPERRT?
 0044 (0.2)
 0045 **AR** ´ne des heißt [du konntest] dann nur noch eben das essen RAUSholen,
 0046 **SB** [hm_HM?]
 0047 **AR** °hh
 0048 (0.22)
 0049 **AR** ((schmatzt)) oder eben mac ´drIve machen und manche (.) waren
 0050 so ganz pfiffig die haben dann: ähm dann konntst wenigstens
 0051 noch ´drAUßen essen und dann standen die tische alle im abstand
 0052 von zwei <<h>MEtern> und dann,
 0053 °h kam der typ dann: (.) konntest du be´STELLN und dann kam der
 0054 typ ´rAUs hat seine hÄnde eingesprüht mit desinfek-
 0055 (0.23)
 0056 **AR** desinfektIOns´zeuch und dann hast du be´stEllt?
 0057 °h und dann hast du eben gesagt dass du draußen ´ESsen ´willst
 0058 und dann haben die das Essen rausgebracht und vorher hat einer
 0059 draußen den tIsh desinfiziert und dann konntste dich da ↑´rAn
 0060 [setzen also] so haben ´DIE `das [gemacht]
 0061 **SB** [hhh°] hm_[hm,]
 0062 **AR** aber dann kann[st du na]türlich so_n bisschen
 0063 **SB** [hm_`HM.]
 0064 **AR** (.) ´wIrtschaftstechnisch äh-
 0065 °h
 0066 noch be´STEHN einfach ne;
 0067 (0.21)
 0068 **SB** ~ja: ,
 0069 (0.2)
 0070 **SB** ´ja das ist n rie[sen prob´LE]m jetzt echt das finan´ZIELle=
 0071 **AR** [weil ich-]
 0072 **SB** =pro[blem] ne?
 0073 **AR** [ja?]
 0074 (0.64)
 0075 **AR** ja,
 0076 (0.4)
 0077 **AR** [ga:]nz ganz ´schlImm und da in der u es ´A ist es ja auch so=
 0078 **SB** [°h]
 0079 **AR** =dass ganz viele au wie hier mit diesem ´PAYcheck arbeiten weißte
 0080 die kriegen irgendwie alle zwei wochen n schEck in die ´hand,
 0081 °hh gr[ade die dann] in ho´TELS arbeiten und in restaur´Ants und=
 0082 **SB** [hmhm.]
 0083 **AR** =so was alles-
 0084 °h die können dann `Alle (.) irgendwann die fa´MILIE nicht mehr
 0085 ernähren ich mein ~trump~ hat ja gesagt dass er jedem tausend
 0086 dollar zukommen ´lässt aber wer weiß ob das überhaupt
 086a [funktio]^nIErt so.
 0087 **SB** [h°]
 0088 **AR** [°h ich ´GLAUB das nicht] (da/mehr)
 088a **SB** [hm ^ja: (.) ja;]

088b (0.75)
0089 AR °hh
0090 SB ah das [ist-]
0091 AR [NA] ja und des-
0092 SB °hh aber ist tot[al] schAde trotzdem mit dem Urlaub
0093 AR [hmhm]
0094 SB find ich totAl äh_schade ne?
0095 (0.45)
0096 SB habt [euch] so lAnge drauf ge^frEUt und dann ist das so (.)
0097 AR [ja-]
0098 SB beSCHEIden.
0099 (0.24)
0100 SB ((atmet 1s ein))
0101 AR °hh
0102 SB ((atmet 1.7s aus))
0103 AR <<angestrengt>also es ist echt ich fand_s> also ich mein es ist da
0104 toTAL wArm das wetter war toll wir hatten tolle hoTEls und-
0105 °h dieses-
0106 (0.32)
0107 AR ((Sprechansatz))
0108 °h dann mUsstest du eben (.) dich darauf Einlassen dass du
0109 eben nur n rBEACHurlaub machst sozusagen ne also dass das
0110 [haben wir ja] ge^hAbt wir hatten auch zum schlUss dann noch
0111 SB [<<p>hm_hm<<]
0112 AR n hoTEl mit nem privaten strandzugang und so==
0113 =°h das war trAUmHAFT und dadurch dass natürlich die amerikaner
0114 AUch kaum noch urlaub gemacht haben,
0115 °hh ähm waren die strÄnde fast LEER
0116 (.) also wir haben da [in flOrida]
0117 SB [hm_HM,]
0118 AR alleIne an diesem vero bEACH gelegen also wie in dÄnemark am
0119 strand und dann hast du diesen [gEI]len palmenstrand;
0120 SB [((lacht))]
0121 AR °hh also es war trAUmhAft.=ne, aber miami [bEACH und] so war
0122 SB [^ja;]
0123 AR nachher alles ge^spErrt (.) AL:les gesperrt konnst nich mehr rauf,
0124 (1.03)
0125 AR [ging GAR] nicht mehr.
0126 SB [HM_hm.]
0127 (0.82)