

*Sprachliche Effekte
von Partnerhypothesen in
dyadischen Situationen*

CAJA THIMM & LENELIS KRUSE

Bericht Nr. 40
September 1993

Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245
Sprache und Situation
Heidelberg / Mannheim

Kontaktadresse: Dr. Caja Thimm
Psychologisches Institut der Universität Heidelberg
Hauptstr. 47-51
69117 Heidelberg

Wir danken der Deutschen Forschungsgemeinschaft für die Förderung unserer
Arbeiten.

Zusammenfassung

Zwei Rollenspielsituationen werden im Hinblick auf die sprachlichen Effekte von divergierenden Partnerinformationen untersucht.¹

In Rollenspiel I („Akte Müller“) sollte eine Untergebene zur Erledigung einer Akte aufgefordert werden, in Rollenspiel II („Kaffeekochen“) zum Kaffeekochen. Beide Rollenspiele wurden in zwei Varianten durchgeführt: Einer Standardsituation (Aufgabe gehört zu den Pflichten der Untergebenen) und einer reaktanzbedrohten Situation (Aufgabe gehört zu den Pflichten der Untergebenen, wird aber möglicherweise nur ungern übernommen).

Insgesamt ließ sich für beide Rollenspielsituationen die Annahme einer von Partnerhypothesen abhängigen Sprachproduktion bestätigen. So ließ sich der Gebrauch strategischer Handlungen zur Vermeidung des Konfliktes (Delegation, vages Sprechen), zur Beziehungssicherung (direkte Anrede, Rückfragen) und zur Kooperation (Loben, Ausgleichsangebote) nachweisen. In einigen Fällen ließen sich auch Handlungen einer Machtstrategie wie Drohen, Befehlen, Betonen der Asymmetrie, feststellen. Es ergaben sich auch deutliche Effekte bezüglich der Geschlechtsunterschiede: Männer differenzierten klar zwischen den beiden Situationen und nutzten in der Reaktanzsituation bedeutend häufiger Sprechhandlungen, die Höflichkeit und Partnernähe signalisierten.

Insgesamt läßt sich dieses sprachliche Handeln als Versuch der Abschwächung einer „gesichtsbedrohenden“ Situation interpretieren. Beurteilungen durch Dritte bestätigten diesen Eindruck: Die Versuchspersonen in der Reaktanzsituation wurden als freundlicher und weniger autoritär beurteilt.

¹Der hier vorgelegte Bericht aus dem TP B3 war bereits zu einem früheren Zeitpunkt vorgesehen. Daraus erklärt sich die niedrige Bandnummer. Durch eine Veränderung im Team der MitarbeiterInnen ergab sich die Möglichkeit zu einer weiteren vielversprechenden Analyse des Sprachmaterials mithilfe konversationsanalytischer Methoden. So wurde der Forschungsbericht entsprechend erweitert und umfaßt nun sowohl die quantitativen als auch die qualitativen Auswertungen beider Rollenspiele.

Abstract

Two role-playing experiments are discussed with regard to speech differences resulting from differing partner hypotheses or expectations. In role-play I (Miller File) the participants had to formulate a request to an assistant asking her to complete a file, while in role-play II (Making Coffee) they had to formulate a request asking her to make coffee. Both role-playing situations were performed both in a standard situation (SS) (the task is one of the assistant's normal duties) and a reactance prone situation (RS) (the task is one of the assistant's normal duties, but she might not like carrying it out).

It could be shown that speech production varied in accordance with different partner-hypotheses. In RS there were more strategic moves to avoid the conflict (delegation, vagueness), to demonstrate cooperation (praise, making offers) and some examples of a power strategy (threats, commands). Clear effects were obtained with respect to sex differences: men differentiated more precisely than women between RS and SS, especially in the use of politeness and intimacy oriented strategies.

On the whole the results can be interpreted as an attempt to soften a potentially face-threatening situation. External raters confirmed this impression: they judged participants in RS to be more friendly and less authoritarian. In sum it could be shown that speech production varied with different partner hypotheses.

Inhaltsverzeichnis

1	Partnerhypothesen und sprachliche Interaktion	5
2	Interaktionsstrategien in asymmetrischer Interaktion	7
3	Die Rollenspiel-Situationen „Akte Müller“ und „Kaffeekochen“	10
4	Das Rollenspiel „Akte Müller“	12
4.1	Design und Durchführung des Rollenspiels „Akte Müller“	12
4.2	Quantitative Analysen	13
4.3	Syntaktische Form der Aufforderung	17
4.4	Strategische Interaktion	18
4.4.1	Ausweichstrategie	19
4.4.2	Beziehungssicherungsstrategie	21
4.4.3	Kooperative Strategie	23
4.4.4	Machtstrategie	26
4.5	Eindrucksbildung durch externe Beobachter	27
4.6	Diskussion der Ergebnisse zum Rollenspiel „Akte Müller“	29
5	Das Rollenspiel „Kaffeekochen“	31
5.1	Design und Durchführung des Rollenspiels „Kaffeekochen“	32
5.2	Quantitative Analysen	32
5.2.1	Ergebnisse der quantitativen Analyse bei weiblichen Versuchspersonen	33
5.2.2	Ergebnis der quantitativen Analyse bei männlichen Versuchspersonen	35
5.3	Syntaktische Form der Aufforderung: Weibliche Versuchspersonen	36
5.4	Syntaktische Form der Aufforderung: Männliche Versuchspersonen	38
5.5	Strategische Interaktion	39
5.5.1	Ausweichstrategie	39
5.5.2	Beziehungssicherungsstrategie	42

5.5.3	Kooperative Strategie	43
5.5.4	Machtstrategie	45
5.6	Diskussion der Ergebnisse zum Rollenspiel „Kaffeekochen“ . . .	45
5.7	Gesamtdiskussion der Ergebnisse und Ausblick	46
6	Literatur	49
	Anhang	54

1 Partnerhypothesen und sprachliche Interaktion

Innerhalb der sozialpsychologischen Forschungstradition zur sozialen Interaktion hat das Thema der Erwartungsbildung und daraus resultierender Verhaltenskonsequenzen zunehmend an Bedeutung gewonnen.

Beginnend mit Mertons (1948) Konzeptualisierung der „self-fulfilling-prophecy“, der „Hypothesentheorie der Wahrnehmung“ (Bruner & Postman, 1951), dem „labeling approach“, (Becker, 1963), dem „Pygmalion-“ oder „Lehrererwartungseffekt“, sowie dem „experimenter bias“ (Elashoff & Snow, 1971; Jussim, 1986; Rosenthal & Jakobson, 1976), hat sich die Sozialpsychologie kontinuierlich mit dem Phänomen und dem Prozeß der Erwartungskonfirmation bzw. -diskonfirmation beschäftigt.

Der Großteil der Forschungsliteratur zu *interpersonalen Erwartungen*, *Erwartungskonfirmation* (Snyder, 1984) und *identity negotiation* (z.B. Swann, 1987) weist darauf hin, daß solche partnerbezogenen Hypothesen eher bestätigt als widerlegt werden. Die Erklärung für diese Effekte ist relativ einfach, wenn man Snyder (1981, S. 300) folgt, der behauptet: „The behavior of other people is very much a product of our own actions toward them. How others present themselves to us is, in large measure, a product of how we first treat them“.

Allerdings haben neuere Forschungen gezeigt, daß Personen unter bestimmten Bedingungen Erwartungen auch *diskonfirmieren*, besonders dann, wenn diese Erwartungen sich als sozial unerwünscht für die Zielperson darstellen oder ihrem Selbstkonzept widersprechen (Hilton & Darley, 1985), oder wenn sich die Personen unter Druck gesetzt fühlen (Baumgardner & Brownee, 1987).

Neben spezifischen Partnercharakteristika tragen auch allgemeine Beschreibungen wie Alter, ethnische Zugehörigkeit, Persönlichkeitseigenschaften, Einstellungen, Gruppenzugehörigkeit, Status, formale Machtzuschreibung und situative Faktoren zur Formation von Erwartungen bei (Galtung, 1959).

Kritisch anzumerken ist, daß bei den Untersuchungen ein Bereich weitgehend vernachlässigt wurde, der die Manifestation der Verhaltensänderungen im Sinne von Kon- oder Diskonfirmation umfaßt: Der Aspekt der *sprachlichen* Kommunikation. Der Nachweis sprachlicher Effekte und die Art der Vermittlung von Hypothesen über den/die PartnerIn² in Abhängigkeit unter-

²Bzgl. der sprachlichen Repräsentation von Frauen und Männern werden geschlechtsneutrale Formulierungen bevorzugt und zwischen den ausführlichen Beidnennungen und der

schiedlicher Erwartungshaltungen läßt sich jedoch als zentrales Moment dieser Theorie begreifen.

Es ist offensichtlich, daß Partnerhypothesen zumeist über Sprache kommuniziert werden. Allerdings haben die meisten Studien, die in dem skizzierten Bereich durchgeführt wurden, diese Dimension größtenteils außer Acht gelassen und sich statt dessen auf non-verbale Variablen oder mehr globales kommunikatives Verhalten wie Lob und Tadel konzentrierten (Harris & Rosenthal, 1985).

Genau in diesem Bereich ist die Fragestellung der hier berichteten Untersuchung angesiedelt: Wie finden in Interaktionssituationen Annahmen oder Erwartungen bzgl. eines/r PartnerIn – kurz „Partnerhypothesen“ – ihren sprachlichen Ausdruck und welche Auswirkungen haben das Wie und Was des Sprechens auf die PartnerInnen? Finden die SprecherInnen ihre Hypothesen bestätigt, wird dies an den Kognitionen der SprecherInnen (cognitive confirmation), möglicherweise aber auch am Verhalten der – durch die Partnerhypothese etikettierten – InteraktionspartnerInnen festzumachen sein (behavioral confirmation)? Erleben PartnerInnen sich in einer für sie nicht akzeptablen Weise etikettiert, sind sie vielleicht bereit und imstande, das vermutete Bild durch ihr Verhalten zu widerlegen. Dieser Verhaltensdiskonfirmation mag eine kognitive Diskonfirmation durch die/den SprecherIn folgen – oder auch nicht.

Die zentrale Frage ist, wie das Wissen oder die Vermutungen, Annahmen, Erwartungen oder Vorurteile, die ich bezüglich einer Person habe, mein Verhalten ihr gegenüber bestimmen. Wie beginne ich das Gespräch, gebe ich mich forsch oder eher schüchtern, erzähle ich viel oder wenig von mir, spreche ich Hochdeutsch oder Dialekt? Es gibt viele Möglichkeiten, auf die jeweils verschiedene Wahrnehmung meines Gegenübers zu reagieren.

Weiter ist die Frage, wie sich mein Reden, mein Sprechen auf mein Gegenüber auswirkt, wie er oder sie reagiert – sprachlich und nicht-sprachlich – und schließlich, was am Ende unserer Konversation aus meinen Erwartungen und Vermutungen geworden ist.

Bevor wir so komplexe Prozesse wie das Aushandeln von Identitäten und die Wechselseitigkeit der Beeinflussung gegenseitiger Erwartungen experimentell überprüfen können, müssen zunächst stark strukturierte und auch reduzierte Interaktionssituationen untersucht werden, um wesentliche Sprachvariablen zu

Kurzform mit „I“ (Sprachökonomie) variiert. Die geschlechtsspezifische Benennung erfolgt nur dann, wenn das natürliche Geschlecht der Benannten dies bedingt.

ermitteln und entsprechende Analyseinstrumente zu entwickeln.

Bei der Auswahl der Interaktionstypen für eine erste Untersuchung erschienen uns explizit asymmetrische Situationen für unseren Forschungsgegenstand besonders geeignet zu sein. Explizit asymmetrische Interaktionssituationen beinhalten ein hierarchisches Gefälle, das beiden PartnerInnen wechselseitig bekannt ist. Wir gehen davon aus, daß diese Interaktionssituationen besonders deutliche sprachliche Verhaltensmuster aktivieren werden, anhand derer sich die Existenz und Ausprägung unterschiedlicher Partnerhypothesen verdeutlichen läßt (wie dies z.B. auch für Gerichtsverfahren nachgewiesen wurde, s. Lind & O'Barr, 1979). Einerseits bieten gerade institutionell verankerte Situationen eine kontrollierbare Situation (die Rolle des/der ChefIn bzw. Untergebener bleibt konstant) und andererseits läßt sich über eine Präzisierung bezüglich der konkreten, situationspezifischen Erwartung eine klare Manipulation der Partnerhypothese relativ zur spezifischen Situation und Aufgabe erreichen.

Aus diesem Grund und im Sinne einer kooperativen Vernetzung wurden zwei Rollenspiele aus dem Nachbarprojekt B4 des SFB „Aufforderungsreaktionen und reaktive Aufforderungen“ (Winterhoff-Spurk) ausgewählt, die in einem innerbetrieblichen Setting angesiedelt waren und eine klar umschriebene asymmetrische Situation als Grundlage hatten.

2 Interaktionsstrategien in asymmetrischer Interaktion

Seit der Studie von Brown & Levinson (1978) werden Statusunterschiede als eine der maßgeblichen Dimensionen asymmetrischer Interaktion angesehen. Statusasymmetrie impliziert einen Unterschied bezüglich sozialer Macht und entsprechend eine unterschiedliche Verteilung konversationeller Rechte (Bradac & Wisegarver, 1984; Erickson, Lind, Johnson & O'Barr, 1978; Holtgraves, Snull & Socall, 1989).

Neuere Forschungen über Macht und asymmetrische Interaktion haben gezeigt, daß besonders zwei Aspekte unterschieden werden müssen: Macht und interaktionale Dominanz (Linell & Jönsson, 1990; Thimm, 1990; Thimm & Kruse, 1991; Thimm & Kruse, 1993). Macht in einer sozialen Beziehung ist von dominantem Verhalten in spezifischen Interaktionssituationen zu unterscheiden. Linell et al. betonen die Potentialität von Macht:

„Power may be defined as, for example, a potential for exercising influence over other people’s actions, decisions and thoughts.“ (Linell, Gustavsson & Juvonen, 1988, S. 416).

Im Zusammenhang mit machtbezogenem Sprechen sind verschiedene sprachliche Charakteristika diskutiert worden. So wird z.B. die Sprechrage als ein wichtiger Faktor zur Eindrucksbildung beschrieben. Einige Studien zeigen, daß die schneller sprechenden Personen überzeugender, kompetenter und attraktiver eingeschätzt werden (Street, Brady & Putnam, 1983; Miller, Maryuana, Beaber & Valone, 1986). Weitere relevante Aspekte machtbezogenen Sprechens sind die Sprechmenge (Linell & Jönsson, 1990) und die Länge und Platzierung von Pausen (Scherer, 1979).

Als besonders wichtige Variablen für das sprachliche Verhalten sind situationspezifische Merkmale zu berücksichtigen. Herrmann (1982) und Winterhoff-Spurk et al. (1987b) klassifizieren Situationen nach dem Grad der Legitimation des Sprechers zu einer Bitte oder Forderung und nach der Bereitschaft oder Möglichkeit der HörerIn, die/der sich zum Anliegen des/der SprecherIn verhalten muß. Situationen, in denen sich die SprecherInnen legitimiert fühlen, etwas zu fordern und in denen die HörerInnen bereit sind, diesen Wünschen zu entsprechen, werden als Standardsituationen (SS) bezeichnet (vgl. Winterhoff-Spurk et al., 1986; Grabowski-Gellert & Winterhoff-Spurk, 1989).

Eine Situation, in der die Legitimation auf der Sprecherseite gegeben ist, aber die Bereitschaft der PartnerIn nicht vorhanden ist oder nicht vorausgesetzt werden kann und daher Widerstand nicht ausgeschlossen werden kann, wird reaktanzgefährdete Situation (kurz: Reaktanzsituation (RS)) genannt. Untersuchungen haben gezeigt, daß SprecherInnen in SS (z.B. Vorarbeiter gegenüber Untergebenen) mehr indirekte Fragen, Interrogative oder Feststellungs-Intonation benutzten, die auch noch von Lächeln begleitet waren, während dieselben Sprecher in Reaktanzsituationen mehr direkte Aufforderungen benutzten (Dorn-Mahler et al., 1989). Diese direkte Aufforderung wurde dann jedoch durch ein volles Lächeln abgemildert. Weitere Resultate konnten insgesamt bestätigen, daß direktere, explizite Aufforderungen, trotz freundlicher und höflicher Realisierung (Lächeln, Intonation) am effektivsten waren: Die adressierten Personen verhielten sich positiver und konnten mehr Elemente der Aufforderungen wiedergeben. Die Autoren interpretieren diese Art des sprachlichen Verhaltens, das sowohl in SS als auch in RS am effektivsten ist, als eine Kombination von aufgaben- und partnerorientiertem Sprechen.

Eine Situation, in der ein/e Sprecher/in Resistenz von seiner/ihrer Gesprächs-

partnerIn erwartet, läßt sich auch als „face-threatening“ (Goffman, 1972) bezeichnen. Empirische Untersuchungen haben gezeigt, daß insbesondere direktes Sprechen als eher „gesichtsbedrohend“ gilt, während weniger direktes Auffordern als Berücksichtigung des möglichen Imageverlustes des/der AdressatIn angesehen wird (Holtgraves et al., 1986).

Die Relevanz des Sprechstils für Arbeitszusammenhänge wurde in verschiedenen Studien dargestellt. Steffen & Eagly (1985) fanden, daß Personen mit höherem Status mit einem direkten und weniger höflichen Sprechstil assoziiert wurden und daß diesen Personen auch Durchsetzung ihrer Ziele über diesen Stil unterstellt wurde. In Übereinstimmung mit dem Höflichkeits-Modell von Brown & Levinson (1978) und Untersuchungen von Penman (1990), müßte man allerdings erwarten, daß Interaktanten mit höherem Status weniger auf die Wahrung des Gesichts der Interaktanten mit niedrigerem Status bedacht sind.

Ein anderer Interaktionstyp, der in einer asymmetrischen Kommunikation zu erwarten ist, ist „*compliance gaining*“, d.h. ein strategisches Handeln zur Durchsetzung der eigenen Ziele mit dem Effekt, daß die PartnerIn sich fügt und das gewünschte Verhalten zeigt. Was passiert z.B., wenn ein/e Vorgesetzte/r mit Widerstand durch seine Untergebenen zu rechnen hat? Wie beeinflusst diese spezifische Erwartung die Art der Verbalisierung der Aufforderungshandlung? „Compliance gaining“-Strategien wurden unter verschiedenen Fragestellungen untersucht (Cody, 1982; Barnicott & Roloff, 1978; Marwell & Schmitt, 1967; Miller, Boster, Roloff & Seibold, 1977). Diese Autoren beschreiben spezifische Sprechhandlungstypen, die dazu dienen, die Kontrolle über die Interaktionsbeziehung und/oder die Interaktion zu erlangen. Ein Resultat ist besonders bemerkenswert: Barnicott & Roloff (1978) konnten zeigen, daß „high Machiavellians“, also Personen mit höherem Durchsetzungsvermögen, zur Erreichung ihrer Ziele häufiger prosoziale Strategien, wie z.B. Loben, benutzten als antisoziale, wie Drohen und Erpressen. Das hohe Risiko, das mit sozial unerwünschtem Handeln auch für die Handelnden, und nicht nur für die Betroffenen einhergeht, erwies sich als bedrohlicher als dadurch möglicherweise erzielbare kommunikative Erfolge.

Insgesamt kann strategische Interaktion als ein zentrales Mittel in reaktanzbedrohten Situationen angesehen werden. Schon Kallmeyer & Schütze (1976) betonten, daß es in asymmetrischen Situationen darauf ankommt zu eruieren, was das Gegenüber wirklich denkt, seine oder ihre Handlungen zu antizipieren und entsprechend strategisch zu reagieren. In Anlehnung an diese Definition

verstehen wir Strategie als eine Sequenz von Sprechhandlungsmustern mit dem Ziel, als Mittel zur Erreichung des Interaktionsziels zu dienen. Strategisches Handeln ist dann besonders notwendig, wenn der/die SprecherIn aktuell Widerstand erfährt oder glaubt, Widerstand erwarten zu müssen.

3 Die Rollenspiel-Situationen „Akte Müller“ und „Kaffeekochen“

Sowohl das Rollenspiel „Kaffeekochen“ als auch das Rollenspiel „Akte Müller“ sind im Nachbarprojekt B4 des SFB von unseren Kollegen P. Winterhoff-Spurk und J. Grabowski-Gellert durchgeführt worden. Diese Kollegen interessierten sich vor allem für verschiedene Varianten des Aufforderns und dabei insbesondere für die verschiedenen Intonationsverläufe und die non-verbale Aufforderungskomponenten, wie z.B. Lächeln (vgl. Dorn-Mahler et al., 1989). Sie hatten herausgefunden, daß die Intonation von Aufforderungen deren Akzeptanz beeinflusst (Winterhoff-Spurk, Geissler & Grabowski-Gellert, 1987; Grabowski-Gellert & Winterhoff-Spurk, 1988). Sie haben uns die Tonbandprotokolle überlassen, die von uns dann transkribiert und ausgewertet wurden.

Diese Rollenspielsituationen sind charakterisiert durch:

- (1) eine Differenz in der formalen Macht und damit Legitimität der Aufforderung zwischen A (Vorgesetztem/r) und B (Untergebenem/r) und
- (2) durch variierende Hypothesen bezüglich der Bereitschaft von B, die Aufgabe auszuführen.

Wir wollten nun wissen, wie SprecherInnen nicht nur die eigentliche Aufforderung, sondern die gesamte Szene sprachlich gestalten, bei der sie verschiedene Hypothesen hinsichtlich der Bereitschaft der Adressatin, eine Aufgabe auszuführen, haben und möglicherweise auf Widerstand stoßen könnten. In Anlehnung an Goffmans Konzept des „face work“ kann man annehmen (vgl. auch Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1987), daß die reaktanzgefährdete Situation – vom Sprecher aus gesehen – „face threatening“ ist, bei der das Risiko eines Gesichtsverlusts vor dem Hörer besteht und daher bestimmte Strategien des face-management beim Sprecher zu erwarten sind, um das Risiko der Reaktanz zu vermindern.

Folgende Untersuchungsfragen waren für beide Rollenspiele relevant:

- Wie wird bei unterschiedlichen Hypothesen bezüglich der Bereitschaft bzw. mangelnden Bereitschaft des/der PartnerIn der Dialog gestaltet?
- Welche sprachlichen Variablen, die machtorientiertes Sprechen indizieren, zeigen sich relevant für arbeitsplatzbezogene asymmetrische Interaktionen?
- Welche Strategien wendet ein/e Vorgesetzte/r an, um die Einwilligung der Assistentin zu erreichen?
- Wie werden die verschiedenen Interaktionsstile von außenstehenden BeobachterInnen beurteilt?
- Inwieweit unterscheiden sich Frauen und Männer in ihrem sprachlichen Verhalten bei der Realisierung der gestellten Aufgabe?

Diese Fragestellungen wurden mit unterschiedlichen Methoden untersucht.

Für die Analyse der Rollenspiele wurden drei verschiedene Methoden angewendet. Zunächst wurden *quantitative Variablen* untersucht, die sich bei vorangegangenen Untersuchungen als relevant für asymmetrische Situationen erwiesen hatten (Thimm & Kruse, 1991). Diese Variablen wurden auf signifikante Unterschiede hin getestet.

Als zweite Methode wurde die *Gesprächsanalyse* herangezogen. Dabei wurden jedoch nicht nur semantisch oder syntaktisch zusammenhängende Einheiten in Form von Sprechhandlungen ausgewertet, sondern es wurde auch versucht, einzelne Kategorien zu quantifizieren und statistisch zu überprüfen. So wurde z.B. für die Kategorie der Weichmacher („softeners“) verschiedene sprachliche Merkmale herangezogen: Konjunktivformen, Verzögerungssignale (mhm, äh), Füllwörter, Höflichkeitsmarkierungen (darf ich Sie bitten). Mithilfe einer solchen Feinanalyse lassen sich komplexe Sprechhandlungen im Sinne einer strategischen Interaktion beschreiben.

Als dritte Methode wurden *Ratings externer BeobachterInnen* erhoben, die anhand polarer Attribute die Gesprächssituation beurteilen sollten.

Dieser dreifache methodische Ansatz trägt der interdisziplinären Ausrichtung des Sonderforschungsbereiches Rechnung und kombiniert sozialpsychologische und linguistische Herangehensweisen.

4 Das Rollenspiel „Akte Müller“

4.1 Design und Durchführung des Rollenspiels „Akte Müller“

In der Rollenspiel-Situation „Akte Müller“ hatten die Vpn, Studenten einer Fachhochschule, einen Abteilungsleiter zu spielen, der seine Mitarbeiterin Frau Dorn (Eingeweihte des VI) zur Erledigung einer Akte auffordern sollte. Für die Standardsituation erhielten die Vpn die folgende Anweisung:

Situation I (SS): „Bitte stellen Sie sich vor, Sie sind als Verwaltungsinspektor auf der Stelle eines Sachbearbeiters im Arbeitsamt tätig und haben die Leitungsstelle Alg/Alh zu betreuen. Mit Ihnen im Raum sitzt die Ihrer Gruppe zugeordnete Bearbeiterin, Frau Dorn. Wir möchten Sie nun bitten, die folgende Spielsituation zu gestalten: Sie waren den ganzen Vormittag auf einer Besprechung der Sachbearbeiter und kommen erst nach der Mittagspause an Ihren Arbeitsplatz. Auf dieser Besprechung haben Sie erfahren, daß der Dienstraum, in dem Sie und die Bearbeiterin sitzen, in der folgenden Woche mit neuen Büromöbeln ausgestattet wird. Außerdem hat sich bei der Besprechung ergeben, daß der Fall Müller unbedingt noch abschließend bearbeitet werden muß. Dieser Fall befindet sich bereits unter den Akten, die Sie der Bearbeiterin routinemäßig übergeben hatten.

Die Abwicklung des Falles erfordert jedoch keine besonderen Umstände; alle Unterlagen sind vollständig. Es ist eine Stunde vor Frau Dorns üblichem Arbeitsende (Gleitzeit); in dieser Stunde ist die Arbeit leicht zu bewältigen.

Frau Dorn kennt den Fall; die Akte liegt ihr vor. Wenn Sie gleich an Ihren „Arbeitsplatz“ gehen, dann teilen Sie Ihrer Bearbeiterin, Frau Dorn, bitte zuerst die Sache mit den neuen Möbeln mit. Anschließend sollen Sie die Bearbeiterin anweisen, den Fall Müller abzuwickeln.“

Die Versuchsanweisung für die Reaktanzsituation ist mit der von Situation I identisch bis auf den zweiten, kursiv hervorgehobenen Absatz, der wie folgt lautet:

Situation II (RS): „*Die Abwicklung des Falls ist jedoch mit einigen Umständen verbunden, weil noch Unterlagen fehlen, so daß Rückfragen beim Arbeitgeber und bei der Krankenkasse nötig sind. Es ist eine Stunde vor Frau Dorns üblichem Arbeitsende (Gleitzeit); es ist nicht sicher, ob die Arbeit in dieser Zeit abgeschlossen werden kann oder vielleicht etwas mehr Zeit erfordert.*“

Bei der Ausführung dieser Aufgabe mußten die Versuchspersonen zwei Typen von Sprechhandlungen realisieren: Sie mußten informieren (über die neuen Möbel, d.h über eine positiv zu bewertende Neuigkeit) und auffordern zu einer Tätigkeit. In Situation I ist es eine Aufforderung zu einer Routinetätigkeit, während in Situation II nahegelegt wird, daß die Assistentin gezwungen sein könnte, Überstunden zu machen und dazu möglicherweise nicht bereit ist. Situation II läßt sich entsprechend als potentiell gesichtsbedrohende Situation für den Vorgesetzten beschreiben. Jeder Widerstand der Assistentin nämlich würde Nachfolgehandlungen des Chefs erfordern, wie z.B. insistieren, die das Risiko in sich bergen, autoritär zu erscheinen oder aber sich nicht durchsetzen zu können.

Versuchspersonen waren 41 männliche Studierende im Alter von 24–39 Jahren, die zuvor im Arbeitsamt gearbeitet hatten und nun die Fachhochschule für Verwaltung besuchten. 20 Vpn spielten Variante I, 21 Vpn Variante II. Die Spielszenen wurden auf Video- und Audiotape aufgenommen.

4.2 Quantitative Analysen

Zunächst wurden die transkribierten Texte (s. Anhang für zwei Beispieltex-te) in unterschiedliche Abschnitte unterteilt. Die Analyse von Gesprächsphasen beruht auf einer thematisch ausgerichteten Untergliederung, mit der gesprächsphasenbezogene Werte ermittelt werden können. Diese phasenbezogene Sichtweise hat sich als eine fruchtbare konversationsanalytische Methode zur ge-nauen Bewertung der sprachlichen Unterschiede im Gesamtkontext des Ge-sprächs erwiesen. Gerade Eröffnung und Abschluß eines Gesprächs bieten gute Anhaltspunkte für den Nachweis verschiedener Partnerhypothesen.

Drei Kodiererinnen nahmen diese Unterteilung unabhängig voneinander vor. Folgende Themenkomplexe wurden unterschieden:

- Begrüßung / Annäherung (**B**):

Alle Äußerungen, die Annäherung implizieren und nicht im Zusammen-hang mit den Bereichen „Möbel“ und „Akte Müller“ stehen.

Beispiele: „Wie geht es Dir?“; „War’s schon schlimm heute?“; „Guten Morgen, Frau Dorn“.

- Themenhinführung (**W**):

Alle Äußerungen, die Thema M oder A einführen.

Beispiele: „Zwei Dinge habe ich Ihnen mitzuteilen“; „Ich hätte da noch ein Problem“; „Ich komme gerade von der Besprechung und habe erfahren, ...“.

Es wird unterschieden, von welchem Bereich auf welchen Bereich hingeführt wird. Dies wird durch zusätzliche Kodierung vermerkt.

- Möbel (M)

Alle Äußerungen, die sich auf die Information, daß neue Möbel geliefert werden, beziehen; auch annähernde Äußerungen, die mit dem Thema in Zusammenhang stehen.

Beispiele: „Welche Farbe hätten Sie da gerne?“.

Zur Abgrenzung von W (Hinführung): Kodiert wird ab dem ersten Haupt- oder Nebensatz, in dem das Thema direkt angesprochen wird.

Beispiel: „Ich habe dort erfahren ..., ...daß wir neue Möbel bekommen“.

- Akte Müller (A)

Alle Äußerungen, die sich auf den Fall Müller beziehen.

- Evaluation/Abschluß (E)

Äußerungen, die eine allgemeine Evaluation beinhalten und das Gespräch zum Abschluß bringen.

Beispiele: „Das war's dann“; „Okay“.

- Rest (R)

Zusätzlich wird vermerkt, wie häufig ein Thema angesprochen wurde.

Geleitet von der Forschungsliteratur aus Linguistik und Sprachpsychologie zum Thema Dominanz und Macht in Interaktionssituationen sowie Untersuchungen über face-saving-Strategien wurden folgende Analysevariablen festgelegt:

- Sprechrate gesamt (Anzahl der Wörter pro Gesamtsprechzeit)
- Sprechrate pro Themenkomplex
- Anzahl der Wörter zu den einzelnen Themenbereichen und insgesamt
- Zeit pro Themenbereich

- Länge der Pausen vor Themenwechsel (Pause 1)
- Länge der Pausen innerhalb von Themen (Pause 2)
- Pausendauer pro Themenkomplex, wobei zwischen Pausen innerhalb eines Bereichs und Pausen vor einem Themenwechsel unterschieden wurde.

Die Häufigkeitsberechnungen wurden mit χ^2 ermittelt, die Mittelwertsvergleiche mit t-Tests für unabhängige Stichproben.

Zur Überprüfung von Gruppenunterschieden (Standardbedingung vs. reaktanzgefährdete Situation) wurden U-Tests (Man-Whitney) eingesetzt.

Die anhand der aufgelisteten Kategorien vorgenommenen Auswertungen zeigten erste Unterschiede für die Standard- und Reaktanzsituation auf.

Signifikante Ergebnisse ließen sich nur für zwei Gesprächsphasen nachweisen.

Tabelle 1: Mittelwerte und Standardabweichungen der einzelnen Variablen in Abhängigkeit von der Versuchsbedingung Standardsituation „SS“ (n=20) und reaktanzgefährdete Situation „RS“ (n=21)

Bereich B (Begrüßung/Annäherung)

Bed.	Wortzahl	Zeit	Rate	Pause1	Pause2
SS	M=5.9 s=4.3	M=2.3 s=3.9	M=6.8 s=6.3	M=0.3 s=0.9	M=0.7 s=2.8
RS	M=3.5 s=3.4	M=2.9 s=5.9	M=6.8 s=4.8	M=0.2 s=0.6	M=0.2 s=0.6
	Z=-2.3 p≤.02	ns	ns	ns	ns

Bereich E (Evaluation/Abschluß)

Bed.	Wortzahl	Zeit	Rate	Pause1	Pause2
SS	M=7.0 s=4.5	M=3.6 s=2.6	M=2.5 s=1.3	M=0.3 s=0.9	M=0.5 s=1.5
RS	M=4.5 s=3.9	M=1.3 s=1.7	M=5.7 s=2.5	M=1.4 s=3.7	M=0.1 s=0.5
	Z=1.93 p≤.06	Z=3.06 p≤.003	Z=-3.8 p≤.001	ns	ns

Die Vpn benutzten signifikant mehr Wörter zur Begrüßung in der Standardsituation. Dabei wurden auch persönlich ausgerichtete Fragen zur Befindlichkeit der Assistentin oder dem bisherigen Verlauf des Arbeitstages gestellt.

Eine Bewertung des Gesamtvorgangs (nach der Aufforderung, die Akte Müller fertigzustellen) wurde von 13 Vpn in der Standardsituation und von 19 Vpn in der Reaktanzsituation vorgenommen ($\text{Chi}^2(1)=3.88, p \leq .05$); die Vpn in der Standardsituation benutzten dazu mehr Wörter und mehr Zeit, während in der Reaktanzsituation die Sprechrate höher ist. Dieses Verhalten entspricht der Hypothese, daß Vpn in der SS entspannter bezüglich der Aufgabenstellung sind und weniger auf die Wahrung ihres Status und ihrer Autorität achten müssen. Insofern können sie es sich leisten, ausführlich die Situation zu kommentieren, während dies von den Personen in der RS nicht nur weniger, sondern wenn, dann auch sehr eilig vorgenommen wird.

Bemerkenswert ist ein Ergebnis, das sich bei der Untersuchung der Thematisierungsfrequenz einzelner inhaltlicher Bereiche zeigte. Kriterium für die Mehrfachkodierung eines Themas war, daß ein anderes Thema eingeschoben war. Dieses mehrfache Ansprechen derselben Thematik kam bei der für die Reaktanz- bzw. Standardsituation relevanten Phase vor, nämlich der Aufforderung, die Akte Müller zu schließen. Das Thema ‚Akte Müller‘ wurde ein zweites Mal von 13 Vpn in der Reaktanzsituation und von 5 Vpn in der Standardsituation angesprochen. Ein drittes Mal kamen 8 Vpn in der RS und 1 Vp in der SS darauf zurück. Wenn das Thema zum zweiten Mal angesprochen wurde, fanden wir mehr Wörter ($Z=-2.43, p \leq .05$) und mehr Zeit ($Z=-2.39, p \leq .05$) in der Reaktanzsituation. Dies läßt sich auch als Aspekt strategischen Handelns interpretieren (s.u.).

Betrachtet man diese Ergebnisse im Zusammenhang mit den Ergebnissen zu Wortzahl und Zeit, zeigt sich, daß Vpn in der Reaktanzsituation für das Thema ‚Akte Müller‘ insgesamt gleichviel Wörter und Zeit wie in der Standardsituation benutzten, doch schoben sie signifikant häufiger wieder andere Themen ein.

Insgesamt lassen sich die Ergebnisse der quantitativen Kategorien dahingehend zusammenfassen, daß die Vpn in RS über schnelleres Sprechen beim Abschluß und über häufiges Einschoben anderer Themen die Situation schneller beenden oder aber vom heiklen Thema ablenken wollten.

4.3 Syntaktische Form der Aufforderung

In einem weiteren Schritt untersuchten wir die syntaktische Realisierung der Aufforderungsäußerungen: Wird die Aufforderung mit einer **Feststellung** („Es geht um die Akte Müller, die muß heute noch raus.“), in einer **Frage** („Könnten Sie heute noch die Akte Müller fertigstellen?“) oder in einem **Befehl** („Stellen Sie die Akte Müller heute noch fertig!“) formuliert?

In der Standardsituation wurden 37 Aufforderungsäußerungen produziert, in der Reaktanzsituation 62. Die Verteilung auf die drei Satztypen war für die Experimentalbedingungen signifikant verschieden.

Tabelle 2: Verteilung der Satztypen in SS und RS

	SS (n=20)	RS (n=21)	Chi ²	Signifikanz- niveau
Feststellungen	14	39	13.59	p ≤ .001
Fragen	11	15	8.69	p ≤ .01
Befehle	12	8	4.60	p ≤ .05
Σ	37	62	32.26	p ≤ .001

Bereits bezüglich der reinen Frequenz zeigten sich deutliche Unterschiede: Die Vpn in der Standardsituation benutzten nur halb so viele Sätze wie die in der Reaktanzsituation. In der Reaktanzsituation wurden häufig Feststellungen mit Fragen („Können Sie das noch erledigen?“) kombiniert, gleichsam, um durch mehrfache Aufforderungsvarianten einer möglicherweise fehlenden Bereitschaft vorzubeugen.

Auffällig war auch, daß in der Reaktanzsituation zwei Drittel der Aufforderungen als Feststellungen formuliert wurden, während der Befehlston („Erledigen Sie die Akte Müller!“) nur acht Mal gewählt wurde. In der Standardsituation wurden dagegen alle drei syntaktischen Aufforderungsvarianten etwa gleich häufig angewandt.

Das Fehlen von Befehlen bzw. befehlsartigen Aufforderungen bestätigt die Resultate von Barnicott & Roloff (1978), daß antisoziale Strategien, die das Image der anderen Person bedrohen könnten, kaum verwendet werden, da Handlungen dieser Art möglicherweise negativ auf die SprecherInnen zurückwirken.

4.4 Strategische Interaktion

Die quantitativen Auswertungen einzelner Kategorien und eine noch recht allgemeine syntaktische Analyse der Aufforderungssequenz ergaben einige interessante, aber doch noch recht schwache Hinweise auf die Unterschiede zwischen der Standard- und der Reaktanzsituation. Daher wurde es als sinnvoll angesehen, gesprächsanalytische Verfahren anzuwenden, um mit deren Hilfe Interaktionsstrategien herauszuarbeiten.

Da der Begriff „Strategie“ sowohl ein alltagssprachliches als auch ein wissenschaftliches Verständnis impliziert und in verschiedenen Disziplinen sehr unterschiedlich gehandhabt wird, treffen wir folgende Unterscheidung. „Strategie“ wird als übergeordneter Plan verstanden und bezeichnet den Handlungsplan mit der gestellten Zielsetzung, während die ausgeführten Handlungen als „Strategieschritte“ bezeichnet werden und auf der Handlungsebene angesiedelte Ausführungen sind, mit deren Hilfe die Strategie realisiert wird (s. Thimm, 1990). Die Strategie selbst wird nach dem mit ihr verbundenen Ziel benannt, die genauen Sprechhandlungsmuster werden in Beziehung zu der mit ihnen verbundenen Strategie analysiert.

Um strategische Interaktion im Kontext asymmetrischer Interaktionssituationen zu analysieren, wurde die Menge der zu untersuchenden Strategien auf diejenigen reduziert, die gemäß unserer Ausgangsfragestellungen relevant erschienen. Entsprechend wurden folgende Strategien und ihnen zugeordnete Strategieschritte in den beiden Rollenspielsituationen untersucht (s. nächste Seite):

Ziele	Strategie	Strategieschritte
vermeiden, ausweichen	Ausweichstrategie	Delegieren, Thema wechseln, vages Sprechen, Verzögerungen, externe Quellen anführen, Themenstückeln (splitting)
Beziehung sichern, Interaktion aufrechterhalten	Beziehungssicherungsstrategie	persönl. Ansprechen, bestätigen, rückversichern, idiomatische Wendungen
andere Person zur Kooperation veranlassen	Kooperationsstrategie	komplimentieren, loben, Ausgleichsangebote machen, bedanken
Macht über andere etablieren oder bestätigen	Machtstrategie	befehlen, drohen, Hierarchie erwähnen, beschuldigen

In den folgenden Abschnitten werden die einzelnen Strategien bezüglich ihrer konkreten Umsetzung in den Texten in Form der Strategieschritte, aber auch anhand zusätzlicher Indikatoren wie Partikel, Syntax und Grammatik diskutiert.

4.4.1 Ausweichstrategie

Bestimmte strategische Handlungen helfen in potentiell gesichtsbedrohlichen Situationen entweder, den Konflikt zu reduzieren oder ihn erst gar nicht entstehen zu lassen. Die Vermeidung einer Konfrontation ist eine der effektivsten Strategien, da bei einer Vermeidung niemand bedroht wird und Reparaturmaßnahmen nicht notwendig werden. Konfliktvermeidung gehört zu den wichtigsten Formen der Bearbeitung konflikthafter Situationen, wobei Konfliktvermeidung von Konfliktunterdrückung (etwas unter den Teppich kehren) zu unterscheiden ist. Für die untersuchten Texte ließ sich diese Strategie besonders an drei Typen von Strategieschritten nachweisen:

a) Delegation

Das Vermeiden des Konfliktes wird in den vorliegenden Texten in vielen Fällen durch die Delegation von Verantwortung realisiert. Das heißt, der Sprecher distanziert sich von dem Problem und präsentiert sich dadurch als nicht ver-

antwortlich für den Konflikt.

Delegation wird typischerweise durch folgende Formulierungen ausgedrückt: „Mir wurde gesagt“ oder „es ist entschieden worden, daß...“ Diese Delegationsschritte waren für beide Bedingungen gleich verteilt: Sie kamen (bei 20 Vpn) in SS 11 mal, in RS (bei 21 Vpn) 13 mal vor. Eine Delegation von Verantwortlichkeit erschien offensichtlich für die Versuchspersonen in beiden Situationen wichtig zu sein. Allerdings unterschied sich die Art und Weise, wie die Teilnehmer diese Delegation sprachlich realisierten.

So wurde z.B. ein spezieller Strategieschritt nur in der RS gefunden: Verweisen auf explizite externe Autoritäten oder externe Quellen (3 von 13). Die externe Autorität war entweder personifiziert als der eigene Vorgesetzte, dann wurden Formulierungen gewählt wie: „Mein Vorgesetzter hat mir gesagt“ oder „Ich bin von meinem Vorgesetzten angesprochen worden“. In einem Fall wurde ein generalisierendes „man“ gewählt.

Diese Verweisung auf externe Kräfte ist nicht nur ein Abweisen von Verantwortlichkeit, sondern impliziert auch, daß der Vorgesetzte sich in die Lage seiner Untergebenen versetzen kann, indem er andeutet, daß auch er einer Hierarchie unterworfen ist („mein Vorgesetzter“). Auch wird angedeutet, daß sich beide quasi in der gleichen Situation befinden, nämlich als Untergebene einem Vorgesetzten unterstellt sind.

Interessanterweise benutzten 3 der 8 Versuchspersonen, die in der RS solche Delegationen nicht durchführten, eine entgegengesetzte Taktik: Sie ließen die Aufgabe in einem persönlichen Licht erscheinen, indem sie Formulierungen wählten, die ihr persönliches Involviertsein andeuteten, wie z.B. „das ist mir wirklich wichtig“.

Es kann vermutet werden, daß entweder ein Abstreiten der Verantwortlichkeit oder aber ein Betonen von Verantwortlichkeit sich für die Vpn als Lösung anbietet.

b) Stück für Stück präsentieren: Splitting

Eine andere Möglichkeit, eine konfliktträchtige Situation zu vermeiden, ist eine Methode, die wir als „splitting“ bezeichnen wollen. Damit ist die Präsentation des Problems in kleineren Einheiten gemeint, sozusagen Stück für Stück, wobei durch eingeschobene andere Themen eine Entschärfung der Aufforderung erreicht werden soll.

Wie bereits ausgeführt, wurde das Thema Akte Müller in der RS signifikant

häufiger ein zweites oder auch drittes Mal angesprochen als in der SS ($p \leq .05$). Das heißt, daß die Vpn ihr Thema in kleinen Schritten präsentieren und so versuchen, eine direkte Konfrontation zu vermeiden. Die Themen, die sie einschoben, sind als positiv und entschärfend zu werten, wie z.B. die Erwähnung der neuen Möbel. Diese Methode läßt sich auch als abschwächende oder ablenkende Technik klassifizieren: Eine potentiell gesichtsbedrohliche Situation wird durch diese graduelle Annäherung abgeschwächt.

c) Vagheit: Indirektes Sprechen

Um die Aufforderung weniger direkt und dadurch weniger zwingend zu formulieren, wurden in beiden Bedingungen häufig Konjunktivformen verwendet. Obwohl die statistische Auswertung keine signifikanten Unterschiede ergab, deutet die hohe Standardabweichung in der RS auf eine große Variationsbreite innerhalb dieser Gruppe hin ($s(RS)=3.07$ vs. $s(SS)=1.65$).

Ein weiteres Anzeichen für Vagheit ist die signifikant größere Zahl von Fragen in der RS ($p \leq .01$). Die hier verwendeten Fragen lassen sich als höfliche Fragen charakterisieren, die der Betroffenen eine Option eröffnen sollen („Wenn das geht?“, „Schaffen Sie das in einer Stunde noch?“).

Es lassen sich zwei recht gegensätzliche Stile beschreiben: Eine Gruppe der Versuchsteilnehmer wählt einen Stil, das Problem zu vermeiden oder zu delegieren. Sie erwähnen ihre Vorgesetzten als eigentlich Verantwortliche, drücken sich vage aus und halten die Interaktion insgesamt kurz, um Widerstand keinen Platz zu bieten. Die andere Gruppe verhält sich besonders kooperativ: Sie geben sich sehr freundlich, formulieren persönlich, initiieren einen Dialog, benutzen umgangssprachliche Formulierungen oder machen sogar Ausgleichsangebote. Die Tendenz zur Ausbildung zwei so divergierender Stile ließ sich im weiteren Verlauf durch andere Indikatoren bestätigen (s.u.).

4.4.2 Beziehungssicherungsstrategie

Um persönlichen Kontakt im Gespräch aufzubauen bzw. zu erhalten und um einen bestimmten Grad an persönlicher Nähe zu etablieren, benutzen Interagierende in Abhängigkeit von der jeweiligen Situation die verschiedensten Strategiestritte (Cody, McLaughlin & Schneider, 1981).

Die Aufrechterhaltung einer Interaktion setzt immer ein bestimmtes Maß an Kooperativität voraus. Kooperativität ist aber auch eine Voraussetzung für die Erfüllung kommunikativer Ziele. Gäbe es diese grundlegende Kooperativität

nicht, so fände keine Kommunikation statt, das Gespräch bräche ab.

In unseren Texten konnten die folgenden Strategiestritte im Rahmen der Beziehungssicherungsstrategie isoliert werden:

a) Direktes Ansprechen

Die Auswahl der Personalpronomen bei der Anrede ist ein Zeichen für die Definition der Beziehung (Brown & Gilman, 1960).

Entsprechend der Rolle als Vorgesetzter wurde die formale Anrede „Sie“ häufig gebraucht. Deutlich ist jedoch der Unterschied zwischen den beiden Bedingungen: „Sie“ wurde signifikant häufiger in der RS gebraucht ($t(39)=2.32$, $p \leq .02$, $M(SS)=3.65$, $M(RS)=5.42$), das heißt, die Assistentin wurde deutlich häufiger direkt angesprochen. Die persönliche Anrede „Du“ wurde jeweils einmal in SS und RS verwendet. Das solidarisierende „wir“ wurde am häufigsten bei der Beschreibung der Aufgabe selbst gebraucht („Wir müssen heute noch die Akte Müller fertig machen“). Wieder deutet eine hohe Standardabweichung auf sehr unterschiedliches Verhalten innerhalb der Gruppe der RS hin ($s(RS)=3.03$ vs. $s(SS)=1.3$). Einige Personen benutzten eine Strategie des persönlichen Kommunizierens und gebrauchten entsprechend häufiger das persönlich klingende „wir“, während andere sehr formell und geschäftsmäßig blieben und eher die Verantwortung delegierten.

Bemerkenswert ist auch das Fehlen jeglicher persönlicher Anrede in einigen Fällen in der SS. Während nicht eine einzige Versuchsperson in der RS ohne direkte Anrede mit der Assistentin interagierte, waren es in der SS immerhin 4, die dadurch den persönlichen Kontakt ganz vermieden.

b) Umgangssprache

Umgangssprachlicher Stil in hierarchisch strukturierten Interaktionssituationen kann verschiedene Effekte haben. Die hier relevante Fachsprache, nämlich die Bürosprache, läßt sich normalerweise als aufgabenorientiertes und formelles Sprechen beschreiben. Untersuchungen haben gezeigt, daß sich sogenanntes „style shifting“ von einem eher formalen hin zu einem umgangssprachlichen Sprechen als ein Zeichen für machtbezogenes Kommunizieren verstehen läßt (Scotton, 1985).

Vor diesem Hintergrund wollten wir überprüfen, ob sich die Versuchspersonen in ihrer Rolle als Vorgesetzter eher eines formalen Umgangs (Bürosprache) bedienen würden, der ihnen selbst eine gewisse persönliche Distanz ermöglicht, oder ob sie sich bemühen, persönlich und locker zu klingen, indem sie Um-

gangssprache benutzten. Ebenso war die Frage relevant, ob ein „style shifting“ beobachtet werden kann.

Die Auswertung von umgangssprachlichen Elementen wie Redewendungen, idiomatischen Ausdrücken und jargonhaften Bezeichnungen ergab interessante Unterschiede zwischen den beiden Bedingungen. In der RS wurden 37 umgangssprachliche Wendungen gefunden; in der SS nur 19. Einige Versuchspersonen blieben bei ihrem ganz individuellen Stil, indem sie beispielsweise studentische Wendungen benutzten, wie z.B. „So ein beschissener Tag“ oder „alles paletti“. In den meisten Fällen wurden jedoch umgangssprachliche Elemente in einen sonst eher formalen Stil eingestreut.

Während Teilnehmer in der SS sich offensichtlich wenig befangen zeigten, die Statusasymmetrie aktiv zu erwähnen, wählten die Vpn in der RS eher Formulierungen wie „alles ok?“, „das wäre ja einfach super“ oder „das müssen wir noch hinkriegen“.

Typisch für die Teilnehmer in der RS war auch die Verteilung solcher lockerer Formulierungen auf einige wenige Individuen: die 37 umgangssprachlichen Phrasen wurden von nur 13 der insgesamt 21 Vpn produziert. Dieses Ergebnis bestätigt die weiter oben geäußerte Vermutung, daß sich zwei unterschiedliche Stiltypen in der RS isolieren lassen.

Idiomatische Wendungen und ein gewisser Grad an Lockerheit lassen sich als wichtige Faktoren für die Bewahrung eines persönlichen Stils im Gespräch festhalten. Diese Elemente dienen auch zur Abschwächung der Aufforderung, indem mit ihrer Hilfe ein persönliches Klima der Gesprächssituation gestaltet wird. Daß sie jedoch auch strategisch gebraucht wurden, zeigte der Wechsel zwischen formalem und umgangssprachlichem Kommunizieren, dem bereits erwähnten „Einstreuen“ solcher Items.

4.4.3 Kooperative Strategie

Jemanden dazu anzuhalten, die eigenen kommunikativen Ziele zu realisieren, also sie oder ihn dazu zu bekommen, das zu tun, was man selbst bezweckt, läßt sich durch verschiedene Strategien realisieren. Die meisten Versuchspersonen in der RS machten deutliche Versuche, die Befolgung der Anweisung für die Assistentin so leicht wie möglich zu gestalten. In diesem Zusammenhang konnten folgende Strategieschritte isoliert werden:

a) Kooperatives Fragen

Um der Assistentin das Gefühl zu geben, einen gewissen Einfluß zu haben, offerierten ihr einige Vpn ein Mitspracherecht bezüglich der Auswahl der Möbel. Sie fragten sie, welche Farbe sie bevorzugen würde und ob sie die Möbel mit aussuchen wolle. Diese Angebote waren nicht Teil der Aufgabe, sondern es war eine Entscheidung der Vpn, der Assistentin dieses Angebot zu machen. Solche Fragen sind klare Indikatoren für eine kooperative Strategie.

Eine andere Form des kooperativen Fragens bezog sich auf die Aufgabe selbst. 6 Personen in der RS (im Vergleich zu nur einer Person in der SS) stellten echte Fragen bezüglich der Aufgabe. Gefragt wurde z.B., ob Frau Dorn der Fall bekannt ist, ob sie alle notwendigen Unterlagen hat oder ob irgendwelche wichtigen Informationen fehlen. Die Unterschiede für diese Fragekategorie waren auf dem 2 %-Niveau signifikant ($t(23.8)=2.43$, $M(SS)=0.10$, $M(RS)=0.66$).

Fragen, die im Gegensatz zu den rein rhetorischen Fragen wirklich eine Antwort von der Assistentin erwarten, lassen sich als Versuch bewerten, einen Dialog zu führen, d.h. ein Gespräch mit der Untergebenen zu initiieren.

Eine andere Möglichkeit, eine persönliche Beziehung zu der Assistentin aufzubauen, wird durch die Frage realisiert, ob sie alles hat, was sie braucht. Diese sehr kurzen Fragen, die teilweise echte, teilweise aber auch rhetorische Fragen waren, waren in beiden Bedingungen häufig (13 in SS, 15 in RS) und waren größtenteils aufgabenorientiert („Haben Sie alles, was Sie brauchen?“), manchmal aber auch personenorientiert („Sind Sie sicher, daß Sie es schaffen?“). Der kommunikative Effekt ist eine Rückbestätigung durch die Assistentin. Diese Art der Rückversicherung ist ebenfalls als ein kooperatives Element zu kategorisieren.

b) Ausgleichsangebote machen

Überraschend viele Vpn erwähnten den eventuellen Konflikt aktiv von sich aus (14 in RS vs. 8 in SS). Sie formulieren z.B. „Ich weiß nicht, ob Sie es innerhalb der Arbeitszeit schaffen“, oder „Ich weiß, daß Ihre normale Arbeitszeit eigentlich vorbei ist“. Einige der Vpn, die den Konflikt so explizit erwähnten, machten auch gleichzeitig Ausgleichsangebote, um die Situation zu entspannen (6 in RS, 3 in SS). Durch die Thematisierung des Konfliktes und durch die Ausgleichsangebote wird persönliches Interesse an der Person der Untergebenen sowie Kenntnis und Respekt bezüglich ihrer Präferenz, nach Hause zu gehen, demonstriert. Meistens bestanden diese Kompensationen in einem Angebot, entweder am nächsten oder an einem andern Tag Freizeit zu nehmen:

„Sie können ja morgen später kommen“ oder „Gehen Sie doch an einem andern Tag früher“. Zwei Teilnehmer aus der RS gingen sogar so weit, ihre eigene tätige Mithilfe anzubieten: „Kann ich Ihnen irgendwie behilflich sein?“ und „Ich bleibe heute auch länger“, sind explizite Angebote, um die unangenehme Aufgabe erträglich zu machen.

Die Methode, den Konflikt offen anzusprechen und andere Formen des Ausgleichs anzubieten, lassen sich als Elemente eines kooperativen Stils bezeichnen. Die unangenehme Seite der Aufgabe wird akzeptiert, aber es wird klar gemacht, daß die Aufgabe erfüllt werden muß.

c) Loben

Ein anderer Schritt aus einer kooperativen Strategie ist das Loben. Dabei werden entweder die Fähigkeiten der Assistentin im allgemeinen oder ihre Kenntnisse im speziellen Fall der Akte Müller thematisiert. In einem der Gespräche äußerte der Versuchsteilnehmer seinen Glauben und seine Überzeugung, daß die Assistentin die schwierige Aufgabe erledigen könne, folgendermaßen: „Ich bin sicher, Sie schaffen das“, während ein anderer formuliert: „Das kriegen Sie schon hin“. Andere Vpn loben nicht explizit, aber thematisieren doch ihre Grundannahme bezüglich der Kompetenz der Assistentin: „Sie kennen doch den Fall und wissen, was zu machen ist“. Der Strategieschritt des Lobens fand sich nur in der RS, und zwar bei 4 Vpn.

Loben ist jedoch auch eine zweiseitige Methode. Einerseits ist es ein guter Weg, der Assistentin Vertrauen in ihre Fähigkeiten zu vermitteln, andererseits gibt ihr diese Art des Vertrauensbeweises wenig Spielraum, die Aufgabe abzulehnen. Auch basiert Loben auf einer asymmetrischen Ausgangsposition, da nur jemand, der oder die faktisch überlegen ist (oder sich dafür hält) Lob aussprechen kann. Loben und Anerkennung ausdrücken sind dabei zu unterscheiden. Die vier Versuchspersonen wählten jedoch alle eine Form des Lobs, die väterliche Züge trägt und somit an eine klassische Asymmetrie, nämlich die Eltern-Kind-Interaktion, erinnert. Damit soll nicht behauptet werden, daß Loben oder Anerkennung aussprechen am Arbeitsplatz nicht ein wichtiger und positiver Teil der Interaktion ist, abhängig von der spezifischen Situation kann mit Loben aber auch die andere Person dazu gebracht werden, etwas ihr Widerstrebendes zu tun. Welche Untergebenen haben schon die Möglichkeit, ein Lob dankend zu akzeptieren und sich doch von der mit dem Lob gekoppelten Aufgabenzuweisung zu distanzieren!

d) Persönlich werden

Eine weitere Methode, die Assistentin zur Kooperation zu bewegen, ist die Bewertung der Aufgabe als äußerst wichtig und die gleichzeitige Demonstration des persönlichen Interesses. Äußerungen in diesem Zusammenhang haben teilweise sehr persönlichen Charakter: „Das wäre mir persönlich sehr wichtig“, „Das bedeutet mir viel“ oder auch „Ich würde das wirklich begrüßen“.

Auch dieser Typ war nicht sehr häufig vertreten, wurde aber von doppelt so vielen Vpn in der RS als der SS benutzt (4 SS vgl. 8 RS).

Die persönliche Formulierung, also die Kennzeichnung als etwas speziell Wichtiges für den „Chef“ ist ein interessanter und auch erfolgversprechender Strategieschritt. Es ist sicher äußerst schwierig für Untergebene etwas zu verweigern, das ihrem Chef besonders wichtig ist.

4.4.4 Machtstrategie

Die Machtstrategie ist die direkteste und deutlichste Methode zur Erreichung eigener kommunikativer Ziele. Grundvoraussetzung ist eine situative Asymmetrie, denn nur aus unterschiedlichen Machtpositionen heraus ist diese Form der Durchsetzung realisierbar. Zu den Formen der Durchführung gehören sehr direkte Äußerungen in Form von Befehlen, Drohungen oder Anschuldigungen. Interessanterweise konnten nicht viele Fälle derartiger unkooperativer machtstrategischer Schritte isoliert werden.

Eine Versuchsperson in der SS setzte die Assistentin mit der Frage unter Druck, warum sie denn diese Akte noch nicht erledigt habe. Dadurch wird sie indirekt als Verantwortliche hingestellt und ihr das Problem zugewiesen: Da sie die Akte schon längst hätte erledigen sollen, ist es nun nicht Problem des Chefs, wenn sie eventuell länger arbeiten muß.

Ein anderer Indikator für eine Machtstrategie ist das Vorliegen von direkten Befehlen. In der SS wurden 12 solcher Befehlsformen gefunden, während es in der RS nur 8 waren. Befehle waren hier im Unterschied zu Aussagen („Die Akte Müller muß heute noch raus!“) als diejenigen Äußerungen verstanden, die eine direkte Obligation an die Adressatin beinhalten („Erledigen sie die Akte Müller heute noch!“) und mit entsprechender Intonation gekoppelt waren.

Diese Hinweise für ein Machtungleichgewicht wurden von den Auswertungen des Nachbarprojektes über die nonverbalen Verhalten beim Auffordern ergänzt (Funk-Müldner, Dorn-Mahler & Winterhoff-Spurk, 1991). Hier wurde gefun-

den, daß die „Vorgesetzten“ in der schwierigeren, spannungsgeladenen RS ein reduziertes nonverbales Verhalten zeigten. Lediglich der Blickkontakt war aktiver. Die AutorInnen beschreiben dieses Verhalten als „wachsamer Situationskontrolle“.

Diese Ergebnisse bestätigen die Hypothese, daß in einer reaktanzgefährdeten Situation eher kooperative Strategien angewendet werden. Auch erscheinen die Vpn in einer nicht bedrohlichen Situation ihrer selbst sicherer und können daher ihre Machtposition leichter thematisieren.

Diese Vermutung wird auch durch ein weiteres Ergebnis unterstützt. Bei der Analyse der Evaluationsphase stellte sich heraus, daß mehr als 50 % der Teilnehmer in der SS die Situation dadurch beendeten, daß sie die Arbeitssituation thematisierten, teilweise mit mehreren Äußerungen. In der RS taten dies nur 20 %. Dabei wurden Formulierungen benutzt wie „Dann können wir ja mit der anderen Arbeit weitermachen“, „Gibt es denn sonst irgendwas Dringendes“ oder „Gab's heute morgen irgendwelche Probleme?“ Durch diese Äußerungen thematisieren die Vpn die Situation am Arbeitsplatz selbst. Es ist nicht überraschend, daß die Vpn in der RS dazu tendieren, das sensitive Thema Arbeitsplatz zu vermeiden. Das explizite Ansprechen der asymmetrischen Situation ist dagegen typisch für die Standardsituation.

4.5 Eindrucksbildung durch externe Beobachter

Ein weiterer Aspekt unserer Analyse schließt unmittelbar an die sozialpsychologische Forschung zu Partnerhypothesen an. Dort wird Verhalten in Abhängigkeit von Erwartungen der SprecherInnen meist als Stimulus für globale Einschätzungen herangezogen, die i.a. anhand eines semantischen Differentials vorgenommen werden.

Auch wir waren an solchen globalen Bewertungen von Fremdbeobachtern und -beobachterinnen interessiert, um herauszufinden, inwieweit diese Bewertungen mit den Ergebnissen der linguistischen Analysen übereinstimmen würden.

In einer Voruntersuchung mit 20 Vpn wurden relevante Adjektive für die Beschreibung solcher Gesprächssituationen ermittelt. Es entstand eine Liste von 12 bipolar formulierten Adjektiven, die in der Hauptuntersuchung den Vpn als 7-stufige Ratingskala vorgelegt wurden (s. Anhang). Als Stimulusmaterial dienten 6 Tonbandaufnahmen der Rollenspiele (3 SS und 3 RS), die nach dem Zufallsprinzip ausgewählt wurden. Diese Gespräche wurden von den 20

Vpn eingeschätzt. Gemäß Anweisung sollte vor allem die Wirkung des Sprechers beurteilt werden. Den Vpn wurde auch gesagt, daß es sich um betriebliche Gespräche handele, sodaß diese Situationsinformation die Beurteilung der Sprecherwirkung mit beeinflußt haben mag.

Signifikante Unterschiede zwischen den Ratings von SS und RS wurden für 7 Adjektivpaare gefunden ($p \leq .01$).

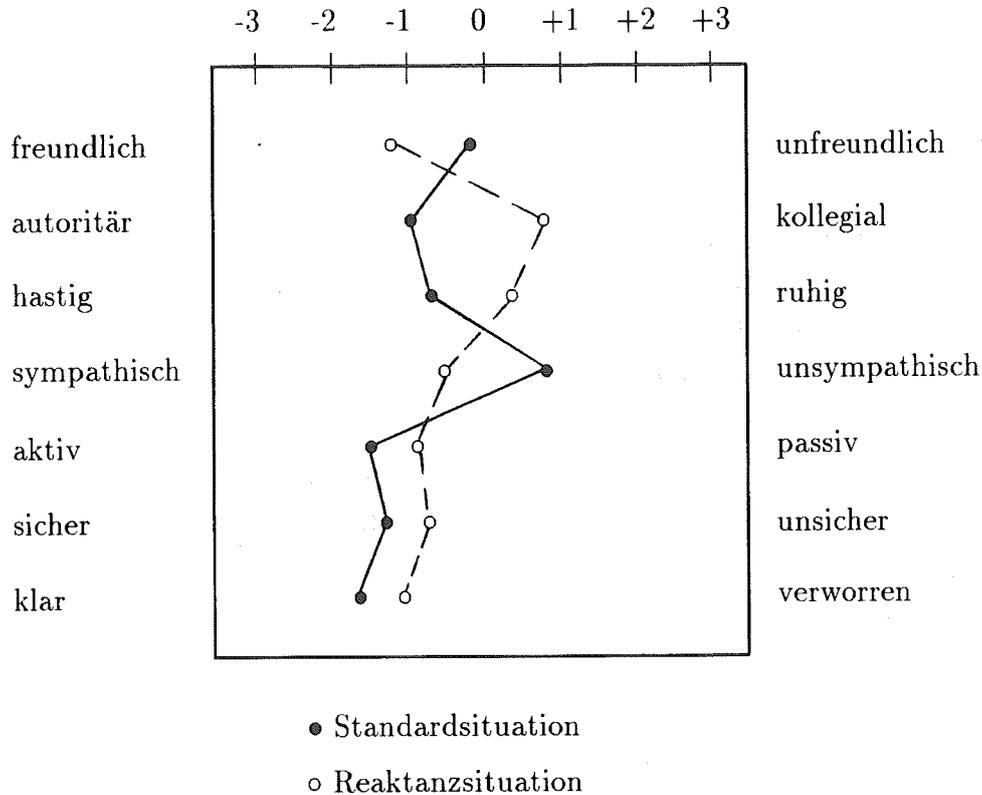
Tabelle 3: Signifikante Unterschiede in der Einschätzung der SprecherInnen

Gruppenmittelwerte

Adjektivpaare	SS	RS
freundlich – unfreundlich	-0.32	-1.25
autoritär – kollegial	-1.0	0.72
hastig – ruhig	-0.73	0.3
sympathisch – unsympathisch	0.75	-0.57
aktiv – passiv	-1.53	-0.92
sicher – unsicher	1.33	-0.77
klar – verworren	-1.69	-1.1

Diese Ergebnisse lassen sich wie folgt graphisch darstellen (s. nächste Seite):

Abbildung 1: Signifikante Unterschiede in der Bewertung der Standardsituation und der Reaktanzsituation



Sprecher in der Standardsituation wurden als etwas weniger freundlich, autoritärer, hastiger, unsympathischer, aber auch aktiver, sicherer und klarer als Sprecher in der Reaktanzsituation beurteilt.

Diese externe Beurteilung der auditiv vermittelten Gespräche bestätigt die Ergebnisse der Textanalyse. Durch den Versuch der „Vorgesetzten“, die Situation zu entschärfen bzw. vage zu halten, entsteht zwar der Eindruck, sympathischer zu sein, wird aber auch ein Gefühl von Unklarheit ausgelöst. Interessant ist, daß die Freundlichkeit von den Beurteilern nicht als Mittel zum Zweck gewertet wurde, sondern hier auch der Ton die Musik macht (Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1988).

4.6 Diskussion der Ergebnisse zum Rollenspiel „Akte Müller“

Das Ziel dieser Untersuchung war es, Unterschiede im sprachlichen Verhalten von Vpn zu finden, die die Aufgabe hatten, in einem Rollenspiel eine ihnen

unterstellte Person zu einer Arbeit aufzufordern.

Die erste Bedingung war eine Standardsituation, in der sich die Vpn berechtigt fühlen durften, etwas von ihrer Untergebenen zu verlangen, und in der sie auch wußten, daß die Mitarbeiterin bereit war, dieser Aufforderung nachzukommen. Auch in der zweiten Bedingung, als Reaktanzsituation oder reaktanzbedrohte Situation bezeichnet, betrachtete sich die Vp als legitimiert, eine solche Aufforderung zu äußern. Allerdings konnte sie in diesem Falle nicht so sicher sein, daß ihre Aufforderung auch problemlos erfüllt würde, da möglicherweise Überstunden zur Erledigung der Arbeit anfielen. Die Reaktanzsituation läßt sich also als eine potentiell gesichtsbedrohliche Situation beschreiben, in der sowohl das „face“ der Vorgesetzten, als auch das der Untergebenen zur Disposition stand.

Die Ergebnisse aller drei methodischen Ansätze, der quantitativen Analyse einzelner Sprechmarker, der Konversationsanalyse von Interaktionsstrategien und der Bewertung durch Dritte zeigen, daß sich die Sprecher in der Standardsituation weniger große Mühe gaben, ihr Ziel zu erreichen. Sie verhielten sich insgesamt direkter und benutzten einen direktiven, eher machtorientierten Stil, um ihr Anliegen zu realisieren. Sie thematisierten arbeitsbezogene Themen deutlich und zögerten auch nicht, die Statusunterschiede zu nutzen. In Übereinstimmung mit diesen Ergebnissen beurteilten externe BeobachterInnen die Sprecher in der Standardsituation als autoritärer, unsympathischer und hastiger.

Auf der anderen Seite versuchten die Sprecher in der reaktanzbedrohten Situation den Dialog so zu gestalten, daß das Risiko von Reaktanz vermindert wird. Dazu benutzten sie einen weniger direkten Stil, sie vermieden befehlsartige Aufforderungen, und präferierten indirekte Formen der Aufforderung (Feststellungen und Fragen). Die Sprecher in der SS erwähnten die Aufgabe selbst signifikant häufiger als die in der RS, indem sie die Technik des „splitting“ anwendeten, d.h. sie präsentierten ihr Anliegen Schritt für Schritt. Die weitere Analyse der Interaktionsstrategien zeigte, daß die Personen in der RS mehr vage und unpersönliche Formulierungen für den gesamten Dialog wählten, um so die Verantwortung für die Situation auf externe Quellen zu delegieren. Andererseits ließ sich jedoch auch eine Gruppe von Teilnehmern in dieser Bedingung finden, die sich besonders kooperativ verhielt. So stellten sie Fragen an die Assistentin, um sich zu versichern, daß sie die Aufgabe erledigen konnte, sie machten Ausgleichsangebote, um die unangenehme Situation wieder gut zu machen und/oder boten Mitbestimmung bei anderen Entscheidungen (Möbel) an.

Eine Betrachtung der Interaktionsstrategien in der RS zeigt, daß sich zwei Typen unterscheiden lassen: Einige Teilnehmer wählten einen distanzierten und formellen Umgangsstil und versuchten, das unangenehme Thema so schnell wie möglich abzuschließen, andere dagegen bevorzugten einen eher kooperativen und eher partnerorientierten Stil, um so die Beziehung zu ihrer Untergebenen zu sichern. Dieser persönlichere Stil war charakterisiert durch idiomatische Phrasen und häufige direkte Anrede. Es waren diese Personen in der RS, die mehr kooperative Fragen stellten und Ausgleichsangebote machten. Auch fanden sich in der Reaktanzsituation mehr Begründungen für den Auftrag und mehr Klärungen der Bedingungen. Die Evaluation des Gesamtvorgangs („Gut, das war’s dann“) fiel insgesamt kürzer aus als in der Standardsituation, war dabei aber von einer signifikant höheren Sprechrate gekennzeichnet. Die Vpn versuchten also, schnell zu einem Abschluß zu kommen und keine Widerrede mehr zuzulassen. Auch die Ergebnisse der Einschätzung der Gespräche durch Dritte sprachen dafür, daß die Vpn in der Reaktanzsituation versuchten, die Situation zu mildern: Die Sprecher wurden vor allem als kollegialer und sympathischer, aber auch als unklarer, unsicherer und passiver beurteilt als Vpn in der Standardsituation.

All diese Ergebnisse weisen darauf hin, daß Vpn in der Reaktanzsituation eventuellen Ablehnungen gegenüber strategisch vorbauen. Sie vermeiden die Thematisierung der kommunikativen Asymmetrie und betonen durch Freundlichkeit und Höflichkeit die Beziehungsebene; sie drücken keine Macht aus, sondern versuchen auf kollegiale Art, ihr Anliegen vorzubringen.

5 Das Rollenspiel „Kaffeekochen“

War die Aufforderungssituation im Rollenspiel „Akte Müller“ noch relativ komplex, so zeichnet sich das folgende Rollenspiel „Kaffeekochen“ durch eine einfachere Aufgabenstellung aus. Hier sollte die Aufforderung in nur einem Satz geäußert werden und war auf eine einzige Tätigkeit, nämlich Kaffee zu kochen, beschränkt. Von dieser Vereinfachung der Situation wurde erhofft, klare und eindeutige Aufforderungsformulierungen zu erhalten.

5.1 Design und Durchführung des Rollenspiels „Kaffeekochen“

In der Situation „Kaffeekochen“ sollten die Vpn in der Rolle als AbteilungsleiterIn eine Sekretärin (Eingeweihte des VI) zum Diktat kommen lassen, ihr einen Rundbrief diktieren und sie danach bitten, Kaffee zu kochen.

Wieder wurden zwei Bedingungen unterschieden: Standardsituation und Reaktanzsituation.

I: Standardsituation: Die Vpn hatten die Information, daß die Sekretärin gerne Kaffee kocht.

II: Reaktanzsituation: Die Vpn wurden informiert, daß die Sekretärin nicht gerne Kaffee kocht, dies aber zu ihren Dienstaufgaben gehört.

Dieses Rollenspiel wurde einmal mit weiblichen und einmal mit männlichen Vpn durchgeführt.

An einem ersten Experiment nahmen 48 Betriebswirtschaftsstudentinnen im Alter von 21–27 Jahren teil, 22 Vpn spielten Variante I, 26 Variante II. An einem zweiten Experiment nahmen 61 männliche Betriebswirtschaftsstudenten teil, von denen 27 die Variante I und 34 Studenten die Variante II spielten.

Die kommunikative Situation dieses Rollenspiels war charakterisiert durch die Erwartung des/r SprecherIn, daß die Zielperson (die Sekretärin) bereitwillig und gerne Kaffee kocht (Standardsituation) bzw. daß sie nicht gerne Kaffee kocht, obwohl dies Bestandteil ihrer Arbeit ist (Reaktanzsituation). Wiederum war die Legitimität des Sprechers zur Aufforderung hoch, die Bereitschaft der Partnerin einmal hoch (SS), einmal niedrig (RS).

5.2 Quantitative Analysen

Für die Datenanalyse wurden die transkribierten Tonbandprotokolle wiederum in verschiedene Abschnitte unterteilt.

Folgende Phasen wurden festgelegt:

- **A1** – Begrüßung, Aufforderung hereinzukommen,
(„Frau Meier, bitte zum Diktat“)
- **A2** – nochmalige Begrüßung, Fragen nach Befinden etc.
(„guten Morgen, wie geht's?“)

- **WD** – Ankündigung des Diktats; Informationen, worum es geht etc.
(„es geht um ein Rundschreiben, das ich Ihnen diktieren will“)
- **D** – diktiert Text, auch Nachfragen innerhalb des Textes
- **ED** – abschließende Bemerkungen zum Diktat; weitere Instruktionen
(„so, das war's; kopieren Sie das bitte“)
- **K** – Aufforderung zum Kaffeekochen
(„Und kochen Sie mir bitte noch einen Kaffee“)
- **EK** – abschließende Bemerkungen zum Kaffeekochen („vielen Dank“, „vielen Dank, das wäre nett“)

Ebenso wie beim Rollenspiel Akte Müller wurden zunächst quantitative Analysen bezüglich derjenigen Sprechmarker vorgenommen, die sich in der Forschungsliteratur als Kategorien für powerful/powerless style finden.

Ausgewertet wurden:

- Anzahl der Wörter zu den einzelnen Themenbereichen und insgesamt
- Menge der Zeit pro Themenbereich in Sekunden
- Verhältnis Wortzahl / Zeit = Sprechrate
- Länge der Pausen vor Themenwechsel (Pause 1) in Sekunden
- Länge der Pausen innerhalb von Themen (Pause 2) in Sekunden

Da für dieses Rollenspiel Männer und Frauen als Versuchspersonen fungierten, erwies es sich als sinnvoll, nach Geschlecht getrennte Auswertungen vorzunehmen.

5.2.1 Ergebnisse der quantitativen Analyse bei weiblichen Versuchspersonen

Insgesamt ließen sich innerhalb der Gruppe der weiblichen Versuchspersonen nur in zwei Abschnitten der Texte signifikante Unterschiede zwischen den beiden Bedingungen nachweisen: In der reaktanzgefährdeten Situation diktierten

die weiblichen Vpn mehr als in der Standardsituation, während in SS mehr Worte und mehr Zeit für die Evaluation des Diktats verwandt wurden.

Die signifikanten Ergebnisse lassen sich wie folgt verdeutlichen (zur Überprüfung von Gruppenunterschieden (Standardbedingung vs. reaktanzgefährdete Situation) wurden wiederum Man-Whitney U-Tests gerechnet).

Tabelle 4: Phasen mit signifikanten Unterschieden zwischen Standardsituation (n=22) und reaktanzgefährdeter Situation (n=26)

Bereich D (Diktat)

Bed.	Wortzahl	Zeit	Rate	Pause1	Pause2
SS	M=44.95 s=23.86	M=70.63 s=36.84	M=0.74 s=0.45	M=1.16 s=1.62	M=48.56 s=27.9
RS	M=54.5 s=20.9	M=77.32 s=39.02	M=0.76 s=0.24	M=1.05 s=1.86	M=53.8 s=33.7
	z=-1.81 p≤.07	ns	ns	ns	ns

Bereich ED (Evaluation des Diktats)

Bed.	Wortzahl	Zeit	Rate	Pause1	Pause2
SS	M=9.0 s=9.6	M=3.61 s=3.9	M=2.6 s=1.7	M=3.37 s=3.9	M=0.56 s=1.9
RS	M=4.96 s=7.7	M=1.87 s=3.3	M=2.47 s=2.72	M=2.6 s=3.2	M=0.3 s=1.4
	z=1.91 p≤.05	z=2.05 p≤.05	ns	ns	ns

Bereich WD (Ankündigung des Diktats)

Bed.	Wortzahl	Zeit	Rate	Pause1	Pause2
SS	M=20.3 s=13.2	M=9.4 s=6.9	M=3.4 s=5.7	M=3.2 s=1.9	M=1.6 s=1.8
RS	M=13.4 s=10.0	M=4.9 s=3.8	M=2.7 s=0.9	M=3.1 s=2.1	M=0.3 s=0.7
	z=1.98 p≤.05	z=2.66 p≤.008	z=-2.1 p≤.04	ns	z=3.16 p≤.002

Die höhere Wortzahl bei der Ankündigung des Diktats, bei gleichzeitiger Erhöhung des Sprechtempos läßt darauf schließen, daß die Frauen bemüht waren, die Aufforderung möglichst schnell zu äußern, ohne das Risiko von Unterbrechungen einzugehen. Daß sie diese Ankündigung relativ ausführlich gestalten und auch mehr Pausen machten, zeigt jedoch, daß sie bemüht waren, die als unangenehm empfundene Aufforderung zum Kaffeekochen hinauszuzögern. Darauf deutet auch hin, daß das Diktat selbst in der Reaktanzsituation länger war (Unterschied nur tendenziell signifikant, $p \leq .07$). Für die Bewertung des Diktats wurden in der Standardsituation mehr Wörter ($Z=1.91$, $p \leq .06$) und mehr Zeit ($Z=2.05$, $p \leq .05$) gebraucht, während sich die Versuchspersonen in der RS dieses ausführlicheren Stils nicht bedienten.

5.2.2 Ergebnis der quantitativen Analyse bei männlichen Versuchspersonen

Bei den Männern erwiesen sich die quantitativen Kategorien insgesamt als noch weniger aussagekräftig als bei den Frauen. Signifikante Ergebnisse ließen sich nur für den Bereich der eigentlichen Aufforderung zum Kaffeekochen auffinden:

Tabelle 5: Ergebnisse zu einzelnen Variablen in der Standardsituation ($n=27$) und reaktanzgefährdeter Situation ($n=34$)

Bereich KO (Aufforderung zum Kaffeekochen)

Bed.	Wortzahl	Zeit	Rate	Pause1	Pause2
SS	M=10.4 s=3.6	M=2.6 s=1.4	M=4.0 s=1.7	M=2.0 s=2.2	M=0.2 s=0.6
RS	M=17.3 s=10.5	M=4.8 s=3.7	M=3.8 s=1.4	M=3.4 s=3.8	M=0.8 s=1.3
	Z=-3.85 p≤.001	Z=-3.82 p≤.001	ns	ns	Z=-2.35 p≤.02

Männliche Vpn in der Reaktanzsituation benutzten mehr Wörter und mehr Zeit für die Aufforderung; auch machten sie mehr Pausen innerhalb dieses Textabschnitts.

Diese Ergebnisse zeigen, daß Männer die Aufforderung in RS ausführlicher formulieren. Ihre Aufforderungen enthielten signifikant mehr Pausen in RS, was

auf einen kooperativen Stil hindeutet: Pausen können als Signal für Zögern oder Bereitschaft zum dialogischen Austausch gedeutet werden. Allerdings wird die gesprächsanalytische Auswertung zeigen müssen, ob sich dies als Indikator für kooperatives Image-Management interpretieren läßt.

5.3 Syntaktische Form der Aufforderung: Weibliche Versuchspersonen

Als besonders relevante Kategorie hat sich die syntaktische Form der Aufforderung erwiesen, die von den Versuchspersonen bevorzugt wird. Entsprechend wurden auch hier die Aufforderungen danach ausgewertet, ob sie als Feststellung, Frage oder Befehl formuliert wurden.

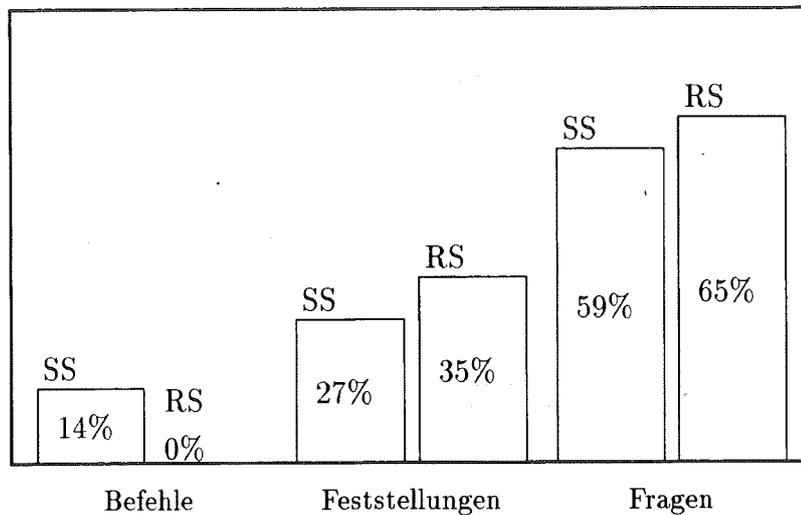
Auch in diesem Fall wurde nach Geschlecht getrennt ausgewertet.

Tabelle 6: Sprechhandlungstypen bei weiblichen Vpn in der SS (n=22) und RS (n=26) für die Aufforderung in der „Kaffeekoch-Situation“

Typ	SS	RS	chi ²	Signifikanz
Feststellungen	6	11	57.5	.001
Fragen	13	21	18.0	.001
Befehle	3	0	680.3	.001
Σ	22	32	0.96	ns

Die Unterschiede lassen sich durch die Darstellung prozentualer Anteile veranschaulichen (Abb. 2).

Abbildung 2: Realisierung der Aufforderung durch die weiblichen Vpn



Prozentuale Anteile der einzelnen Sprechhandlungstypen.

Weibliche Vpn produzierten also signifikant mehr Feststellungen und Fragen in der RS.

Die quantitativ größte Kategorie ist die der Fragen. Die hochsignifikanten Unterschiede zwischen RS und SS zeigen, daß die Unterschiede in der syntaktischen Form für die Bewältigung der Situation wichtig sind. Da Fragen eine indirekte Form der Aufforderung sind, läßt sich diese Bevorzugung als ein Zeichen von Abschwächung oder auch von Höflichkeit verstehen. Befehle tauchten in der RS gar nicht auf: Das hohe Risiko gingen Frauen noch weniger ein als Männer, die immerhin zweimal in RS die Befehlsform verwendeten.

5.4 Syntaktische Form der Aufforderung: Männliche Versuchspersonen

Entsprechend wurden die Daten für die männlichen Versuchspersonen ausgewertet.

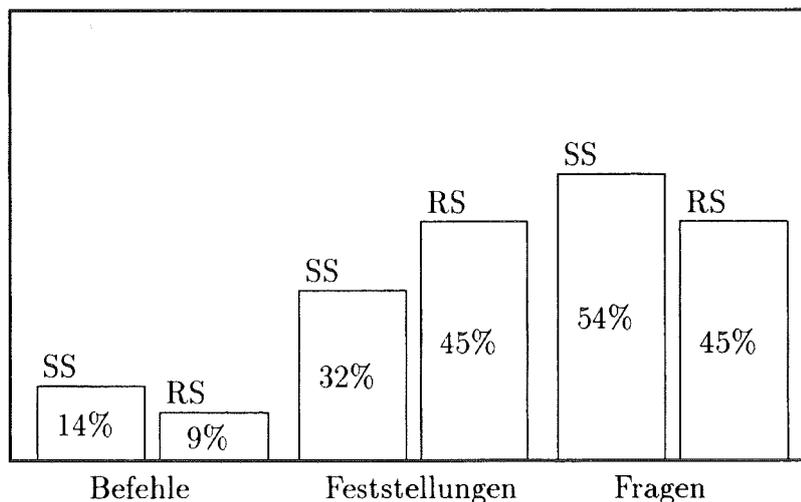
Tabelle 7: Satztypen bei männlichen Vpn in SS (n=27) und RS (n=34) für die Aufforderung in der „Kaffeekoch-Situation“

	SS	RS	chi ²	Signifikanz
Feststellungen	9	18	44.6	.001
Fragen	19	18	18.38	.001
Befehle	4	2	512.3	.001
Σ	32	38	1,85	ns

Von den 32 Äußerungen in der Standardsituation war die überwiegende Anzahl als Fragen formuliert, während in der RS deutlich mehr Feststellungen gebraucht wurden als in der SS.

Auch dies läßt sich graphisch verdeutlichen:

Abbildung 3: Realisierung der Aufforderung durch die männlichen Vpn: Prozentuale Anteile der einzelnen Sprechhandlungstypen



Die deutlichen Unterschiede in der Bevorzugung der syntaktischen Form der Feststellungen lassen sich als eine Form der Milderung der hierarchischen Situation darstellen. Ein Überwiegen von Fragen als Weichmacherstrategie in der RS ließ sich bei den Männern nicht beobachten.

Eine weitere Besonderheit ergab sich bei einer Feinanalyse syntaktischer Kategorien über den gesamten Text. Untersucht wurden sowohl Satztypen (Frage, Feststellung, Befehl), als auch die syntaktische Realisierung. Es zeigte sich, daß die Kategorie der komplexen Syntax, also verschachtelte Nebensätze, Einschübe oder auch Abbrüche und Anfügungen mit Konjunktionen einen signifikanten Unterschied für die Geschlechter ergab ($F(3)=4.65$, $p \leq .004$, $M(\text{Männer})=.019$, $M(\text{Frauen})=.08$). Insbesondere bei den Männern zeigten sich klare Ergebnisse bezüglich der Experimentalbedingung: Der Unterschied zwischen SS und RS ist mit $p \leq .003$ hochsignifikant ($\text{Chi}^2(1)=8.832$).

Die Kategorie der komplexen Syntax läßt sich in zwei Richtungen interpretieren. Einerseits wird über komplexe syntaktische Konstruktionen Kompetenz und Überlegenheit demonstriert. Andererseits kann das häufige Einschieben anderer Gedanken und die längeren komplexen Erläuterungen auch als Zeichen einer Abschwächung gedeutet werden. Nicht geradeheraus wird die unangenehme Situation bewältigt, sondern eher umständlich. Die zweite Deutung könnte ein Hinweis auf eine weichmachende Funktion dieser syntaktischen Form sein. Dieser zunächst überraschende Befund konnte mithilfe anderer Variablen bestätigt werden. Es zeigte sich insgesamt, daß Männer zwischen den beiden Situationen viel deutlicher differenzieren als Frauen und mit den verschiedensten Mitteln die reaktanzbedrohte Situation zu entschärfen versuchen.

5.5 Strategische Interaktion

Wie bereits für das Rollenspiel „Akte Müller“ verdeutlicht, kann strategisches Handeln als ein wichtiger Faktor für die Realisierung einer Aufforderung in einer reaktanzbedrohten Situation angesehen werden.

Bezüglich des Rollenspiels „Kaffekochen“ ist jedoch einschränkend anzumerken, daß die Versuchspersonen angehalten gewesen waren, die Aufforderung in einem Satz zu realisieren, so daß die Texte insgesamt kürzer waren und daher auch weniger Material für eine Analyse des strategischen Handelns boten.

5.5.1 Ausweichstrategie

Bezüglich der Zuordnung einzelner Schritte zur Ausweichstrategie erweist sich hier der Text als relativ wenig aussagekräftig, da die Aufgabenstellung, die Sekretärin zum Kaffee kochen zu bewegen, nicht als komplexe Aufforderungssituation, die viele Variationsmöglichkeiten zuläßt, zu verstehen ist.

Abschwächende Formulierungen: „Softeners“

Insgesamt zeigte sich in den Texten bei den verschiedenen Formen der Abschwächung deutlich, wie wichtig diese Kategorie insbesondere für kürzere Aufforderungsinteraktionen sein kann. Es fanden sich signifikante Unterschiede für mehrere Typen von „Weichmachern“.

Die Versuche, die Aufforderung zum Kaffeekochen abzuschwächen, ließen sich zumeist im Bereich konjunktivischer Formulierungen, der Äußerung von Höflichkeitsparametern wie „bitte, wären Sie so nett“ , „wenn Sie so gut sein würden“, abschwächenden Partikeln wie „grad noch“, „vielleicht“ und Diminutiva („noch 'n Tässchen Kaffee“) nachweisen.

Zur statistischen Auswertung wurden zweifaktorielle Varianzanalysen gerechnet (Experimentalbedingung/Geschlecht). Die Zusammenfassung dieser Formen und die Überprüfung der Verteilung in der Aufforderung selbst in den beiden Situationen zeigte signifikante Unterschiede auf. Die Varianzanalyse zeigten einen signifikanten Effekt ($F(3)=4.06$, $p \leq .008$). Ein signifikanter Haupteffekt ergab sich für die Experimentalbedingung ($F(1)=7.79$, $p \leq .006$, $M(SS)=2.21$, $M(RS)=3.15$): In RS wurde signifikant mehr mit solchen Weichmachern gearbeitet als in SS.

Bezüglich der Geschlechtsunterschiede ergab sich ein interessanter Befund: Während sich bei Frauen nur ein tendenzieller Unterschied zwischen RS und SS zeigte ($p \leq .06$), waren bei den Männern hochsignifikante Unterschiede zu finden ($t(49.7)=-2.94$, $p \leq .004$, $M(SS)=2.17$, $M(RS)=3.57$). Dadurch werden die voranstehend diskutierten anderen Befunde zur größeren Differenzierung zwischen den beiden Situationen durch die Männer deutlich bestätigt: Männer setzten bestimmte sprachliche Mittel strategisch in der reaktanzbedrohten Situation ein, während Frauen dies nicht taten.

Bei einer Einzelbetrachtung der abschwächenden Items zeigten sich vor allem bezüglich der Konjunktivverwendung Unterschiede. Statistisch ergab sich eine schwache Tendenz, mehr Konjunktive in RS zu verwenden ($p \leq .08$). Insbesondere bei den Männern zeigten sich deutliche Unterschiede zwischen RS und SS: Die Männer benutzten in der RS signifikant mehr Konjunktivformen ($t(60)=-2.27$, $p \leq .02$, $M(SS)=0.89$, $M(RS)=1.27$). Diese Form der Vagheit wird in der Forschungsliteratur oft Frauen zugeschrieben. Daher halten wir es für einen bemerkenswerten Befund, daß Männer dieses „weibliche“ Mittel strategisch einsetzten, um die reaktanzbedrohte Situation zu entspannen.

Ein interessanter Unterschied ließ sich auch bezüglich der Kategorie der ab-

schwächenden Partikel finden, die sich in der Einleitung zur eigentlichen Aufforderung zum Kaffeekochen finden. Hier zeigt sich in der Gesamtstichprobe ein signifikanter Unterschied ($F(1)=7.87$, $p \leq .006$, $M(SS)=0.33$, $M(RS)=0.72$). Besonders ausgeprägt zeigte sich diese Differenz wieder bei den Männern, die einen hochsignifikanten Unterschied zwischen RS und SS aufwiesen ($t(49.7)=-3.06$, $p \leq .003$, $M(SS)=0.31$, $M(RS)=0.93$).

Auch bei Abschwächungen in der Abschlußphase fanden sich ganz ähnliche Ergebnisse. Zeigten bereits die Berechnungen über alle Vpn hinweg signifikante Unterschiede zwischen RS und SS ($F(1)=5.02$, $p \leq .02$, $M(SS)=0.29$, $M(RS)=0.59$) bezüglich solcher Abschwächungen, so sind diese bei den Männern stärker ausgeprägt ($t(47.5)=-2.39$, $p \leq .02$, $M(SS)=0.17$, $M(RS)=0.54$).

Als eine weitere sprachliche Realisierung mit abschwächender Funktion kann die Art der Erläuterung des Diktates gewertet werden. Hier ergab die Varianzanalyse einen signifikanten Effekt ($F(3)=2.96$, $p \leq .03$). Der signifikante Haupteffekt lag beim Geschlechtsunterschied ($F(1)=7.66$, $p \leq .006$, $M(\text{Männer})=10.19$, $M(\text{Frauen})=3.70$). Dies heißt, daß die Männer die Erklärung bzgl. des Diktates (Abschnitt WD) bedeutend ausführlicher gestalteten als die Frauen.

Diese klaren Unterschiede bei der Kategorie der abschwächenden Formulierungen zeigen, daß reaktanzbedrohte Situationen über verschiedene sprachliche Mittel eine Abschwächung erfahren, und zwar unabhängig vom Geschlecht. Es zeigt sich aber auch, daß Frauen und Männer mit hierarchisch komplexen Situationen verschieden umgehen. Männer greifen erst dann auf speziell kooperative und persönliche sprachliche Kategorien zurück, wenn sie eine Notwendigkeit zu diesem Verhalten erkennen können, d.h. wenn die Situation ihren Status tangiert und sie einem eventuellen Gesichts- oder Machtverlust vorbeugen wollen.

Delegation

Das Delegieren der Verantwortlichkeit hatte sich schon im Rollenspiel „Akte Müller“ als wichtiger Strategieschritt der Ausweichstrategie gezeigt. Auch in diesem Rollenspiel wird die Verantwortung insbesondere über das Nennen externer Autoritäten („mein Chef“, „ich wurde beauftragt“) bzw. externer Zwänge („aus Sicherheitsgründen“) realisiert.

Männer und Frauen unterscheiden sich unabhängig von den Bedingungen hochsignifikant ($\chi^2(1)=27.75$, $p \leq .0001$). Hier erwiesen sich die Frauen führend: Während Männer keine Unterschiede zwischen den beiden Bedingungen machten, benutzten die Frauen signifikant häufiger solche delegierenden Schritte in

der RS ($\chi^2(1)=3.93, p \leq .04$).

5.5.2 Beziehungssicherungsstrategie

Die typischen Elemente einer beziehungsichernden Strategie, wie Rückfragen, Bestätigungen oder das gegenseitige Versichern gemeinsamer Realitäten, ließen sich in diesen Texten nur in geringer Zahl finden, da instruktionsgemäß kaum Gelegenheit zu einem dialogischen Austausch bestand. Allerdings ließen sich auch in diesen Gesprächen deutliche Anzeichen für geschlechtsspezifische sprachliche Handlungen der Beziehungssicherung nachweisen.

Direkte Anrede

Die direkte Anrede als Anzeichen für eine beziehungsichernde Strategie läßt sich in verschiedenen Gesprächsphasen aufzeigen.

Bezüglich der direkten Anrede mit „Frau X“ oder „Fräulein X“ fand sich ein hochsignifikanter Haupteffekt für das Geschlecht ($F(1)=29.93, p \leq .0001$, $M(\text{Männer})=0.46, M(\text{Frauen})=1.14$). In RS hielten es Frauen für wichtiger als Männer, die Sekretärin mit einem Namen anzusprechen zu können. Da in der Instruktion keine Namen angegeben wurden, erfanden die Vpn Namen. Auch diese Kategorie ergab einen hochsignifikanten Unterschied zwischen Frauen und Männern ($F(1)=35.96, p \leq .0001, M(\text{Männer})=0.43, M(\text{Frauen})=1.14$). Amüsantes Nebenergebnis bei der Namensfindung: „Maier“ stand mit 36 Nennungen einsam an der Spitze!

Persönlich werden

Auch in diesen Gesprächen fanden sich Hinweise darauf, daß persönlich gefärbte Äußerungen dazu benutzt wurden, in der RS die eventuelle Gesichtsbedrohung über persönliche Formulierungen zu vermeiden. Als „Intimitätsindikatoren“ wurde hier das Gemeinsamkeit ausdrückende „wir“, aber auch Rückfragen, die Kenntnisse an die Sekretärin delegieren und ihren Rat erfragen („Und jetzt? Hochachtungsvoll?“ - „Können wir das so lassen?“) oder aber persönliche Formulierungen („Ich bin so überlastet“), persönliche Aufforderungen an die Sekretärin („Nach getaner Arbeit können wir jetzt einen schönen Kaffee trinken, nicht wahr?“) und lockere umgangssprachliche Formulierungen gewertet. Diese Kategorie zeigte einen hochsignifikanten Haupteffekt bezüglich des Geschlechts ($F(1)=10.36, p \leq .001, M(\text{Männer})=2.56, M(\text{Frauen})=1.14$). In der RS als auch in der SS wurden bei den Männern signifikant mehr Intimitätsindikatoren gefunden als bei den Frauen. Dieses Ergebnis untermauert einerseits

die These von der größeren Differenziertheit der Männer bzgl. der Experimentalbedingungen, weist aber auch darauf hin, daß Frauen solche persönlichen Äußerungen weniger strategisch durchsetzungsbezogen als vielmehr konfliktreduzierend oder -verhindernd einsetzen.

Eine andere Möglichkeit, sich als Person selbst einzubringen, ist die „Ich“-Erwähnung. Bei der Kategorie der Personalpronomina ergaben sich bzgl. der Ich-Form signifikante Unterschiede zwischen RS und SS ($F(1)=4.17$, $p \leq .04$, $M(SS)=1.62$, $M(RS)=2.18$): In der RS wurden signifikant mehr Nennungen gefunden als in der SS. Das heißt, daß die Vpn eine solche persönliche Note als sinnvoll zur Verbesserung der Beziehung und zur Vermeidung eines drohenden Konfliktes ansehen. Auch hier waren wieder die Männer ausschlaggebend: Während sich Frauen in beiden Bedingungen nicht unterschieden, zeigte sich bei den Männern ein sehr signifikanter Unterschied ($t(55.2)=-2.59$, $p \leq .02$, $M(SS)=1.65$, $M(RS)=2.57$).

Personalpronomina spielten auch in der Aufforderung zum Kaffeekochen selbst eine Rolle: In der RS benutzten die Versuchspersonen signifikant häufiger ($\chi^2(1)=4.80$, $p \leq .02$) Personalpronomina, und zwar vor allem in dem Hinweis, für wen der Kaffee zu kochen sei („mir“ bzw. „uns“ wurde hier am häufigsten genannt). Bei dieser Kategorie zeigten sich keine Geschlechtsunterschiede.

5.5.3 Kooperative Strategie

Ob und wie eine Vorgesetzte ihre Untergebene über Zusammenhänge der Arbeit informiert, ist sicherlich wichtiger Bestandteil eines kooperativen Führungsstils. Die Aufgabe, jemanden, der eventuell unwillig bzgl. einer Tätigkeit sein könnte, möglichst ohne Schaden für beide Beteiligte zu eben dieser Handlung zu bewegen, erfordert ein bestimmtes Maß an Kooperation. Dies wird von den Versuchspersonen auf verschiedene Weise gelöst.

Kooperativer Schritt: Informieren

Die teilweise sehr ausführlichen Einleitungen und Erläuterungen zum Diktat lassen sich der Kategorie des kooperativen Informierens zuordnen. Dieses Informieren betrifft vor allem den Inhalt des Diktates. Bezüglich der Kategorie der Wortzahl für derartige Informationen ließen sich signifikante Unterschiede bei den Geschlechter feststellen ($F(1)=7.66$, $p \leq .006$, $M(\text{Männer})=10.19$, $M(\text{Frauen})=3.70$).

Dieses Ergebnis ist konsistent mit den vorangegangenen Ergebnissen: Männer neigen insgesamt zu einer klaren Einschätzung der Situation. Jemanden informieren läßt sich eher als eine Handlung eines „Überlegenen“ charakterisieren: informieren kann nur, wer faktisch mehr weiß bzw. glaubt, mehr als andere zu wissen. Da sich die männlichen Vpn bezüglich eben dieser Führungsrolle sicherer fühlen, agieren sie auch eher genau diejenigen Kommunikationsmuster aus, die typisch für einen Chef sind, bzw. was von den Vpn für typisch gehalten wird.

Metakommunikation

Die Kategorie der Metakommunikation wurde bei dieser Untersuchung relativ weit gefaßt. So gehören zur Metakommunikation das direkte Thematisieren der Kommunikation („da hätte ich noch eine Bitte“), das Thematisieren der Reaktanz („Ich weiß, Sie machen das nicht gerne“) oder zusätzliche Angebote an Kooperation (wie „Sie können sich gerne einen Kaffee mitkochen“).

Für die Experimentalbedingung ließ sich ein hochsignifikanter Haupteffekt feststellen ($F(1)=11.68$, $p \leq .0009$, $M(SS)=0.15$, $M(RS)=0.67$). Bei den Frauen zeigte sich keine signifikante Differenz, sondern nur eine Tendenz ($p \leq .07$). Bei den Männern dagegen war der Unterschied hochsignifikant ($t(43.5)=-3.10$, $p \leq .003$, $M(SS)=0.17$, $M(RS)=0.84$). Männer differenzieren eindeutig: Insbesondere der erwartete Widerstand der Sekretärin wurde häufig thematisiert, manchmal auch indirekt („Könnten Sie mir trotzdem noch einen Kaffee machen?“).

Metakommunikation kann insgesamt als kooperatives Handeln gewertet werden, da über dieses Mittel sowohl kommunikative Konflikte als auch beziehungsbezogene Probleme thematisiert werden können.

Positives Bewerten

Ebenfalls als eine kooperative Handlung kann die positive Bewertung von Handlungen der Sekretärin gelten. Unabhängig von der Experimentalbedingung zeigten sich bezüglich der positiven Bewertung des Diktats Unterschiede zwischen den Geschlechtern ($F(1)=48.08$, $p \leq .0001$, $M(\text{Männer})=0.08$, $M(\text{Frauen})=1.00$). So bedankten sich Frauen insgesamt deutlich häufiger nach dem Diktat als Männer. Dieser Strategieschritt kann sowohl als beziehungsichernd, aber auch als ganz grundsätzlich kooperativ gewertet werden.

Weiterhin ließ sich eine Tendenz bei der positiven Bewertung der konfliktträchtigen Handlung, nämlich dem Kaffeekochen selbst nachweisen ($F(1)=3.36$, $p \leq .06$,

M(SS)=0.41, M(RS)=0.64). Allerdings ist dieses Ergebnis aufgrund der geringen Auftretenshäufigkeit nur begrenzt interpretierbar.

5.5.4 Machtstrategie

Für diese Strategie ergeben sich ähnliche Befunde wie für das Rollenspiel „Akte Müller“.

Thematisieren der Chefrolle

Auch hier betonten die Vpn in der SS deutlicher ihre Rolle als ChefIn, während in der RS die Thematisierung der Arbeitsplatzsituation unterblieb.

Signifikante Unterschiede zwischen den Bedingungen ergaben sich für die Kategorie der „Zusätzlichen Anweisungen an die Sekretärin“ zwar nicht ($p \leq .09$), allerdings variierten die Frauen deutlicher zwischen den Bedingungen ($t(33)=1.91$, $p \leq .06$, $M(SS) 0.61$, $M(RS)=0.19$). Die Anweisungen erstreckten sich meistens auf die Art und Weise der Erledigung des Diktates, wie z.B. „Sie schicken das dann raus“. Solche zusätzlichen Anweisungen ließen sich in der RS tendenziell weniger finden.

Implizites Thematisieren der Autorität: Bürosprache

Wie bereits oben angedeutet, kann der Gebrauch situationsspezifischer Fachsprache als ein Zeichen der Thematisierung des unterschiedlichen Status gedeutet werden. Bei dieser Kategorie ergaben sich vor allem Unterschiede bei den Geschlechtern ($F(1)=15.20$, $p \leq .0002$, $M(\text{Männer})=5.19$, $M(\text{Frauen})=2.50$). Männer gebrauchten derartige Formulierungen aus der Fachsprache signifikant häufiger als Frauen und zwar in beiden Bedingungen. Nimmt man die Frequenz hinzu, also die Zahl der Wörter, die auf Bürosprache verwendet wurde, so deutet sich an, daß die Differenz bei den Geschlechtern in der RS etwas deutlicher ausgeprägt ist.

5.6 Diskussion der Ergebnisse zum Rollenspiel „Kaffeekochen“

Es zeigte sich, daß signifikante Unterschiede sowohl im quantitativen als auch im qualitativen Bereich zu finden waren. Besonders auffallend waren die geschlechtsspezifischen Unterschiede bei der Bewältigung der Aufgabenstellung. Männer unterschieden deutlicher zwischen den beiden Bedingungen, sie be-

nutzten dazu „Weichmacher“ in den verschiedensten Formen (abschwächende Partikel, Konjunktive, Rückfragen). Auch Ausdrücke mit einer persönlichen Färbung fanden sich deutlich häufiger in der Reaktanzbedingung bei den Männern. Auch dies deutet auf eine strategische Verwendung hin.

Auch produzierten die Männer in RS längere Texte für die Ankündigung des Diktats. Frauen in der Reaktanzsituation zeigten dieses Verhalten nicht, sie kündigten das Diktat relativ knapp an, nahmen sich jedoch für das Diktat selbst signifikant mehr Zeit. Dies kann einerseits als Herausögern der als unangenehm antizipierten Reaktion der Sekretärin gedeutet werden, kann allerdings auch auf dem Hintergrund eines spezifischen Rollenverständnisses gesehen werden. Je länger die Untergebene sich mit dem Diktat beschäftigen muß, desto länger hat die Versuchsperson die Rolle der Chefin eindeutig inne: Hier ist nicht mit Reaktanz zu rechnen. Das festigt u.U. ihre eigene Rolle und das damit zusammenhängende Selbstwertgefühl, das dann die Äußerung eines unangenehmen Sachverhaltes erleichtert.

Auch die Unterschiede bezüglich der Bewertung des Diktats sollen nicht nur auf quantitativer Ebene gedeutet werden. Die Bewertung fällt in der Reaktanzsituation neutraler aus, es sind weniger positive Bemerkungen zu finden. Deutlich dafür wird, daß Frauen hier eher gemeinsames thematisierende Personalpronomina verwenden („So, das hätten wir dann ja“). Gerade dem die Hierarchie eher verschleiern den „wir“ kommt hier eine zentrale Bedeutung zu. Bei der syntaktischen Formulierung der Aufforderung war vor allem bei den Frauen in der RS die Tendenz sichtbar, mehr Fragen und Feststellungen zu formulieren als in der SS.

Dorn-Mahler, Grabowski-Gellert, Funk-Müldner & Winterhoff-Spurk (1989) analysierten dieses Rollenspiel im Hinblick auf die verschiedenen Intonationsformen bei der Aufforderungsäußerung. Sie fanden heraus, daß die Versuchspersonen in der Reaktanzsituation eine tiefere Stimmlage wählten und daß ihre Intonation abfiel. Durch dieses Intonationsmuster übernahmen die Aufforderungen den Charakter eines Befehls, was jedoch mit der syntaktischen Oberflächenstruktur nicht übereinstimmte.

5.7 Gesamtdiskussion der Ergebnisse und Ausblick

Bezüglich der dialogischen Asymmetrie ist die Kaffeekochsituation klarer ausgeprägt als die Situation „Akte Müller“. In der Akte Müller hat die Person

eine Erwartung bzw. ein Wissen über die Situation, weiß aber nicht wirklich, wie die Adressatin reagieren wird. Dazu kommt, daß die Weigerung aufgrund von anfallenden Überstunden als eine legitime Weigerung anzusehen wäre; der Sprecher ist also mehr auf das „good-will“ der Sachbearbeiterin angewiesen. Daher läßt sich für diese Situation eher eine relative Unsicherheit und eine noch stärkere Notwendigkeit für Höflichkeitsparameter erwarten, während für die Kaffeekochsituation mit dem klaren Wissen über die ablehnende Haltung eher „symptoms of power“ bzw. dominanter Sprechstil zu erwarten waren. Einschränkend ist jedoch auf den rituellen Charakter der Kaffeekochsituation hinzuweisen: Eine Aufforderung zum Kaffeekochen ist sowohl semantisch als auch syntaktisch weitgehend vorgegeben. Zudem bot die vorgegebene Interaktionssituation den Versuchspersonen wenig Spielraum.

Die Ergebnisse sprechen jedoch eine andere Sprache: Insbesondere die männlichen Versuchsteilnehmer machten ausgeprägten Gebrauch von „Weichmachern“, persönlichen Statements und Höflichkeit. Auch wurde das heikle Thema häufig indirekt angesprochen, über den Einschub anderer Themen verzögert oder auch mit Ausgleichsangeboten entschärft.

Diese Ergebnisse korrespondieren mit denjenigen des benachbarten SFB-Projektes von Winterhoff-Spurk. Die Kollegen und Kolleginnen fanden heraus, daß insbesondere Aufforderungstypen verwendet wurden, die die Nennung oder Beschreibung der gewünschten Handlung und der durch sie bedingten Arbeitsschritte beinhalten, wobei die Person jedoch nicht direkt angesprochen wird (Dorn-Mahler et al., 1991). Daß und wie jedoch Kooperation angeboten wird, wurde bei den Kollegen und Kolleginnen insbesondere durch die Analyse der nonverbalen Handlungen deutlich: Der Vorgesetzte wartet die Reaktion der Mitarbeiterin ab, um dann entsprechend reagieren zu können. Solange die Mitarbeiterin keinen offenen Widerstand zeigt, suchte der Vorgesetzte nur den Blickkontakt und reduzierte seine Bewegungsaktivität (Arm- und Beinbewegungen). In der Standardsituation dagegen zeigten sich die Vorgesetzten insgesamt entspannter (Funk-Müldner et al., 1991).

Im Lichte unseres Forschungsinteresses an sprachlichen Realisierungen verschiedener Partnerhypothesen konnte zunächst nachgewiesen werden, daß die Annahmen über die Partner, und seien sie nur durch eine relativ spezifische Information bezüglich eines sehr kleinen Personenaspekts gesteuert (kocht gern oder nicht gerne Kaffee), das sprachliche Handeln deutlich verändern.

Insgesamt läßt sich festhalten, daß eine einzige Methode zur Analyse derartig komplexer Interaktionssituationen nicht ausreicht. Als sinnvoll hat sich ein in-

terdisziplinärer, multi-methodaler Ansatz erwiesen, der quantitative und qualitative Methoden kombiniert. Vor allem sozialpsychologische und gesprächsanalytische Vorgehensweisen bieten eine gute Ergänzung und beleuchten unterschiedliche Facetten der Texte. Wir halten daher den im Sonderforschungsbereich „Sprache und Situation“ gewählten Versuch, Sozialpsychologie und Linguistik interdisziplinär zu verweben, für einen sinnvollen Ansatz.

6 Literatur

- Baumgardner, A.M. & Brownee, E.A. (1987). Strategic failure in social interaction: Evidence for expectancy disconfirmation process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53 (3), 525–535.
- Barnicott, E., & Roloff, M. (1978). The situational use of pro- and antisocial compliance gaining strategies by high and low Macchiavellians. *Communication Yearbook*, 2, 193–204.
- Becker, H.S. (1963). *Outsiders*. New York: Free Press.
- Bradac, J.J. & Wisegarver (1984). Ascribed status, lexical diversity, and accent: determinants of perceived status, solidarity, and control of speech style. *Journal of Language and Social Psychology*, 3, 239–255.
- Brown, R. & Gilman, A. (1960). The pronouns of power and solidarity. In Th. A. Sebeok (Ed.), *Style in language* (pp. 253–277). Cambridge, Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.
- Brown, R. & Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. Goody (Ed.), *Questions and politeness* (pp. 56–324). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bruner, J.S. & Postman, L. (1951) An approach to social perception. In W. Dennis & R. Lippitt (Eds.). *Current trends in social psychology* (pp. 71–18). Pittsburgh, P.A.: University of Pennsylvania Press
- Cody, M. (1982). A typology of disengagement strategies and an examination of the role intimacy, reactions to inequity and relational problems play in strategy selection. *Communication Monographs* (49), 148–170.
- Cody, M., McLaughlin, M. & Schneider, M. (1981). The impact of relational sequences and intimacy on the selection of interpersonal persuasion tactics: A reanalysis. *Communication Quarterly*, 29 (2), 91–106.
- Dorn-Mahler, H., Grabowski-Gellert, J., Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P. (1989). *Intonation bei Aufforderungen. Teil 2: Eine experimentelle Untersuchung* (Arbeiten aus dem SFB 245 „Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext“ Heidelberg/Mannheim, Bericht Nr. 8). Mannheim: Universität, Lehrstuhl für Psychologie III.

- Dorn-Mahler, H., Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P. (1991). *Auffko – Ein inhaltsanalytisches Kodiersystem zur Analyse von komplexen Aufforderungen*. Arbeiten aus dem SFB 245 „Sprache und Situation“, Bericht Nr. 43, Heidelberg/Mannheim.
- Elashoff, J.D. & Snow, R.E. (1971). *Pygmalion reconsidered*. Washington: James.
- Erickson, B., Lind, E.A., Johnson, B.C. & O’Barr, W.M. (1978). Speech style and impression formation in a court setting: The effects of ‘powerful’ and ‘powerless’ speech. *Journal of Experimental Social Psychology*, 14, 266–279.
- Fine, M.G., Johnson, F.L., Ryan, M.S. & Luftiyya, M.N. (1987). Ethical Issues in Defining and Evaluating Women’s Communication in the Workplace. In L. Stewart & S. Teng-Toomey (Eds.), *Communication, gender and sex roles in diverse interaction contexts*. Norwood, New York: Eilex Publishing Co.
- Funk-Müldner, K., Dorn-Mahler, H. & Winterhoff-Spurk, P. (1991). *Nonverbales Verhalten beim Auffordern – Ein Rollenspielexperiment*. Arbeiten aus dem SFB 245 „Sprache und Situation“, Bericht Nr. 42, Heidelberg/Mannheim.
- Galtung, J. (1959). Expectations and the interaction process. *Inquiry* 2, 213–234.
- Goffman, E. (1972). On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. In J. Laver & S. Hutchinson (Eds.), *Communication in face to face interaction* (pp. 319–346). Harmondsworth.
- Grabowski-Gellert, J. & Winterhoff-Spurk, P. (1988a). Your smile is my command: Interaction between verbal and nonverbal components of requesting specific to situational characteristics. *Journal of Language and Social Psychology*, 7, 229–242.
- Grabowski-Gellert, J. & Winterhoff-Spurk, P. (1988b). Frakenstein im Büro: Zur verbalen und nonverbalen Gestaltung „schwieriger“ Aufforderungssituationen. Paper zum Vortrag auf der 30. Tagung experimentell arbeitender Psychologen, Marburg.

- Harris, M.J. & Rosenthal, R. (1985). Mediation of interpersonal expectancy effects: 31 meta-analyses. *Psychological Bulletin*, *97*, 363-386.
- Herrmann, T. (1982). *Sprechen und Situation*. Berlin: Springer.
- Hilton, J.L. & Darley, J.M. (1985). Constructing other persons: A limit to the effect. *Journal of Experimental Social Psychology*, *21*, 1-18.
- Holtgraves, T. (1986). Language structure in social interaction: Perceptions of direct and indirect speech acts and interactants who use them. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*, 305-314.
- Holtgraves, T., Srull, Th.K. & Socall, D. (1989). Conversation memory: The effects of speaker status on memory for the assertiveness of conversation remarks. *Journal of Personality and Social Psychology*, *54*, 149-160.
- Jussim, L. (1986). Self-fulfilling prophecies: a theoretical and integrative review. *Psychological Review*, *93*, 429-445.
- Jussim, L. (1991). Social perception and social reality: A reflection-construction model. *Psychological Review*, *98*, 54-73.
- Kallmeyer, W. & Schütze, F. (1976). Konversationsanalyse. *Studium Linguistik*, *1*, 1-28.
- Lind, E.A. & O'Barr, W.M. (1979). The social significance of speech in the courtroom. In H. Giles & R. St. Clair (Eds.), *Language and social psychology* (pp. 66-87). Oxford: Blackwell.
- Linell, P., Gustavsson, L. & Juvonen, P. (1988). Interactional dominance in dyadic communication: a presentation of initiative-response analysis. *Linguistics*, *26*, 415-442.
- Linell, P. & Jönsson, L. (1990). Suspect stories: On perspective setting in an asymmetrical situation. In K. Foppa & I. Markovà (Eds.), *Asymmetries of dialogue*. Hertfordshire: Harvester Press.
- Marwell, G. & Schmitt, D. (1967). Dimensions of compliance-gaining behavior. An empirical analysis. *Sociometry*, *30*, 350-364.
- Merton, R.K. (1948). The self-fulfilling prophecy. *Antioch Review*, *8*, 193-210.

- Miller, G., Boster, F., Roloff, M. & Seibold, D. (1977). Compliance-gaining message strategies. Typology and some findings concerning effects of situational differences. *Communication Monographs*, 44, 37-51.
- Miller, D.T. & Turnbull, W. (1986). Expectancies and interpersonal processes. *Annual Review of Psychology*, 37, 233-256.
- Penman, R. (1990). Face work and politeness: Multiple goals in courtroom discourse. *Journal of Language and Social Psychology*, 9(1-2), 15-38.
- Rogers, L.E. & Farace, R.B. (1975). Relational communication analysis: New measurement procedures. *Human Communication Research*, 1, 222-239.
- Rogers-Millar, L.E. & Millar, F.E. (1979). Domineeringness and dominance: A transactional view. *Human Communication Research*, 5, 238-246.
- Rosenthal, R. & Jacobson, L. (1968). *Pygmalion in the classroom*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Scherer, K. (1979). Voice and speech correlates of social perceived influence in simulated juries. In H. Giles & J.N. Capella (Eds.), *Sequence and pattern in communicative behavior* (pp. 88-120). Oxford: Blackwell.
- Scotton, C.M. (1985). What the heck, sir: Style shifting and lexical coloring as features as powerful language. In R.L. Street & J.N. Capella (Eds.), *Sequence and Pattern in Communicative Behavior* (pp. 103-119). London: Arnold.
- Snyder, M. (1981). Seek, and we shall find: Testing hypotheses about other people. In T.T. Higgins, C. Herman & M.P. Zanna (Eds.), *Social Cognition. The Ontario Symposium Vol. 1* (pp. 277-304). Hillsdale, New York: Erlbaum.
- Snyder, M. (1984). When belief creates reality. *Advances in Experimental Social Psychology*, 18, 62-113.
- Sorrentino, R.M. & Boutillier, R.G. (1975). The effects of quantity and quality of verbal interaction on ratings of leadership ability. *Journal of Experimental Social Psychology*, 11, 403-411.
- Steffen, V. & Eagly, A. (1985). Implicit theories about influence style: The effects of status and sex. *Personality and Social Psychology Bulletin* 11(2), 191-205.

- Street, R.L., Brady, R.M. & Putnam, W.B. (1983). The influence of speech rate, stereotype and rate similarity on listeners' evaluations of speakers. *Journal of Language and Social Psychology, 2*, 37–56.
- Swann, W.B. (1987). Identity negotiation: where two roads meet. *Journal of Personality and Social Psychology, 59* (6), 1036–1051.
- Thimm, C. (1990). *Dominanz und Sprache – Zur Beschreibung strategischen Handelns im Alltag*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Thimm, C. (1993). „Ja liebe Zeit – das war doch charmant vorgetragen.“ Weibliche Sprachform als Anlaß politischen Konfliktes. In R. Reiher, & R. Läger (Hrsg.), *Wer spricht das bessere Deutsch?* Berlin/Weimar: Aufbau Verlag, S. 135–159.
- Thimm, C. & Kruse, L. (1991). Dominanz, Macht und Status als Elemente sprachlicher Interaktion. Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 „Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext“ Heidelberg/Mannheim, Bericht Nr. 39. Heidelberg.
- Thimm, C. & Kruse, L. (1993). The power-emotion relationship in discourse: Spontaneous expression of emotions in asymmetric dialogue. *Journal of Language and Social Psychology, 12* (1–2), 81–102.
- Winterhoff-Spurk, P. & Grabowski-Gellert, J. (1987a). Nonverbale Kommunikation und die Direktheit von Direktiva: Der Ton macht die Musik! *Sprache und Kognition, 3*, 138–149.
- Winterhoff-Spurk, P. & Grabowski-Gellert, J. (1987b). Vom Lob der Direktheit: Wirkungen sprachlicher Merkmale des Führungsverhaltens. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 31*, 55–62.

Anhang

Anhang I: Semantisches Differential zur Einschätzung durch Dritte

freundlich	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	unfreundlich
autoritär	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	kollegial
hastig	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	ruhig
sympathisch	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	unsympatisch
aktiv	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	passiv
sicher	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	unsicher
klar	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	verworren
locker	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	angespannt
bestimmt	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	unbestimmt
herablassend	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	freundschaftlich
salopp	<input type="checkbox"/> 3	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 0	--	<input type="checkbox"/> 1	--	<input type="checkbox"/> 2	--	<input type="checkbox"/> 3	förmlich

Anhang II: Gesprächsbeispiele: „Akte Müller“

Die Teilnehmenden sind mit Vp (Versuchsperson), bzw. s (Sekretärin) abgekürzt, kurze Pausen werden mit * oder ** markiert, Wortabbrüche mit /.

Textbeispiel: Standardsituation

Vp: guten tacht, da bin ich wieder. *3* ich war den ganzen vormittag auf dieser besprechung gewesen. es gibt etliche neuigkeiten. *4* äh, erstmal die gute nachricht: also, es werden jetzt neue möbel angeschafft für unsere abteilung hier. *2* wir bekommen also ganz neues büromaterial. ** es wird auch ziemlich gut aussehen, zum beispiel ist das besser farblich abgestimmt alles. * und dann äh * hab ich noch ne bitte an sie: ** würden die bitte noch den vorgang müller bearbeiten, der muß noch diese woche schnellstens raus.

s: (—)

Vp: mhm. *4* sonst ist alles klar, ja? ** gabs heut' morgen irgendwelche probleme? ja, gut. *2* so.

Textbeispiel: Reaktanzsituation

Vp: tag. ** folgendes ergebnis unserer heutigen besprechung: unser büro wird mit neuen möbeln ausgestattet, und wir haben da in gewisser form bissel einen einfluß darauf: erstens, es gibt zweierlei möglichkeiten von schreibtischen, von der farbe her, eine überragende möglichkeit, das war bisher noch nie da, * und da möcht' ich sie fragen, oder ihre meinung dazu, wir haben also/kriegen weiße schreibtische oder aber dunkelbraune. was würden sie sich vorstellen?

s: also lieber hell.

Vp: lieber hell. das ist meine meinung genauso, das ist sehr erfreulich. * der nächste punkt, der mir unter den nägeln brennt: sie kennen den fall müller ** wie weit sind sie denn mit der bearbeitung?

s: (—)

Vp: relativ fertig? äh, dieser fall müßte heute abschließend behandelt werden. ist das möglich von ihrer seite aus?

s: ja, ja, das geht

Vp: des geht. * fehlen noch unterlagen, oder inwieweit * müßten wir noch was beibringen oder kann ich dabei noch a bissel helfen?

s: nee, das müßte eigentlich vollständig sein.

Vp: im zeitlichen rahmen heute zu schaffen.

s: ja.

Vp: würden sie mir des denn eh, wenn sie's fertig haben, noch a mal vorlegen?

* ich möcht' die akte also noch a mal anschaun.

s: ja.

Vp: gut, des wäre von mir zunächst alles.

Anhang III: Gesprächsbeispiele: „Kaffeekochen“

Textbeispiel: Standardsituation (weibl.)

Vp: also, frau müller, * schreiben *3* schreiben sie bitte, * und zwar geht es um ein rundschreiben an alle mitarbeiter ** ähm, *2* äh, an alle mitarbeiter: *5* es wird gebeten, *4* nach verlassen der diensträume *6* alle türen sorgfältig abzuschließen. *10* äh, ja das wär's, * schreiben sie da bitte und, ähm, machen sie dann bitte noch einen kaffee.

Textbeispiel: Standardsituation (männl.)

Vp: wir ham ein diktat vor * als rundschreiben

s: mhm

Vp: rundschreiben an alle mitarbeiter, ** es wird darauf hingewiesen, ** daß die diensträume * nach feierabend * abzuschließen sind. *4* in den einzelnen abteilungen ** soll jeweils *3* einer bestimmt werden, *3* der kontrolle darüber führt *3* und gegebenenfalls einen schlüssel an sich nimmt *11*

s: mhm

Vp: so, des wird dann fotokopiert und an die einzelnen abteilungen rausgegeben

s: mhm

Vp: u-und ** dann kochen sie mir bitte jetzt einen kaffee.

s: mhm

Textbeispiel: Reaktanzsituation (weibl.)

Vp: frau maier. kommen sie bitte zum diktat- *5* ähm, *3* i-ch brauch ein rundschreiben an die f/ganze/an alle mitarbeiter *2* äh, schreiben sie mal oben drüber: rundschreiben * vom * 4.4., *5* äh, sehr geehrte damen und herren, ** oder * ne, sehr geehrte mitarbeiterinnen und mitarbeiter. *4* ja, ähm, *3* aufgrund einiger Beschwerden *6* muß ich darum bitten, *6* daß alle diensträume *5* nach feierabend *5* verschlossen werden. *6* äh, punkt * bitte haben sie verständnis dafür, *7* es dient auch * ihrem * eigenen schutz,

* oder: dem schutz ihres eigenen büros. *9* mit bestem dank *5* ja, haupt.
14 wären sie noch so nett und würden mir'n kaffee kochen?

Textbeispiel: Reaktanzsituation (männl.)

Vp: frau meier, würden sie bitte zum diktat kommen? *3* guten morgen
frau meier; folgendes problem, ich möchte gern ein * randschreiben an unsere
mitarbeiter aufsetzen, ** weil mir in letzter zeit des öfteren zu ohren gekom-
men ist, daß * die diensträume nicht abgeschlossen worden sind. * lassen sie
es mich wie folgt formulieren: * an die mitarbeiter ** der firma * schmidt &
co; *3* sehr verehrte damen und herren; *5* in letzter zeit *2* ist es ** des
öfteren *3* an *2* des öfteren *2* vorgekommen *3* daß nach *2* dienst-
schluß *2* einige diensträume *3* nicht abgeschlossen waren. *5* da in diesen
räumen *2* wichtige unterlagen *2* stehen, *2* die nicht für jedermann augen
bestimmt sind, *4* möchte ich sie doch ** herzlichst bitten, *4* die räume
in zukunft * ordnungsgemäß abzuschließen. *11* mit herzlichen grüßen, die
geschäftsführung. *8* so, und jetzt

s: hm

Vp: wie wär's denn, wenn wir jetzt zusammen 'n kaffee trinken würden?

s: mhm.

Vp: das wäre doch ne prima sache; würden sie den grad mal bitte * machen?

s: mhm.

Vp: danke schön.

Verzeichnis der Arbeiten
aus dem Sonderforschungsbereich 245
Heidelberg/Mannheim

- Nr. 1 Schwarz, S., Wagner, F. & Kruse, L.: Soziale Repräsentation und Sprache: Gruppenspezifische Wissensbestände und ihre Wirkung bei der sprachlichen Konstruktion und Rekonstruktion geschlechtstypischer Episoden. Februar 1989.
- Nr. 2 Wintermantel, M., Laux, H. & Fehr, U.: Anweisung zum Handeln: Bilder oder Wörter. März 1989.
- Nr. 3 Herrmann, Th., Dittrich, S., Hornung-Linkenheil, A., Graf, R. & Egel, H.: Sprecherziele und Lokalisationssequenzen: Über die antizipatorische Aktivierung von Wie-Schemata. April 1989.
- Nr. 4 Schwarz, S., Weniger, G. & Kruse, L. (unter Mitarbeit von R. Kohl): Soziale Repräsentation und Sprache: Männertypen: Überindividuelle Wissensbestände und individuelle Kognitionen. Juni 1989.
- Nr. 5 Wagner, F., Theobald, H., Heß, K., Schwarz, S. & Kruse, L.: Soziale Repräsentation zum Mann: Gruppenspezifische Salienz und Strukturierung von Männertypen. Juni 1989.
- Nr. 6 Schwarz, S. & Kruse, L.: Soziale Repräsentation und Sprache: Gruppenspezifische Unterschiede bei der sprachlichen Realisierung geschlechtstypischer Episoden. Juni 1989.
- Nr. 7 Dorn-Mahler, H., Grabowski-Gellert, J., Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P.: Intonation bei Aufforderungen. Teil I: Theoretische Grundlagen. Juni 1989.
- Nr. 8 Dorn-Mahler, H., Grabowski-Gellert, J., Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P.: Intonation bei Aufforderungen. Teil II: Eine experimentelle Untersuchung. Dezember 1989.
- Nr. 9 Sommer, C.M. & Graumann, C.F.: Perspektivität und Sprache: Zur Rolle von habituellen Perspektiven. August 1989.

- Nr. 10 Grabowski-Gellert, J. & Winterhoff-Spurk, P.: Schreiben ist Silber, Reden ist Gold. August 1989.
- Nr. 11 Graf, R. & Herrmann, Th.: Zur sekundären Raumreferenz: Gegenüberobjekte bei nicht-kanonischer Betrachterposition. Dezember 1989.
- Nr. 12 Grosser, Ch. & Mangold-Allwinn, R.: Objektbenennung in Serie: Zur partnerorientierten Ausführlichkeit von Erst- und Folgebene- nungen. Dezember 1989.
- Nr. 13 Grosser, Ch. & Mangold-Allwinn, R.: Zur Variabilität von Objekt- benennungen in Abhängigkeit von Sprecherzielen und kognitiver Kompetenz des Partners. Dezember 1989.
- Nr. 14 Gutfleisch-Rieck, I., Klein, W., Speck, A. & Spranz-Fogasy, Th.: Transkriptionsvereinbarungen für den Sonderforschungsbereich 245 „Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext“. Dezember 1989.
- Nr. 15 Herrmann, Th.: Vor, hinter, rechts und links: das 6H-Modell. Psy- chologische Studien zum sprachlichen Lokalisieren. Dezember 1989.
- Nr. 16 Dittrich, S. & Herrmann, Th.: „Der Dom steht hinter dem Fahr- rad.“ – Intendiertes Objekt oder Relatum? März 1990.
- Nr. 17 Kilian, E., Herrmann, Th., Dittrich, S. & Dreyer, P.: Was- und Wie-Schemata beim Erzählen. Mai 1990.
- Nr. 18 Herrmann, Th. & Graf, R.: Ein dualer Rechts-links-Effekt. Kogni- tiver Aufwand und Rotationswinkel bei intrinsischer Rechts-links- Lokalisation. August 1990.
- Nr. 19 Wintermantel, M.: Dialogue between expert and novice: On diffe- rences in knowledge and means to reduce them. August 1990.
- Nr. 20 Graumann, C. F.: Perspectivity in Language and Language Use. September 1990.
- Nr. 21 Graumann, C. F.: Perspectival Structure and Dynamics in Dia- logues. September 1990.

- Nr. 22 Hofer, M., Pikowsky, B., Spranz-Fogasy, Th. & Fleischmann, Th.: Mannheimer Argumentations-Kategoriensystem (MAKS). Mannheimer Kategoriensystem für die Auswertung von Argumentationen in Gesprächen zwischen Müttern und jugendlichen Töchtern. Oktober 1990.
- Nr. 23 Wagner, F., Huerkamp, M., Jockisch, H. & Graumann, C.F.: Sprachlich realisierte soziale Diskriminierungen: empirische Überprüfung eines Modells expliziter Diskriminierung. Oktober 1990.
- Nr. 24 Rettig, H., Kiefer, L., Sommer, C. M. & Graumann, C. F.: Perspektivität und soziales Urteil: Wenn Versuchspersonen ihre Bezugsskalen selbst konstruieren. November 1990.
- Nr. 25 Kiefer, L., Sommer, C. M. & Graumann, C. F.: Perspektivität und soziales Urteil: Klassische Urteilsseffekte bei individueller Skalenskonstruktion. November 1990.
- Nr. 26 Hofer, M., Pikowsky, B., Fleischmann, Th. & Spranz-Fogasy, Th.: Argumentationssequenzen in Konfliktgesprächen zwischen Müttern und Töchtern. November 1990.
- Nr. 27 Funk-Müldner, K., Dorn-Mahler, H. & Winterhoff-Spurk, P.: Kategoriensystem zur Situationsabhängigkeit von Aufforderungen im betrieblichen Kontext. Dezember 1990.
- Nr. 28 Groeben, N., Schreier, M. & Christmann, U.: Argumentationsintegrität (I): Herleitung, Explikation und Binnenstrukturierung des Konstrukts. Dezember 1990.
- Nr. 29 Blickle, G. & Groeben, N.: Argumentationsintegrität (II): Zur psychologischen Realität des subjektiven Wertkonzepts – ein experimenteller Überprüfungsansatz am Beispiel ausgewählter Standards. Dezember 1990.
- Nr. 30 Schreier, M. & Groeben, N.: Argumentationsintegrität (III): Rhetorische Strategien und Integritätsstandards. Dezember 1990.
- Nr. 31 Sachtleber, S. & Schreier, M.: Argumentationsintegrität (IV): Sprachliche Manifestationen argumentativer Unintegrität – ein pragmalinguistisches Beschreibungsmodell und seine Anwendung. Dezember 1990.

- Nr. 32 Dietrich, R., Egel, H., Maier-Schicht, B. & Neubauer, M.: ORACLE und die Analyse des Äußerungsaufbaus. Februar 1991.
- Nr. 33 Nüse, R., Groeben, N. & Gauler, E.: Argumentationsintegrität (V): Diagnose argumentativer Unintegrität – (Wechsel-)wirkungen von Komponenten subjektiver Werturteile über argumentative Sprechhandlungen. März 1991.
- Nr. 34 Christmann, U. & Groeben, N.: Argumentationsintegrität (VI): Subjektive Theorien über Argumentieren und Argumentationsintegrität – Erhebungsverfahren, inhaltsanalytische und heuristische Ergebnisse. März 1991.
- Nr. 35 Graf, R., Dittrich, S., Kilian, E. & Herrmann, Th.: Lokalisationssequenzen: Sprecherziele, Partnermerkmale und Objektkonstellationen (Teil II). Drei Erkundungsexperimente. März 1991.
- Nr. 36 Hofer, M., Pikowsky, B., & Fleischmann, Th.: Jugendliche unterschiedlichen Alters im argumentativen Konfliktgespräch mit ihrer Mutter. März 1991.
- Nr. 37 Herrmann, Th., Graf, R. & Helmecke, E.: „Rechts“ und „Links“ unter variablen Betrachtungswinkeln: Nicht-Shepardsche Rotationen. April 1991.
- Nr. 38 Herrmann, Th. & Grabowski, J.: Mündlichkeit, Schriftlichkeit und die nicht-terminalen Prozeßstufen der Sprachproduktion. Februar 1992.
- Nr. 39 Thimm, C. & Kruse, L.: Dominanz, Macht und Status als Elemente sprachlicher Interaktion. Mai 1991.
- Nr. 40 Thimm, C. & Kruse, L.: Sprachliche Effekte von Partnerhypothesen in dyadischen Situationen. September 1993.
- Nr. 41 Thimm, C., Könnecke, R., Schwarz, S. & Kruse, L.: Status und sprachliches Handeln. In Druck.
- Nr. 42 Funk-Müldner, K., Dorn-Mahler, H. & Winterhoff-Spurk, P.: Nonverbales Verhalten beim Auffordern – ein Rollenspielexperiment. Dezember 1991.

- Nr. 43 Dorn-Mahler, H., Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P.: AUFF_{KO} – Ein inhaltsanalytisches Kodiersystem zur Analyse von komplexen Aufforderungen. Oktober 1991.
- Nr. 44 Herrmann, Th.: Sprachproduktion und erschwerte Wortfindung. Mai 1992.
- Nr. 45 Grabowski, J., Herrmann, Th. & Weiß, P.: Wenn „vor“ gleich „hinter“ ist – zur multiplen Determination des Verstehens von Richtungspräpositionen. Juni 1992.
- Nr. 46 Barattelli, St., Koelbing, H.G. & Kohlmann, U.: Ein Klassifikationssystem für komplexe Objektreferenzen. September 1992.
- Nr. 47 Haury, Ch., Engelbert, H. M., Graf, R. & Herrmann, Th.: Lokalisationssequenzen auf der Basis von Karten- und Straßenwissen: Erste Erprobung einer Experimentalanordnung. August 1992.
- Nr. 48 Schreier, M. & Czermel, J.: Argumentationsintegrität (VII): Wie stabil sind die Standards der Argumentationsintegrität ? August 1992.
- Nr. 49 Engelbert, H. M., Herrmann, Th. & Haury, Ch.: Ankereffekte bei der sprachlichen Linearisierung. Oktober 1992.
- Nr. 50 Spranz-Fogasy, Th.: Bezugspunkte der Kontextualisierung sprachlicher Ausdrücke in Interaktionen. Ein Konzept zur analytischen Konstitution von Schlüsselwörtern. November 1992.
- Nr. 51 Kiefer, M., Barattelli, St. & Mangold-Allwinn, R.: Kognition und Kommunikation: Ein integrativer Ansatz zur multiplen Determination der lexikalischen Spezifität der Objektklassenbezeichnung. Februar 1993.
- Nr. 52 Spranz-Fogasy, Th.: Beteiligungsrollen und interaktive Bedeutungskonstitution. Februar 1993.
- Nr. 53 Schreier, M. & Groeben, N.: Argumentationsintegrität (VIII): Zur psychologischen Realität des subjektiven Wertkonzepts. Eine experimentelle Überprüfung für die 11 Standards integeren Argumentierens. Dezember 1992.

- Nr. 54 Sommer, C. M., Freitag, B. & Graumann, C. F.: Aggressive Interaction in Perspectival Discourse. März 1993.
- Nr. 55 Huerkamp, M., Jockisch, H., Wagner, F. & Graumann, C. F.: Facetten expliziter sprachlicher Diskriminierung: Untersuchungen von Ausländer-Diskriminierungen anhand einer deutschen und einer ausländischen Stichprobe. Februar 1993.
- Nr. 56 Rummer, R., Grabowski, J., Hauschildt, A. & Vorweg, C.: Reden über Ereignisse: Der Einfluß von Sprecherzielen, sozialer Nähe und Institutionalisiertheitsgrad auf Sprachproduktionsprozesse. April 1993.
- Nr. 57 Blickle, G.: Argumentationsintegrität (IX): Personale Antezedensbedingungen der Diagnose argumentativer Unintegrität. Juli 1993.
- Nr. 58 Herrmann, Th., Buhl, H.M., Schweizer, K. & Janzen, G.: Zur repräsentationalen Basis des Ankereffekts. Kognitionspsychologische Untersuchungen zur sprachlichen Linearisierung. September 1993.