

AUFFKO -

Ein inhaltsanalytisches Kodiersystem  
zur Analyse von komplexen Aufforderungen

Dorn-Mahler, H.,  
Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P.

Bericht Nr. 43

Oktober 1991

Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245  
"Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext"  
Heidelberg/Mannheim

Kontaktadresse: Helga Dorn-Mahler, M.A.  
Universität Mannheim  
Lehrstuhl Psychologie III  
Schloß, Ehrenhof Ost  
6800 Mannheim

Wir danken der Deutschen Forschungsgemeinschaft für die  
Förderung unserer Arbeiten im Rahmen des Sonderforschungs-  
bereichs 245.



## Inhaltsverzeichnis

	Seite
Zusammenfassung	2
Summary	3
1. Einleitung	4
2. Theoretische Vorbemerkungen	5
3. Das Aufforderungswissen $AUFF_{komp}$	8
3.1. Probleme bei der Analyse von Aufforderungen	8
3.2. Das Aufforderungswissen $AUFF_{komp}$	10
4. Das Kodiersystem $AUFF_{KO}$	12
4.1. Inhaltsanalytisches Kodiersystem	12
4.2. Die Entstehung von $AUFF_{KO}$	13
4.3. Beschreibung des Kodiersystems $AUFF_{KO}$	15
4.4. Gegenüberstellung von Beispielen für $AUFF_{komp}$ und $AUFF_{KO}$	16
4.5. Kodieren mit $AUFF_{KO}$	17
5. Anwendung des Kodiersystems	19
5.1. Das Datenmaterial	19
5.2. Kodierung der Aufforderungen	23
6. Ergebnisse	24
6.1. Der Umfang der Aufforderungen	24
6.2. Häufigkeitsverteilungen der einzelnen Kategorien	25
6.3. Tendenzen einer Linearisierungsstrategie	31
7. Ergebnisübersicht	35
8. Literaturverzeichnis	39
Anhang	

## Zusammenfassung

Wir unterstellen, daß bei der Produktion von komplexen Aufforderungen die kognitive Struktur  $AUFF_{komp}$  aktiviert wird. Sie umfaßt das Aufforderungswissen und läßt sich in dem Kategoriensystem  $AUFF_{komp}$  zusammenfassend darstellen. Zur Klassifikation empirisch beobachteter komplexer Aufforderungen muß  $AUFF_{komp}$  modifiziert werden. So entsteht das Kodiersystem  $AUFF_{KO}$ .

Dieses Kodiersystem wurde mit Hilfe von 4 unabhängigen Ratern an  $N=132$  komplexen Aufforderungen überprüft, die sowohl schriftlich als auch mündlich unter der Vorgabe von sieben verschiedenen Situationsbeschreibungen von 132 Versuchspersonen produziert wurden.

Nach der Analyse der komplexen Aufforderungen mit dem Kodiersystem  $AUFF_{KO}$  kann eine quantitative Aussage über die Verbalisierungen der einzelnen Kategorien in Abhängigkeit von den situativen Vorgaben gemacht werden. Desweiteren erhalten wir Hinweise auf situationstypische Kombinationen von Verbalisierungen einzelner Kategorien.

Die Ergebnisse sprechen für die Anwendbarkeit des Kodiersystems zur quantitativen Analyse von Aufforderungen, die sich auf unterschiedlichste Aufforderungsgegenstände beziehen.

## Summary

We assume, that while complex challenges are produced, the cognitive structure  $AUFF_{komp}$  will be activated. It includes the knowledge of challenge and may finally be described in the category system  $AUFF_{komp}$ .

To classify empirically observed complex challenges,  $AUFF_{komp}$  must be modified. We finally obtain the code-system  $AUFF_{KO}$ .

This code-system was tested by means of 4 independent candidates with  $N= 132$  complex challenges. These complex challenges had to be produced as well written as orally by 132 examinees who were given 7 different situation descriptions.

After the analysis of these complex challenges with the code system  $AUFF_{KO}$ , we can give a quantitative declaration about the verbalisation of each category in dependence of the situation given before. Furthermore, we obtain indications to combinations, which were typical for situations of verbalisations of some categories.

The results underline the applicability of the code-system for quantitative analysis of challenges referring to a variety of challenge-objects.

## Summary

We assume, that while complex challenges are produced, the cognitive structure  $AUFF_{komp}$  will be activated.

It includes the knowledge of challenge and may finally be described in the category system  $AUFF_{komp}$ .

To classify empirically observed complex challenges,  $AUFF_{komp}$  must be modified. We finally obtain the code-system  $AUFF_{KO}$ .

This code-system was tested by means of 4 independent candidates with  $N = 132$  complex challenges. These complex challenges had to be produced as well written as orally by 132 examinees who were given 7 different situation descriptions.

After the analysis of these complex challenges with the code system  $AUFF_{KO}$ , we can give a quantitative declaration about the verbalisation of each category in dependence of the situation given before. Furthermore, we obtain indications to combinations, which were typical for situations of verbalisations of some categories.

The results underline the applicability of the code-system for quantitative analysis of challenges referring to a variety of challenge-objects.

Benedit 43

## 1. Einleitung

Im vorliegenden Bericht wird ein inhaltsanalytisches Kodiersystem vorgestellt, das die Analyse von komplexen Aufforderungen erlaubt.

Die Sprachproduktion von Aufforderungen ist in großem Maße abhängig von den situativen Bedingungen, in denen die Aufforderung verbalisiert werden. Wie es scheint, reichen in mündlichen Kommunikationssituationen und besonders in kommunikativ schwierigen Situationen einfache Einsatz-Aufforderungen nicht aus, um aus der Sicht des Sprechers den Partner zur Ausführung der gewünschten Handlung zu bringen. Um sein Ziel zu erreichen, produziert der Sprecher Aufforderungen, die aus mehreren Äußerungsteilen mit jeweils einfacher oder komplexer Syntax bestehen.

Die bisher zur Analyse von Aufforderungen verwendeten Aufforderungsklassen sind nur für einfache Aufforderungen und für syntaktisch vollständige Sätze geeignet. Dies machte die Erarbeitung eines Analysesystems für komplexe Aufforderungen notwendig.

Ein erster Schritt war die Erstellung des Kategoriensystems  $AUFF_{komp}$ , in dem ähnliche kognitive Wissens-elemente (erfragt mit der Methode des lauten Denkens) in Kategorien zusammengefaßt werden. In einem zweiten Schritt mußte  $AUFF_{komp}$  modifiziert werden, um das Kodiersystem  $AUFF_{KO}$  zur genaueren Kodierung verbaler Aufforderungsäußerungen zu erhalten. In einer dritten Phase wurde das Kodiersystem  $AUFF_{KO}$  anhand von  $N=132$  komplexen Aufforderungen überprüft. Dabei entstand eine schriftlich ausgearbeitete Kodieranleitung, die auch von nicht speziell eingewiesenen Ratern relativ problemlos angewendet werden konnte (siehe Anhang).

Im vorliegenden Bericht wird nach den theoretischen Grundlagen (Abschnitt 2) die Entwicklung des Kategoriensystems  $AUFF_{komp}$  (Abschnitt 3) und die Ausarbeitung des Kodiersystems  $AUFF_{KO}$  und der Kodieranleitung (Abschnitt 4) beschrieben. Nach der Darstellung der Datenbasis in Abschnitt 5 wird im Ergebnisteil (Abschnitt 6) über die quantitative Verteilung der jeweiligen Codes in Abhängigkeit von den bei der Sprachproduktion vorgegebenen situativen Bedingungen berichtet.

## 2. Theoretische Vorbemerkungen

In seinem Sprachproduktionsmodell bildet Herrmann (1985) den Menschen als ein informationsverarbeitendes Hörer-Sprecher-System ab. Das zentrale Subsystem dieses HS-Systems ist das Umgebungsrepräsentations- und Operatorenauswahl-System (kurz UOS). Dort wird die Umgebung des HS-Systems aufgrund von deklarativen und prozessuralen Informationsstrukturen aus dem Langzeitgedächtnis repräsentiert. Ebenso finden sich dort Informationen über Ist- und Soll-Zustände des HS-Systems. Aufgrund dieser Informationen selektiert das UOS Operatoren zur Regulation des HS-Systems. Die Produktion sprachlicher Äußerungen ist für den Menschen ein Mittel zur Regelung einer vorliegenden Ist-Soll-Differenz.

Beim gesamten Sprachproduktionsprozeß unterscheidet Herrmann drei Prozeßstufen. Liegen die entsprechenden Bedingungen für eine sprachliche Regelung einer Ist-Soll-Differenz vor, so wird

a) im UOS eine Operation ausgewählt, die zur Bildung eines Fokus ("Fokussierung der propositionalen Output-Basis", Herrmann, 1985, S. 68) führt.

b) Im nächsten Schritt findet aus der Output-Basis die Selektion und Linearisierung des propositionalen Enkodierinputs statt.

c) Auf der dritten Prozeßstufe entsteht die sprachliche Enkodierung und damit der verbale Output.

Nach dem pars-pro-toto-Prinzip wird nicht die gesamte im Fokus vorliegende Information in Sprache umgesetzt. Vor der Verbalisierung wird eine Selektion der aktivierten Wissenbestände vorgenommen, die dann linearisiert, das heißt in die richtige Reihenfolge gebracht werden.

Auf der Basis dieses Sprachproduktionsmodells entwickelte Herrmann (1985) allgemeine kognitive Bedingungen des Sprechens, die EPID-Bedingungen, die hier nicht näher ausgeführt werden sollen (siehe Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1989). Diese allgemeinen Bedingungen werden dann für das Auffordern in der spezifischen Wissenstruktur AUFF konkretisiert. Diese Bedingungen müssen aktiviert im Arbeitsspeicher des Sprechers vorliegen, sonst wird nicht aufgefordert. Verkürzt dargestellt (siehe auch Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1987) sind dies folgende Bedingungen: die Ziele des Sprechers, kognizierte Partnerzustände und -merkmale und sozialen Konventionen entsprechende deontische Merkmale (z.B. Normen).

Am Ende der in Abhängigkeit von situativen Bedingungen vorgenommenen Selektion und Linearisierung sowie verbalen Enkodierung einzelner Komponenten der Wissenstruktur AUFF steht die verbale Aufforderung als Sprachoutput des Sprachproduktionsprozesses.

Die jeweilige Dominanz der vom Sprecher kognizierten Bedingungen und ihre entsprechende propositionale Thematisierung führen zu drei Gruppen von einfachen verbalen Aufforderungen, die sich durch ihre Direktheit unterscheiden:

- (1) E-Aufforderungen, in denen ein Sprecher sein primäres Handlungsziel thematisiert (z.B. Jetzt würde ich gern einen Kaffee trinken.)
- (2) A-Aufforderungen, in denen ein Sprecher sein sekundäres Handlungsziel, d.h. die Ausführung der gewünschten Handlung durch den Partner oder dessen Bereitschaft oder Fähigkeit dazu thematisiert (z.B. Können Sie mir jetzt einen Kaffee kochen?)
- (3) V+I-Aufforderungen, in denen der Sprecher den Hörer entweder direkt durch Imperativ- oder Performativkonstruktionen (z.B. Kochen Sie mir einen Kaffee!) oder durch einen Verweis auf seine Legitimation zur Aufforderung (z.B. Ich kann von Ihnen verlangen, daß Sie mir einen Kaffee kochen) auffordert.

Die Auswahl einer dieser Aufforderungsvarianten hängt systematisch von den Merkmalen der Situation ab, in der eine Aufforderung produziert wird. Wichtige Situationsmerkmale sind die vom Sprecher kognizierte Bereitschaft des Partners, der Aufforderung nachzukommen und seine eigene Legitimation zum Auffordern.

Wir unterscheiden deshalb drei Situationstypen:

Die **Standardsituationen (SS)**, in denen der Sprecher auf vorgefertigte Schemata oder Skripts zurückgreifen kann. Der Sprecher geht dabei vom Können und der Bereitschaft des Partners aus, der Aufforderung nachzukommen, und von seiner eigenen positiv vorliegenden Legitimation zum Auffordern.

In sogenannten **Reaktanzgefährdeten Standardsituationen (RS)** geht der Sprecher von seiner eigenen Legitimation zum Auffordern aus, ebenso vom Können des Partners. Im Unterschied zur Standardsituation ist sich der Sprecher jedoch subjektiv sicher, daß der Partner nur ungern bereit ist, die gewünschte Handlung auszuführen.

In **Nicht-Standardsituationen (NS)** kann der Sprecher nicht auf vorgefertigte Schemata oder Skripts zurückgreifen (siehe auch Herrmann, 1990). Der Sprecher zieht zur Planung einer Aufforderung sein Weltwissen, sein spezifisches Situationswissen

und sein allgemeines Wissen über den Interaktionspartner heran. Über die Ausprägungen der aufforderungsrelevanten Parameter, wie Können und Bereitschaft des Partners, liegen beim Sprecher kein exaktes Wissen vor.

Der Sprecher versucht beim Auffordern immer die richtige Balance zwischen Informativität und Instrumentalität seiner Äußerung zu finden, um sein Handlungsziel zu erreichen (siehe dazu Herrmann, 1985, 228ff.). Verwendet der Sprecher zur Erreichung seines Ziels eine Einsatz-Aufforderung, wählt er entsprechend seinem vorliegenden Aufforderungswissen eine Aufforderung aus den genannten Aufforderungsklassen (E-, A-, oder V+I-Aufforderung) aus.

### 3. Das Aufforderungswissen $AUFF_{komp}$

#### 3.1. Probleme bei der Analyse von Aufforderungen

Die vorausgegangenen Ausführungen zum Aufforderungswissen  $AUFF$  und die genannten Aufforderungsklassen beziehen sich lediglich auf einfache Aufforderungen.

Es ergaben sich bei der Analyse von Aufforderungen mit oben genannten Aufforderungsklassen hauptsächlich folgende Schwierigkeiten:

(a) Empirisch beobachtete Aufforderungen, die nicht als syntaktisch vollständige Sätze (etwa als Elypsen) vorliegen oder die komplexere syntaktische Strukturen haben oder gar aus mehreren syntaktischen Einheiten bestehen, können oft nur unzureichend oder gar nicht als E-, A- oder V+I-Aufforderungen klassifiziert werden.

Versuchen wir folgende Aufforderung als E-, A- oder I-Aufforderung zu klassifizieren: "Ich weiß ja, daß sie es nicht gern tun. Aber ich hätte da mal eine Bitte. Könnten Sie mir ausnahmsweise einen Kaffee kochen? Ich habe heute so viel zu tun." Eindeutig zuordenbar ist die Thematisierung des sekundären Handlungszieles: Könnten Sie mir Kaffee kochen? Die anderen Äußerungsteile sind für die Instrumentalität der gesamten Aufforderung äußerst wichtig und müssen daher als zur Aufforderung dazugehörig betrachtet werden. Aber weder das primäre noch das sekundäre Handlungsziel werden dort angesprochen. Allenfalls könnte der letzte Äußerungsteil als ein Legitimierungsversuch betrachtet werden, aber er ist kein Verweis auf die Legitimation des Sprechers.

(b) In zwei identischen Rollenspielen, in denen die Vpn als Vorgesetzte eine Untergebene zum Kaffee kochen aufforderten (siehe Dorn-Mahler et al, 1989), erhielten wir N=41 (weibliche Vpn) und N=45 (männliche Vpn) Einsatzaufforderungen, die mit den Aufforderungsklassen eindeutig klassifizierbar waren. (Die Vpn wurden in der Versuchsanweisung explizit gebeten, die Aufforderung in einem Satz zu formulieren). Dabei produzierten die Vpn unabhängig von den situativen Vorgaben (Standardsituation und Reaktanzgefährdete Standardsituation) überwiegend A-Aufforderungen mittlerer Direktheit (Frauen: 80,5%; Männer: 73,3%). Wie weitere Analysen zur Intonation ergaben, scheinen Sprecher in der Face-to-face-Interaktion die Balance zwischen Informativität und Instrumentalität nicht über die rein verbale Aufforderungsäußerung zu regeln (siehe dazu Dorn-Mahler & Grabowski, 1991; Funk-Müldner et al., 1991). Die unterschiedlichen situativen Vorgaben haben Auswirkungen auf das sprachliche Verhalten. Oben genannte Aufforderungsklassen können diese Unterschiede jedoch nicht hinreichend klassifizieren.

(c) In Kommunikationssituationen, in denen Sprecher nicht durch eine restriktive Versuchsanweisung in ihrer Sprachproduktion beschnitten werden, regeln die meisten ihre Ist-Soll-Differenzen nur in ganz extrem standardisierten Situationen mit Einsatz-Aufforderungen. Bei subjektiv vorliegenden Unsicherheiten bezüglich der Ausprägungen der Partnermerkmale werden komplexe Aufforderungen nötig, damit der Sprecher sein Ziel erreicht. Ebenso erfordern komplexere Arbeitsvorgänge Aufforderungäußerungen von größerer sprachlicher Komplexität.

(d) Mündliche Sprachproduktion hat häufig syntaktische Strukturen, die nicht den grammatischen Anforderungen eines Satzes genügen. Einschübe, unvollständige Sätze, abgebrochene Gedankengänge sind besonders in kommunikativ schwierigen Situationen zu finden, weil die Sprachproduktion immer aktuell auf die (meist nonverbalen) Reaktionen des Partners abgestimmt wird.

Diese Schwierigkeiten haben uns veranlaßt, über eine Erweiterung von AUFF und eine neues Analysesystem für komplexe Aufforderungen nachzudenken. Entsprechend den Ausführungen von Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert (1989) gehen wir davon aus, daß bei der Produktion komplexer Aufforderungen "weitere allgemeine EPID-Wissenselemente aktiviert und verbalisiert werden" (S.7), die in AUFF nicht vorkommen.

### 3.2. Das Aufforderungswissen AUFF<sub>komp</sub>

Erster Schritt auf der Suche nach einem Analysesystem für komplexe Aufforderungen, war die Entwicklung des Kategoriensystems AUFF<sub>komp</sub>, in dem ähnliche kognitive Wissensbestandteile zu Kategorien zusammengefaßt sind.

Um an weitere, bei der Aufforderung aktivierte Informationen heranzukommen, interessierten uns die bei der Selektion ausgewählten aufforderungsrelevanten kognitiven Elemente. Dazu führten wir mit männlichen Versuchspersonen (N=45) eine Untersuchung mit der Technik des Lauten Denkens durch. Dadurch sollte der Sprachproduktionsprozeß auf der zweiten Prozeßstufe (Selektion und Linearisierung des propositionalen Enkodierinputs) unterbrochen und die Vpn zur Verbalisierung eines Teils der bei der Selektion relevanten Wissensbestandteile gebracht werden, die zur Produktion einer Aufforderung in einer bestimmten Situation benötigt werden.

Den Vpn wurden jeweils eine kurze Beschreibung einer betrieblichen Situation vorgelegt. Jeweils 15 Vpn erhielten die gleiche situative Vorgabe, in der sie als Vorgesetzte ihre Sekretärin zu einer Handlung auffordern sollten. So wurde jeweils eine Standardsituation (=Diktat aufnehmen), eine Reaktanzgefährdeten Standardsituation (=am Sonntag Überstunden machen) oder eine Nicht-Standardsituation (=Kaffee kochen) vorgegeben. Die Vpn sollten dann angeben, was sie wissen müßten, bevor sie eine der Situation angemessene Aufforderung formulieren könnten. Danach formulierten sie schriftlich eine entsprechende Aufforderung.

Aus den insgesamt 318 Angaben der Vpn entstand folgendes Kategoriensystem, das einen großen Teil der nach der Selektion aktivierten Kognitionen zusammenfassend repräsentiert.

(Detaillierte Ausführungen über die Entstehung von  $AUFF_{komp}$  sowie den Zusammenhang zwischen  $AUFF$  und  $AUFF_{komp}$  sind bei Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1989 nachzulesen):

**(1) Aktionsmerkmale A**

1. **Handlungsmerkmale (A1):** Beschreibung und/oder Bewertung der gewünschten Handlung.
2. **Folgen (A2):** Beschreibung und/oder Bewertung von Resultaten und Konsequenzen der gewünschten Handlung.
3. **Alternativen (A3):** Beschreibung und/oder Bewertung von Alternativen zu der gewünschten Handlung.

**(2) Personenmerkmale P:**

1. **Sprechermerkmale (P1):** Merkmale, Eigenschaften und Befindlichkeiten des auffordernenden Sprechers.
2. **Partnermerkmale (P2):** Merkmale, Eigenschaften und Befindlichkeiten des aufgeforderten Partners.
3. **Beziehungsmerkmale (P3):** Merkmale, Eigenschaften und Zustände der Beziehung zwischen Sprecher und dem Partner.

- (3) Nichtpersonenbezogene Situationsparameter (S):**  
Beschreibung von Merkmalen und/oder Situationsbedingungen, die außerhalb von Sprecher und Hörer liegen.

- (4) Metakommunikative Bedingungen (M):**  
Strategien, Taktiken und Regeln, die die Form, den Aufbau oder die Abfolge der Aufforderung betreffen.

**4. Das Kodiersystem AUFF<sub>KO</sub>****4.1. Inhaltsanalytisches Kodiersystem**

Die Inhaltsanalyse ist eine Methode zur quantitativen und qualitativen Analyse von sprachlichem Material (siehe dazu Mayring, 1983; Merten, 1983; Herkner, 1974 und Silbermann, 1962). Ziel der Analyse ist es, bestimmte Aspekte der Kommunikation näher beschreiben zu können. Die Inhaltsanalyse erlaubt die Reduktion von Texten auf ihre Inhalte. Ähnliche Inhalte werden gleichen Kategorien zugeordnet und können so

quantitativ ausgewertet werden. Dazu müssen sowohl die verwendeten Kategorien als auch die Größe der den Kategorien zugeordneten sprachlichen Einheiten definiert werden.

Die Einheiten sind die kleinsten Textteile, an denen das Auftreten und die Ausprägung einer Kategorie untersucht werden. Entsprechend können die Einheiten syntaktisch oder semantisch definiert werden. Jede Einheit wird kodiert, d.h. einer oder mehreren Kategorien zugeordnet.

Die Kategorien werden im Hinblick auf ein Analyseziel entwickelt. Dabei sind Kategorien operationalisierte Definitionen der Variablen, die untersucht werden sollen.

#### 4.2. Die Entstehung von AUFF<sub>KO</sub>

Ziel des zu entwickelnden Kodiersystems ist es, komplexe Aufforderungen im Hinblick auf ihre situationsabhängige Produktion zu analysieren. Desweiteren erhoffen wir uns Hinweise auf die Relation von Aufforderungswissen zu verbalem Output und auf die situationsabhängige Kombination einzelner Kategorien.

AUFF<sub>KO</sub> ist eine empirisch geleitete Modifikation von AUFF<sub>komp</sub>. Bei der versuchsweisen Anwendung des Kategoriensystems AUFF<sub>komp</sub> als Kodiersystem stellten wir fest, daß unter die Kategorie A1 sämtliche Aufforderungsteile fallen, in denen der Aufforderungsgegenstand direkt angesprochen wird. Dadurch wurde der Anteil der mit A1 kodierten Äußerungsteile überdurchschnittlich groß und wir konnten keine Aussagen über den Kern der Aufforderung machen. Desweiteren fiel auf, daß die metakommunikativen Bedingungen zwar mitge(be)dacht, aber nicht ausgesprochen werden. Da wir außerdem die Anzahl der Codes so gering wie möglich halten wollten, war erst nach ei-

ner entsprechenden Modifikation einzelner Kategorien eine effektive Kodierung möglich.

Wichtigste Änderungen sind die Unterscheidung von direkten und indirekten Aufforderungskomponenten und der Wegfall der metakommunikativen Bedingungen.

Unter **direkten** Aufforderungskomponenten verstehen wir Äußerungsteile, in denen der Aufforderungsgegenstand (also die gewünschte Handlung) thematisiert und der aufgeforderte Partner direkt angesprochen wird. Somit finden wir unter den direkten Aufforderungskomponenten die A- und V+I-Aufforderungsvarianten im Sinne von Herrmann (1985) wieder.

Unter **indirekten** Aufforderungskomponenten verstehen wir Äußerungsteile, in denen der Sprecher sein primäres Handlungsziel thematisiert oder solche, in denen der Sprecher zwar den Aufforderungsgegenstand anspricht, sich aber auf nicht näher bestimmte Personen bezieht, also das Pronomen "man" oder unpersönliche Wendungen mit "es" verwendet. Die E-Aufforderungen nach Herrmann (1985) würden also unter die indirekten Aufforderungskomponenten fallen.

**Metakommunikative Bedingungen**, also Strategien und Regeln bei der Äußerung von Aufforderungen, scheinen zwar kogniziert, aber nicht in einer Form verbalisiert zu werden, die mit unserem Kodiersystem erfaßt werden könnte. Eine Feinanalyse der Aufforderungen hinsichtlich der Verwendung von Höflichkeitspartikeln, aber auch der nonverbalen Verhaltensweisen (siehe Funk-Müldner et al., 1991) und der Intonation können hier mehr Aufschluß geben.

#### 4.3. Beschreibung des Kodiersystems AUFF<sub>KO</sub>

##### (1) Aktionsmerkmale A

1. **Handlungsmerkmale (=A1):** Nennung und/oder Beschreibung der gewünschten Handlung und der durch sie bedingten Arbeitsschritte, wobei die aufgeforderte Person **direkt** angesprochen wird.
2. **Handlungsmerkmale (=A2):** Nennung und/oder Beschreibung der gewünschten Handlung und der durch sie bedingten Arbeitsschritte, wobei die aufgeforderte Person **nicht direkt** angesprochen wird.
3. **Folgen, Alternativen und Bewertung der gewünschten Handlung (=A3):** Nennung und/oder Beschreibung von Resultaten, Konsequenzen, Bewertungen und Alternativen zu der gewünschten Handlung, die **handlungsübergreifend**, sind.

##### (2) Personenmerkmale P

1. **Sprechermerkmale (=P1):** Merkmale, Eigenschaften und Befindlichkeiten des auffordernden Sprechers.
2. **Partnermerkmale (=P2):** Merkmale, Eigenschaften und Befindlichkeiten des aufgeforderten Partners.
3. **Beziehungsmerkmale (=P3):** Merkmale, Eigenschaften und Zustände der Beziehung zwischen Sprecher und dem Partner.

##### (3) Nichtpersonenbezogene Situationsparameter (S)

Beschreibung von Merkmalen und/oder Situationsbedingungen, die außerhalb von Sprecher und Hörer liegen und keinen direkten Bezug zur gewünschten Handlung haben.

Vergleicht man das Kategoriensystem AUFF<sub>komp</sub> mit dem Kodiersystem AUFF<sub>KO</sub>, so ergeben sich folgende Unterschiede bei den Kategorien:

A1 von AUFF<sub>komp</sub> wird in zwei Kategorien A1 und A2 aufgespalten, um die Direktheit analysieren zu können. In A3 von AUFF<sub>KO</sub> fassen wir die Kategorien A2 und A3 von AUFF<sub>komp</sub> zusammen. Desweiteren fällt die Kategorie M von AUFF<sub>komp</sub> weg.

Die im Abschnitt 4.4. dargestellten Beispiele sollen die Unterschiede nochmals verdeutlichen. Die Beispiele für AUFF<sub>komp</sub> wurden von Vpn genannt, denen die Standardsituation (Diktat aufnehmen) vorgelegt wurde. Die Beispiele der Teiläußerungen verbalisierter Aufforderungen stammen aus einem Rollenspiel, in dem die Vpn als Vorgesetzte eine Sachbearbeiterin dazu auffordern sollten, den Fall Müller heute noch abschließend zu bearbeiten (siehe dazu Abschnitt 5).

#### 4.4. Gegenüberstellung von Beispielen für AUFF<sub>komp</sub> und AUFF<sub>KO</sub>

AUFF <sub>komp</sub>		AUFF <sub>KO</sub>	
verbalisiertes Aufforderungswissen		Teiläußerungen verbalisierter Aufforderung	
A1	Ist es wichtig, ist es dringend	→	Bearbeiten Sie bitte heute noch den Fall Müller
A2	Bezahlung, Freizeitausgleich	→	Der Fall Müller muß heute noch bearbeitet werden
A3	Sie könnte nein sagen, weil es nicht zu ihren Aufgaben gehört	→	dann können Sie an einem anderen Tag früher gehen
P1	Liegt die Aufforderung in meiner Kompetenz		Man hat mir noch mitgeteilt
P2	Sie muß fähig sein, ein Diktat aufzunehmen		Sie kennen doch den Fall Müller
P3	Persönliche Beziehung zur Sekretärin		Darüber können wir dann noch sprechen
S	Wie war es mit Überstunden in der letzten Zeit		Nun ist ja nicht mehr viel Zeit heute
M	In welchem Ton sage ich es zu ihr		

#### 4.5. Kodieren mit AUFF<sub>KO</sub>

Im folgenden soll eine grobe Beschreibung der praktischen Kodierung mit AUFF<sub>KO</sub> gegeben werden. Für detailinteressierte Leser ist im Anhang die gesamte schriftlich ausgearbeitete Kodieranleitung mit Beispiele abgedruckt.

Die Kodierung erfolgt in drei Schritten:

1. Abstecken der Aufforderung innerhalb der Gesamtäußerung
2. Einheitenbildung innerhalb der Aufforderung
3. Kodierung der gebildeten Einheiten

1. Bevor mit der Einheitenbildung begonnen werden kann, muß die zu kodierende Aufforderung aus der gesamten sprachlichen Äußerung isoliert werden.

2. Bei der Bildung von Analyseeinheiten werden von links nach rechts Sinneinheiten in Folge gegeneinander abgegrenzt.

Die Sinneinheiten entsprechen einer in sich geschlossenen Aussage, also einer pragmatischen Einheit. Oft, aber nicht zwingend, haben wir es mit Äußerungsteilen zu tun, die auch eine syntaktisch-semantische Einheit bilden. Die einzelnen Einheiten haben verschiedene syntaktische Strukturen. Es lassen sich vier Haupttypen von Einheiten unterscheiden:

(a) Einheiten mit einfacher syntaktischer Struktur, in der jeweils ein in sich geschlossener Sachverhalt angesprochen wird (z.B. vor allen Dingen müßte noch ein Fall erledigt werden; Kodierung: A2).

(b) Einheiten mit komplexer syntaktischer Struktur, die aus zwei Teiläußerungen bestehen, welche syntaktisch voneinander abhängig sind und keine eigenständigen Sinneinheiten bilden.

Da die Teileinheiten sich auf unterschiedliche kognitive Wissensselemente beziehen, erhält jede Teileinheit eine Kodierung (z.B. ich möchte, daß sie das dann erledigen; Kodierung: P1, A1).

(c) Einheiten mit komplexer syntaktischer Struktur, bei der in eine Sinneinheit eine ergänzende, nicht eigenständige Teileinheit eingeschoben ist. (z.B. wären sie auch dazu bereit, den noch zu beenden, auch wenn es nicht gehen sollte; Kodierung: A1).

(d) Einheiten, die sich aus unvollständigen Sinneinheiten zusammensetzen, sich aber auf verschiedene Sachverhalte beziehen, wie etwa Aufzählungen (z.B. da sind noch Informationen einzuholen von der Krankenkasse und dem Arbeitgeber; Kodierung: A2).

Wie zu sehen ist, werden bis auf Einheit (b) alle Einheiten mit einem Kode versehen.

3. Bevor mit dem Kodiersystem gearbeitet werden kann, muß der Aufforderungsgegenstand, also das Ziel des Sprechers, dem Kodierer bekannt sein. Der Aufforderungsgegenstand ist sozusagen der inhaltliche Kern der Kodierung.

Wird also der Aufforderungsgegenstand genannt oder beschrieben und die aufgeforderte Person direkt genannt, dann wird A1 kodiert; wird die aufgeforderte Person nicht direkt angesprochen, dann lautet die Kodierung A2. Werden handlungsübergreifende, also zum Beispiel Ursachen oder Konsequenzen, die zeitlich der jetzt geäußerten Aufforderung vor oder nachgeordnet sind, genannt, dann wird A3 kodiert. Die Kodierung der Handlungsmerkmale hat Priorität.

Gelten die Bedingungen für Handlungsmerkmale nicht, dann werden die Personenmerkmale kodiert. Sprechermerkmale sind in Form ausgedrückt. Partnermerkmale beziehen sich auf ein Du

oder Sie und die Beziehungsmerkmale sprechen den Wir-Aspekt einer Aufforderung an.

Werden weder Handlungs- noch Personenmerkmale angesprochen, dann muß S gelten oder die Einheit ist nicht zu kodieren. Entsprechend wird in einer Art Ausschlußverfahren kodiert.

## 5. Anwendung des Kodiersystems

### 5.1. Das Datenmaterial

Bei der Überprüfung der Funktionstüchtigkeit des Kodiersystems AUFF<sub>KO</sub> haben wir N=132 komplexe Aufforderungen kodiert. Diese Aufforderungen stammen aus Rollenspielen, in denen mündliche Aufforderungen in Face-to-face Situationen produziert wurden und aus schriftlichen Erhebungen, bei denen sich die Vpn die Situationen vorstellten und dann eine Aufforderung niederschrieben. Die Daten stammen aus verschiedenen Untersuchungen, die im Laufe der Projektarbeit durchgeführt wurden.

Den Vpn wurden jeweils die Situationsbeschreibungen und der Aufforderungsgegenstand schriftlich vorgegeben. Dabei verwendeten wir sieben verschiedene Aufforderungssituationen, von denen zwei den gleichen Aufforderungsgegenstand enthielten. Entsprechend den Ausführungen in Abschnitt 2 sind die Situationen durch unterschiedliche Ausprägungen der Aufforderungsbedingungen so konstruiert, daß Standardsituation (SS), Reaktanzgefährdeter Standardsituation (RS) und Nichtstandardsituation (NS) unterschieden werden können. Diese Aufforderungsbedingungen sind Bereitschaft (BER), Können (KÖN) und Legitimation (LEG). Wir wählten als zusätzliche Bedingungen Dringlichkeit (DRING) und Bekanntheitsgrad (BEK).

Im folgenden sind die jeweiligen Situationsbeschreibungen dokumentiert.

**Situation 1:**

Fall Müller bearbeiten, SS, Rollenspiel

Bitte stellen Sie sich vor, sie sind als Verwaltungsinspektor auf der Stelle eines Sachbearbeiters im Arbeitsamt tätig und haben die Leistungstelle 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 Ihres Arbeitsamtes und kommen erst nach der Mittagspause an Ihren Arbeitsplatz.

Auf dieser Besprechung haben Sie erfahren, daß der Dienst- raum, in dem Sie und die Bearbeiterin sitzen, in der folgen- den 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 Abwick- lung des Falls erfordert jedoch keine besonderen Umstände; alle Unterlagen sind vollständig. Es ist eine Stunde vor Frau Dorns üblichem Arbeitsende (Gleitzeit); in dieser Zeit ist die Arbeit leicht zu bewältigen. Frau Dorn kennt diesen Fall, die Akte liegt ihr vor.

Wenn Sie nun gleich an Ihren "Arbeitsplatz" gehen, dann tei- len Sie Ihrer Bearbeiterin, Frau Dorn, bitte zuerst die Sache mit den neuen Möbeln mit. Anschließend sollen Sie die Bear- beiterin anweisen, den Fall Müller abzuwickeln.

**Situation 2:**

Fall Müller bearbeiten, RS, Rollenspiel

Die Versuchsanweisung von Situation 2 ist mit der von Situa- tion 1 identisch bis auf den dritten Absatz, der wie folgt lautet:

Dieser Fall befindet sich unter den Akten, die Sie der Bear- beiterin routinemäßig zur Bearbeitung übergeben hatten. Die Abwicklung des Falles ist jedoch mit einigen Umständen ver- bunden, 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. Frau Dorn kennt den Fall, die Akte liegt vor.

**Situation 3:**

am Schalter vorlassen, NS, schriftliche Aufforderungen

In großer Eile kommen Sie an einem Fahrkartenschalter der Bahn. Ihr Zug steht bereits am Bahnsteig und fährt in wenigen Minuten ab. Der nächste für Sie in Frage kommende Zug geht erst am nächsten Morgen. Vor ihnen spricht schon seit einigen Minuten eine ältere Dame mit dem Schalterbeamten. Wie fordern sie die Dame auf, sie an den Schalter zu lassen.

**Situation 4:**

Benzinkanister besorgen, NS, schriftliche Aufforderung

Sie sind mit ihrem Auto wegen Benzinmangel auf der Landstraße liegengeblieben. Bis zum nächsten Ort sind es mehrere Kilometer. Trotz mehrerer Versuche ihrerseits führen bisher die wenigen vorbeifahrenden Autos einfach weiter. Da sehen sie von Weitem einen Radfahrer nahen. Wie fordern sie ihn auf, ihnen einen Kanister Benzin zu besorgen.

**Situation 5:**

von Party nach Hause fahren, NS, schriftliche Aufforderungen

Sie gehen mit einem Bekannten auf eine Party. Schon bald fällt Ihnen ein sehr netter Mann/eine sehr nette Frau auf, mit dem/der Sie im Laufe des Abends auch näher ins Gespräch kommen. Zufällig erfahren Sie, daß er/sie mit dem Auto gekommen ist. Um in näheren Kontakt zu kommen, fällt Ihnen ein, ihn/sie zu bitten, sie nach Hause zu fahren, obwohl sie in entgegengesetzter Richtung wohnen. Was sagen sie zu ihm/ihr?

**Situation 6:**

Diktat aufnehmen, SS, schriftliche Aufforderungen

Stellen Sie sich vor, Sie wären der Abteilungsleiter einer großen Firma. Sie wollen Ihre Sekretärin dazu auffordern, ein Diktat aufzunehmen.

**Situation 7:**

Überstunden machen, RS, schriftliche Aufforderungen

Stellen Sie sich vor, Sie wären der Abteilungsleiter einer großen Firma. Sie wollen Ihre Sekretärin dazu auffordern, am Sonntag Überstunden zu machen.

Tabelle 1 faßt die Aufforderungsbedingungen, die in der jeweiligen Situation die Vorstellungen des Sprechers prägend beeinflussen, systematisch zusammen:

Tabelle 1: Aufforderungsbedingungen

SIT	Müller, SS	Müller, RS	Schalter	Benzin	Party	Diktat	Überst.
BER	+	?	?	?	(+)	+	?
KÖN	+	+	(+)	(+)	+	+	+
LEG	+	+	+	+	+	+	+
DRING	+	+	++	(+)	0	0	+
BEK	+	+	-	-	(+)	+	+

Erläuterungen: Aufforderungsbedingungen liegen aus der Sicht des Sprechers vor: + = positiv; ++ = positiv hoch ausgeprägt; (+) = eingeschränkt positive Ausprägung; - = negativ; ? = keine sichere Ausprägung;

Die Situationen unterscheiden sich also hauptsächlich hinsichtlich der Ausprägung von drei Bedingungsvariablen:

(a) Liegt beim Sprecher die subjektive Annahme einer positiven (Müller, SS; Diktat) oder eingeschränkt positiven Bereitschaft (Party) vor oder ist sich der Sprecher über die Bereitschaft des Partners unsicher? (Müller, RS; Schalter; Benzin; Party; Überstunden.)

(b) Ist für den Sprecher die Dringlichkeit der vom Partner auszuführenden Handlung hoch ausgeprägt (Schalter), liegt sie positiv (Müller, SS + RS; Überstunden) oder eingeschränkt

positiv (Benzin) vor oder gibt es keine gesicherte Annahme über die Dringlichkeit? (Party; Diktat)

(c) Wie steht es um den Bekanntheitsgrad der beiden Partner? Sind sie einander bekannt (Müller, SS+RS; Diktat; Überstunden), seit kurzem bekannt (Party) oder unbekannt (Schalter; Benzin)?

Oben ausgeführte Situationsbeschreibungen wurden den Vpn schriftlich vorgelegt. In den Rollenspielen (Müller SS + RS) produzierten die Vpn mündliche Aufforderungen, in den anderen Situationen schrieben die Vpn die Aufforderungen nieder. So erhielten wir 132 komplexe Aufforderungen. Die Verteilung der Aufforderungen auf die einzelnen Situationen zeigt Tabelle 3 (siehe 6.1).

## 5.2. Kodierung der Aufforderungen

Diese 132 Aufforderungen wurden von 4 unabhängigen Ratern in Einheiten eingeteilt und anschließend kodiert. Die Kodieranleitung mit Beispielen aus den jeweiligen Situationen wurde den Ratern schriftlich und mit Beispielen von Aufforderungen aus den einzelnen Situationen vorgegeben. So erhielten wir folgende Übereinstimmungen der Rater.

Tabelle 2: Interraterreliabilität (berechnet nach Lisch & Kriz, 1978, S.90, (6.2))

Fall Müller, SS	$z = 0,75$
Fall Müller, RS	$z = 0,74$
Schalter	$z = 0,93$
Benzin	$z = 0,74$
Party	$z = 0,87$
Diktat	$z = 0,95$
Überstunden	$z = 0,84$

Wie Tabelle 2 zeigt, variiert die Höhe der Übereinstimmung der Rater über die situativen Vorgaben. Ein Grund für die relativ niedrigeren Übereinstimmungen bei der Kodierung der Aufforderungen aus den Rollenspielen ist die dort erhobene gesprochene Sprache, die eine erhebliche Komplexität aufweist und so bei der Kodierung zu mehr Interpretationsspielraum für den einzelnen Kodierer führt. Die relativ geringe Übereinstimmung bei den schriftlichen Aufforderungen aus Situation 4 (= "Benzin") könnte daran liegen, daß dies eine Nicht-Standardsituation ist, bei der die Sprecher auf keinerlei Skript-Wissen zurückgreifen können und entsprechend eine große Varianzbreite an sprachlichen Äußerungen produzieren, die wiederum eine größere Varianz bei den Ratern nach sich zieht.

Dagegen ist die Übereinstimmung in Situation 3 (= "Schalter") sehr hoch. Grund dafür könnte sein, daß dies eine Nicht-Standardsituation ist, in der die Sprecher bei der Bewältigung der Aufforderungssituation auf ein ausgeprägtes Skript-Wissen zurückgreifen können und somit die Varianzbreite der Aufforderungen geringer ausfällt.

Insgesamt halten wir die durchschnittliche Übereinstimmung der Kodierer von 83,1 % für ein gutes Ergebnis, das für das Kodiersystem AUFF<sub>KO</sub> spricht.

## 6. Ergebnisse

### 6.1. Der Umfang der Aufforderungen

Tabelle 3 zeigt die Verteilung der Aufforderungen auf die einzelnen Situationen und die quantitative Verteilung von Wortzahl und Kodierungen pro Aufforderungen in Abhängigkeit von den situativen Vorgaben.

Tabelle 3: Quantifizierung der Aufforderungen

Situation	Auff pro Situation	Wortzahl	Kodierungen pro Auff	Wortzahl pro Kodier.
SS Fall Müller	18	41,6	5,3	7,8
RS Fall Müller	18	65,7	8,3	7,9
Schalter	22	27,2	4,6	5,9
Benzin	20	43,8	5,3	8,3
Party	24	48,9	6,3	7,8
Diktat	15	13	1,8	7,2
Überstunden	15	78,1	10,3	7,6

Hier wird deutlich, daß sich die durchschnittliche Größe der Aufforderungen in Abhängigkeit von den Situationen deutlich unterscheidet. Es zeigt sich aber auch, daß die Größe der Einheiten, gemessen an der Wortzahl, pro Einheit relativ konstant bleibt über alle Situationen hinweg. Die Schalter-Situation fällt hier durch relativ kurze Einheiten auf; vielleicht auch ein Hinweis auf eine eher standardisierte Sprech- bzw. Schreibweise.

## 2. Häufigkeitsverteilungen der einzelnen Kategorien

Im folgenden wird die Verteilung der einzelnen Kategorien über alle Aufforderungen aufgelistet, die in Abhängigkeit von den jeweiligen situativen Vorgaben produziert wurden. Die in den nachfolgenden Tabellen aufgelisteten Werte sind Mittelwerte von N=4 Ratern. Tabelle 4 zeigt die absolute Häufigkeit, Tabelle 5 die prozentuale Verteilung bzw. relative Häufigkeit.

Tabelle 4: absolute Häufigkeitsverteilung

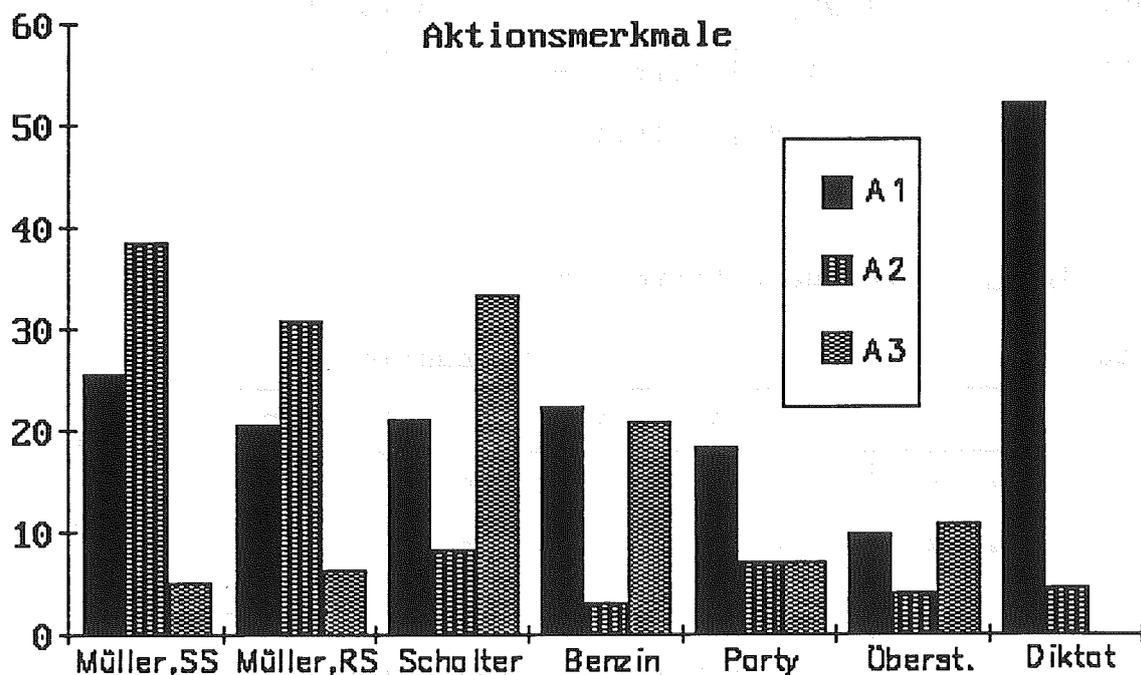
Situation	Kategorien							Summe
	A1	A2	A3	P1	P2	P3	S	
Fall Müller,SS	24,7	37,25	5	18,5	8,3	--	2,25	96
Fall Müller,RS	31,3	46,3	9,75	28,25	27	2,7	4,5	149,8
Schalter	21,5	8,5	33,75	15	20,5	--	1,25	100,5
Benzin	24,75	3,7	23,25	24,15	27,5	--	6,75	110,2
Party	27,75	11	10,75	46,3	33,5	7,5	12	150,3
Diktat	14	1,25	--	5	5,5	1	--	26,75
Überstunden	15,5	6,75	17,25	48,75	40,5	3,5	22,75	155

Tabelle 5: prozentuale Verteilung

Situation	Kategorien							Summe
	A1	A2	A3	P1	P2	P3	S	
Fall Müller,SS	25,7	38,8	5,2	19,3	8,6	--	2,3	100
Fall Müller,RS	20,9	31	6,5	18,8	18	1,8	3	100
Schalter	21,4	8,45	33,6	14,9	20,4	--	1,24	100
Benzin	22,5	3,4	21,1	22	25	--	6,1	100
Party	18,5	7,3	7,2	30,8	22,3	5	8	100
Diktat	52,3	4,7	--	18,75	20,6	3,7	--	100
Überstunden	10	4,4	11,13	31,45	26,1	2,3	14,7	100

Die folgenden Grafiken zeigen die relative Häufigkeitsverteilung der jeweiligen Hauptgruppen "Aktionsmerkmale", "Personenmerkmale" und "Situationsmerkmale" im Vergleich. Die Texte darunter erläutern die signifikanten Unterschiede zwischen den Kategorien bezogen auf die Aufforderungen aus den unterschiedlichen situativen Kontexten.

Grafik 1: Aktionsmerkmale



Die prozentualen Anteile des Aktionsmerkmals A1 unterscheiden sich lediglich bei den Situationen "Überstunden" und "Diktat" statistisch bedeutsam ( $p = .01$ ). Bei der Kategorie A2 unterscheiden sich die relativen Häufigkeiten aus den beiden mündlichen Situationen signifikant von denen der schriftlich erhobenen Daten ( $p = .01$ ). Der Anteil des Aktionsmerkmal A3 in der Schalter-Situation unterscheidet sich statistisch bedeutsam ( $p = 0,05$ ) von dem in den Situationen "Fall Müller, SS+RS"; "Party" und "Diktat".

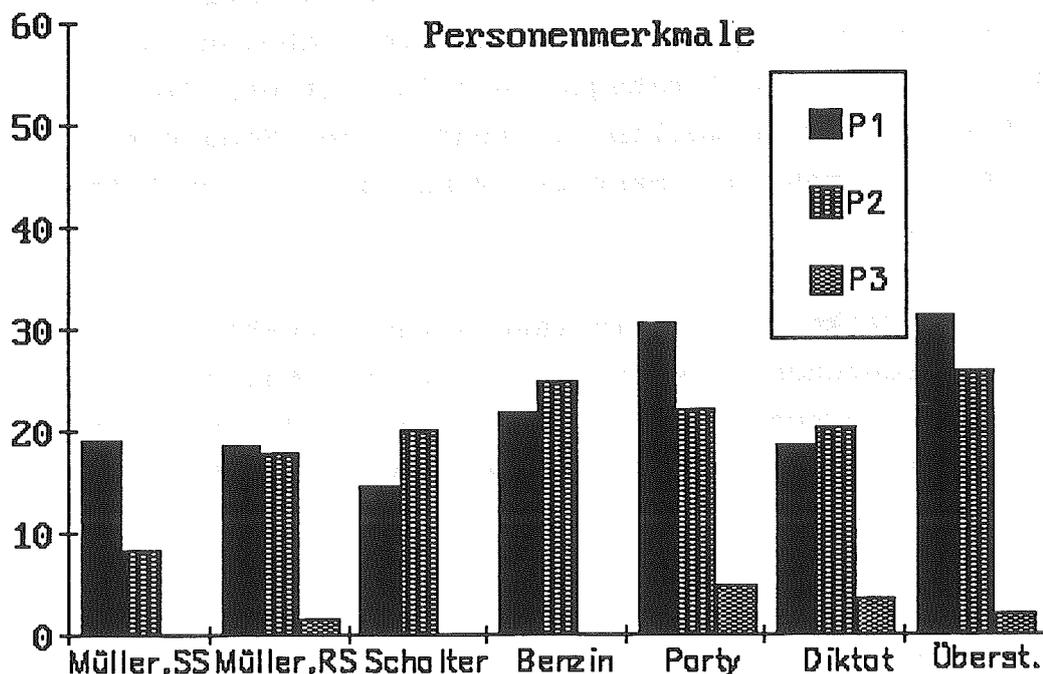
Dieser Vergleich zeigt dreierlei:

(a) In einer hoch standardisierten Situation, in der ein Vorgesetzter seine Mitarbeiterin auffordert, ein Diktat aufzunehmen, kann die ohnehin kurze Aufforderung (siehe Tabelle 3) zu 52,3 % aus der direkten Aufforderung (A1) bestehen.

(b) In mündlichen Aufforderungen können Äußerungen aus einem größeren Anteil an indirekten als an direkten Aufforderungselementen gestaltet werden, da der unmittelbare Kontakt zwischen den Kommunikationspartnern mögliche Mißverständnisse ausgleicht. In diesen Situationen verdeutlichen nonverbale Verhaltensweisen des Sprechers und die Intonation dessen Absichten.

(c) Die Schalter-Situation ist von einem hohen Maß an Dringlichkeit auf Seiten des Sprechers geprägt. Das Dringende wird artikuliert in Hinweisen auf die Folgen und Begleiterscheinungen, die mit der Aufforderung verbunden sind. Deshalb finden wir bei den Aufforderungen aus dieser Situation den höchsten Anteil an dem Aktionsmerkmal A3.

Grafik 2: Personenmerkmale



Die Anteile der Sprechermerkmale P1 unterscheiden sich statistisch bedeutsam ( $p = .05$ ) zwischen der Schalter-Situation und den beiden Situationen "Party" und "Überstunden".

Bei den Partnermerkmalen P2 finden wir signifikante Häufigkeitsunterscheide zwischen den Aufforderungen aus "Fall Müller, SS" einerseits und denen aus allen anderen Situationen, außer "Fall Müller RS", andererseits ( $p = .05$ ).

Der Anteil an Beziehungsmerkmalen P3 hat bei den Aufforderungen aus sechs Situationen keine (Fall Müller, SS; Schalter; Benzin) oder eine geringe (Fall Müller, RS; Diktat; Überstunden) Bedeutung. Lediglich der P3-Anteil in der Party-Situation unterscheidet sich signifikant ( $p = .05$ ) von dem in den Situationen, in denen Beziehungsmerkmale nicht artikuliert werden.

Die Verteilung der Sprechermerkmale zeigt folgendes:

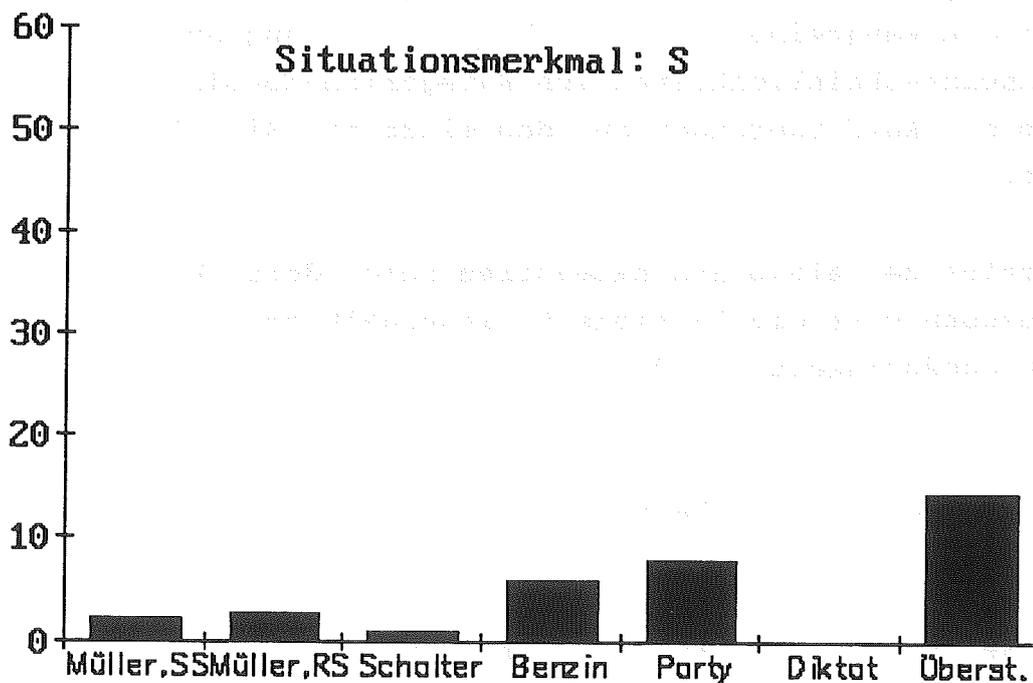
(a) In der Schalter-Situation spielen die **Sprechermerkmale** die geringste Rolle im Vergleich zu allen anderen Situationen, während diese in der Party- und der Überstunden-Situation den ersten Platz in der Rangreihe der Kategorien bilden (siehe Tabelle 6). Eine mögliche Erklärung könnte sein, daß der Sprecher sich und seine eigenen Bedürfnisse mit in die Aufforderung hineinbringt, um dadurch Verständnis für seine eigene Situation und Betroffenheit beim Partner herzustellen. Genau dieser indirekt appellative Charakter scheint in diesen beiden Situationen eine Strategie zu sein, mit der die Sprecher ihr Ziel erreichen wollen, während in der Schalter-Situation eindeutig mehr argumentiert wird, z.B. durch Aufzeigen der Folgen.

(b) Die **Partnermerkmale** sind in fast allen Situationen bedeutsame Aufforderungsteile. Lediglich in der Müller,SS-Situation muß der Sprecher die Befindlichkeiten des Partners in weit geringerem Maße ansprechen, da er sowohl die Bereit

schaft als auch die dienstliche Verpflichtung des Partners voraussetzt und keine Hindernisse auf Seiten des Partners zu vermuten sind.

(c) Die **Beziehungsmerkmale** spielen nur in der Party-Situation eine wichtige Rolle. Der Appell an ein Wir-Gefühl kann in dieser Situation als eine Teilstrategie verstanden werden, mit der der Sprecher den flüchtigen Bekannten zu verpflichten versucht.

Grafik 3: Situationsmerkmale



Die prozentualen Anteile der Situationsmerkmale S zeigen signifikante Unterschiede zwischen folgenden Situationen:

- "Schalter" und "Diktat" im Vergleich zu "Party" und "Überstunden" ( $p = .05$ );
- "Müller, SS" gegenüber "Überstunden" ( $p = .05$ );

Bei den Aufforderungen in der Party- und Überstunden-Situation wird der Bereich der nicht beeinflussbaren äußeren Situationsbedingungen Teil der Argumentationsstrategie. Dies sind z.B. im Betrieb die steigenden Nachfragezahlen oder auf der Party das kaputte Auto; jedenfalls soll mit diesen Hinweisen an die Hilfsbereitschaft des Aufgeforderten appelliert werden, weil der Sprecher den Aufgeforderten nicht durch Normen verpflichten kann.

### 5.3. Tendenzen einer Linearisierungsstrategie

Um uns an mögliche Linearisierungsstrategien heranzutasten haben wir die Rangreihe der Häufigkeitsverteilung und die der Auftretenswahrscheinlichkeiten von Kategorien-Kombinationen innerhalb der Aufforderungen aus den einzelnen Situationen errechnet.

Die Rangreihe der einzelnen Kategorien zeigt deren Wichtigkeit (gemessen über die Häufigkeit) innerhalb der Aufforderungen in Abhängigkeit von der jeweiligen Situation.

Tabelle 6: Rangreihe der Kategorien

Fall Müller, SS	A2 > A1 > P1 > P2 > A3 > S
Fall Müller, RS	A2 > A1 > P1 = P2 > A3 > S > P3
Schalter	A3 > A1 > P2 > P1 > A2 > S
Benzin	P2 > A1 = P1 = A3 > S > A2
Party	P1 > P2 > A1 > S = A2 = A3 > P3
Diktat	A1 > P2 > P1 > A2 > P3
Überstunden	P1 > P2 > S > A3 > A1 > A2 > P3

Die Berechnung der Auftretenswahrscheinlichkeiten von Kategorien-Kombinationen soll uns nähere Hinweise darüber geben, welche Kategorien der Häufigkeits-Rangreihe bevorzugt in welchen Kombinationen auftreten. Dabei ist der erstgenannte Be-

standteil der Kombination nicht gleichbedeutend mit dem in der Aufforderung zuerst genannten Aufforderungsteil ist. Die Reihenfolge der Kategorien innerhalb der Kombinationen ist willkürlich. Die folgende Tabelle 7 zeigt die Auftretenswahrscheinlichkeiten von Kategorien-Kombinationen mit  $p > .05$ . In der letzten Spalte wird der prozentuale Anteil dieser Kombinationen an der Durchschnittsaufforderung der jeweiligen Situation angegeben.

Tabelle 7: Auftretenswahrscheinlichkeiten der Kategorien-Kombinationen

Situation	Rangreihe der Kategorien-Kombinationen									% Anteil
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	
Müller, SS p	A2-A1 0,2	A2-A2 0,15	A2-P1 0,15	A1-P1 0,1	A1-A1 0,07	A2-P2 0,07				74,0 %
Müller, RS p	A2-A1 0,13	A2-P1 0,12	A2-P2 0,11	A2-A2 0,095	A1-P1 0,078	A1-P2 0,074	P1-P2 0,068			75,2 %
Schalter p	A3-A1 0,14	A3-P2 0,14	A3-A3 0,11	A3-P1 0,1	A1-P2 0,088	A1-P1 0,06	P1-P2 0,06	A3-A2 0,06		75,8 %
Benzin p	P2-A1 0,11	P2-P1 0,11	P2-A3 0,11	A1-P1 0,098	A1-A3 0,094	P1-A3 0,092	P2-P2 0,063	A1-A1 0,05		72,7 %
Party p	P1-P2 0,14	P1-A1 0,11	P1-P1 0,09	P2-A1 0,08	P2-P2 0,05	P1-S 0,05				52,0 %
Diktat p	A1-A1 0,27	A1-P2 0,22	A1-P1 0,19	P1-P2 0,076						75,6 %
Überstunden p	P1-P2 0,16	P1-P1 0,09	P1-S 0,09	P2-S 0,076	P1-A3 0,07	P2-P2 0,068	A1-P1 0,064	P2-A3 0,058	A1-P2 0,052	72,8 %

Eines wird an diesen unterschiedlichen Rangreihen sehr deutlich: Die verschiedenen situativen Vorgaben bewirkten unterschiedliche Argumentationsstrategien innerhalb der Aufforderungen.

Die beiden mündlichen Situationen "Fall Müller SS+RS" unterscheiden sich in der Rangreihe der einzelnen Kategorien kaum. Lediglich in "Fall Müller, RS" bilden die Beziehungsmerkmale (P3) einen Teil der Aufforderungen. Die häufigsten Bestandteile der Aufforderungen in diesen beiden Situationen bilden die eigentlichen Handlungsmerkmale A1 und A2. Die dominanten Kategorien-Kombinationen finden wir zwischen diesen Handlungsmerkmalen oder zwischen Handlungsmerkmalen und Sprecher- bzw. Partnermerkmalen.

In der **Schalter-Situation** dagegen sind der Hinweis auf Folgen und Konsequenzen (A3), gefolgt von direkten Aufforderungsteilen (A1) die am häufigsten verwendeten Bestandteile der Aufforderungen. Bei den Kategorien-Kombinationen werden A3 und A1 mit Sprecher- und Partnermerkmalen kombiniert.

In der **Benzin-Situation** ist die Rangreihe der einzelnen Kategorien weniger deutlich. Es ist zu vermuten, daß auch dies eine Folge der relativ hohen Varianz innerhalb der einzelnen Aufforderungen ist, hervorgerufen durch die Nicht-Alltäglichkeit (der Sprecher kann auf kein Skript zurückgreifen) dieser Situation. Häufigster Aufforderungsteil sind die Partnermerkmale (P2), mit deren Artikulation der Sprecher die Belange des Aufgeforderten mit in die Aufforderung einbindet. Bei den Kategorien-Kombinationen dominieren die von P2 mit anderen Kategorien und solche mit A3.

In der **Party-Situation** stehen auf den beiden ersten Plätzen der Rangreihe die Sprecher- bzw. Partnermerkmale (P1 und P2) und diese dominieren die Aufforderungen. Die Kategorien-Kombinationen bestätigen dies. Auffällig ist, daß bei den Aufforderungen in dieser Situation eine große Variationsbreite an Kombinationen verwendet wird. Der prozentuale Anteil von Kombinationen, der bis  $p > .05$  erfaßt wird, liegt lediglich bei 52 %.

In der **Diktat-Situation** steht die direkte Aufforderung (A1) an der ersten Stelle, gefolgt von den Partnermerkmalen (P2). Bei den Kategorien-Kombinationen kommen noch die Sprechermerkmale (P1) hinzu.

In der **Überstunden-Situation** bilden die Sprecher- und Partnermerkmale die (P1 und P2) am häufigsten vorkommenden Aufforderungsteile. Betrachtet man die Kategorien-Kombinationen, so finden wird zusätzlich zu Kombiationen zwischen Sprecher- und Partnermerkmalen auch solche zwischen P1, P2 und den Situationsmerkmalen S oder den Folgen und Konsequenzen (A3).

Diese Rangreihen besagen natürlich nichts über das Auftreten der betreffenden Kategorien in einer einzelnen Aufforderung und sie geben auch keine Auskunft über die Stelle ihres Vorkommens innerhalb der jeweiligen Aufforderung.

## 6. Ergebnisübersicht:

Zusammenfassend sollen im folgenden die Häufigkeits-Rangreihen der Kategorien und der Auftretenswahrscheinlichkeiten (AW) der Kategorien-Kombinationen einem konkreten von einer Versuchsperson verbalisierten Beispiel gegenüber gestellt werden.

Im Anschluß werden drei Argumentationsstrategien entwickelt, mit Hilfe derer die Sprecher Aufforderungen produziert haben, um ihr Ziel in den vorgegebenen Situationen zu erreichen.

### **Situation 1: Fall Müller, SS**

Häufigkeiten:  $A2 > A1 > P1 > P2 > A3 > S$

AW :  $A2-A1 > A2-A2 > A2-P1 > A1-P1 > A1-A1 > A2-P2$

Beispiel:

da muß heute noch ne Akte bearbeitet werden/wenn de die mir mal gleich fertig machen könntest/damit ich sie hier noch endgültig unterschreiben könnte/das ist eine Akte Müller Stammmnummer 289376/mußte mal gucken/die müßte eigentlich in dem Stapel schon drin sein

Kodierung:  $A2 / A1 / A2 / A2 / P1 / A2$

### **Situation 2: Fall Müller, RS:**

Häufigkeiten:  $A2 > A1 > P1 = P2 > A3 > S > P3$

AW:  $A2-A1 > A2-P1 > A2-P2 > A2-A2 > A1-P1 > A1-P2 > P2-P1$

Beispiel:

und was dann sehr wichtig ist, das ist, daß der Fall Müller also schleunigst bearbeitet werden soll/den ham sie ja glaube ich schon vorliegen/äh wenn ihnen da noch irgendwelche Angaben oder Unterlagen fehlen/ich weiß nicht, ob sie da noch mit mir drüber sprechen müssen/ansonsten müßte der also sehr eilig bearbeitet werden

Kodierung:  $A2 / P2, P1 / A1 / P1, A1 / A2$

**Situation 3: Schalter**

Häufigkeiten:  $A3 > A1 > P2 > P1 > A2 > S$

AW:  $A3-A1 > A3-P2 > A3-A3 > A3-P1 > A1-P2 > A1-P1 > P1-P2 > A3-A2$

**Beispiel:**

entschuldigung, wenn ich sie unterbreche/aber mein Zug steht schon draußen und/ich muß ihn unbedingt erreichen/könnten sie mich bitte vorlassen

Kodierung: P2 / A3 / A3 / A1

**Situation 4: Benzin**

Häufigkeiten:  $P2 > A1 = P1 = A3 > S > A2$

AW:  $P2-A1 > P2-P1 > P2-A3 > A1-P1 > A1-A3 > P1-A3 > P2-P2 / A1-A1$

**Beispiel:**

sie sehen in welcher Situation ich mich befinde/hätten sie einen Augenblick Zeit und/könnten sie mir vielleicht im nächsten Ort oder bei der nächsten Tankstelle einen Kanister Benzin besorgen/ich würde mich freuen, wenn sie mir den Gefallen täten/ich würde mich auch erkenntlich zeigen/ich wäre ihnen sehr dankbar

Kodierung: P2,P1 / P2 / A1 / P1,A1 / A3 / P1

**Situation 5: Party**

Häufigkeiten:  $P1 > P2 > A1 > S = A2 = A3 > P3$

AW:  $P1-P2 > P1-A1 > P1-P1 > P2-A1 > P2-P2 > A1-A1$

**Beispiel:**

ich habe da noch ein klitzekleines Problem/ich weiß nämlich noch nicht, wie ich nach Hause kommen soll/der letzte Bus ist weg/und trampen hat um diese Zeit auch keinen Sinn/würde es dir was ausmachen, mich nach Hause zu fahren/aber fühl dich

bloß nicht eingeeengt/ich komm auch so irgendwie nach  
Hause/aber am besten gefiele es mir, wenn du mich nach Hause  
fahren würdest

Kodierung: P1 / P1,A2 / S / S / A1 / P2 / P1 / P1,A1

#### **Situation 6: Diktat**

Häufigkeiten: A1 > P2 > P1 > A2 > P3

AW: A1-A1 > A1-P2 > A1-P1 > P1-P2

Beispiel:

Fräulein Meier, würden sie mal bitte kommen/ich habe den Ent-  
wurf eines Schreibens, den ich ihnen gern diktieren und zur  
weiteren Bearbeitung übergeben möchte

Kodierung: P2 / P1,A1

#### **Situation 7: Überstunden**

Häufigkeiten: P1 > P2 > S > A3 > A1 > A2 > P3

AW: P1-P2 > P1-P1 > P1-S > P2-S > P1-A3 > P2-P2 > A1-P1 >  
P2-A3 > A1-P2

Beispiel:

guten Morgen, Fräulein Meier, wie geht es uns heute/also mir  
geht es im Augenblick noch nicht so gut/ein kleines Problem-  
chen liegt mir auf dem Herzen/und zwar wäre das die Sache  
mit..../die muß also unbedingt erledigt werden/und wie wärs,  
wenn wir zwei die Sache am Sonntag schnell durchziehen/  
anschließend gehen wir dann noch essen/was halten sie davon

Kodierung: P2 / P1 / A3 / S / S / A1 / A3 / P2

Wagt man eine vorsichtige Interpretation der vorausgegangenen  
Ausführungen, so könnte man zusammenfassend drei dominante  
Argumentationsstrategien bei der Produktion von komplexen  
Aufforderungen unterscheiden:

(a) die eher sachbezogene, auf den Aufforderungsgegenstand hin orientierte Strategie (Fall Müller SS, RS; Diktat);

(b) die eher appellierende Strategie, in der der Sprecher seine Belange einbringt und die Belange des Aufgeforderten berücksichtigt bzw. in der mit dem Hinweis auf nicht beeinflussbare äußere Situationsmerkmale an die Hilfsbereitschaft des Aufgeforderten appelliert wird (Party; Überstunden).

(c) die eher argumentierende Strategie, in der die Folgen artikuliert und mit direkten Aufforderungselementen verbunden werden (Schalter).

Insgesamt glauben wir, daß die vorgelegten Ergebnisse die Funktionstüchtigkeit des Kodiersystems AUFF<sub>KO</sub> stützen: Wir haben Aufforderungen aus den verschiedensten situativen Zusammenhängen analysieren und erste Ergebnisse hinsichtlich dominanter Argumentationsstrategien bei der Produktion von komplexen Aufforderungen vorlegen können.

Literaturverzeichnis

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 Psychologie III.

Dorn-Mahler, H. & Grabowski, J. (1991). Fragen, Aufforderungen und Intonation. In M. Reis & I. Rosengren (Hrsg.), Fragesätze und Fragen (S. 198-300). Tübingen: Niemeyer.

Funk-Müldner, K., Dorn-Mahler, H. & Winterhoff-Spurk, P. (i. Druck). Nonverbales Verhalten beim Auffordern. (Arbeiten aus dem SFB 245 "Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext" Heidelberg/Mannheim). Mannheim: Universität, Lehrstuhl Psychologie III.

Herkner, W. (1974). Inhaltsanalyse. In J. von Koolwijk & M. Wieken-Mayser (Hrsg.), Techniken der empirischen Sozialforschung, Bd. 3 (S. 158-191). München: Oldenbourg.

Herrmann, Th. (1985). Allgemeine Sprachpsychologie. München: Urban & Schwarzenberg.

Lisch, R. & Kriz, J. (1978). Grundlagen und Modelle der Inhaltsanalyse. Hamburg: Rowohlt.

Mayring, P. (1983). Qualitative Inhaltsanalyse. Weinheim: Beltz.

Merten, K. (1983). Inhaltsanalyse. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Silbermann, A. (1962). Systematische Inhaltsanalyse. In R. König (Hrsg.), Handbuch der empirischen Sozialforschung, Bd. 1 (S. 570-600). Stuttgart.

Winterhoff-Spurk, P. (1986). Psychologische Untersuchungen zum Auffordern. Studium Linguistik, 19, 48-60.

Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert (1989). Aufforderung eines chinesischen Mandarins. (Arbeiten der Forschergruppe "Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext" Heidelberg/Mannheim, Bericht Nr. 23). Mannheim: Universität, Lehrstuhl Psychologie III.

## ANHANG

1. Die ersten beiden Abschnitte des Anhangs sind in der Anlage 1 dargestellt.

2. Die weiteren Abschnitte des Anhangs sind in der Anlage 2 dargestellt.

3. Die weiteren Abschnitte des Anhangs sind in der Anlage 3 dargestellt.

## Inhaltsverzeichnis:

Vorbemerkungen	3
Teil 1: Einheitenbildung	3
1. Abstecken der Aufforderung	3
2. Einheitenbildung	4
Teil 2: Kodieranleitung	6
1. Beschreibung des Kodiersystems	6
2. Nähere Erläuterungen zum Kodiersystem	7
2.1. Kodierung der Aktionsmerkmale	7
2.2. Kodierung der Personenmerkmale	8
2.3. Kodierung der Situationsmerkmale	9
3. Anleitung zum Kodieren	10
4. Zusammenfassung wichtiger Regeln	11
5. Beispiele aus den Situationen 3 bis 7	11



Uns interessiert vor allem Punkt II.2., d.h. die Aufforderung, die innerhalb der Gesamtäußerung abgesteckt wird. Gegenstand der Aufforderung ist in den hier genannten Beispielen der von der Sachbearbeiterin zu bearbeitende "Fall Müller".

Nach unserer Definition beginnt die Aufforderung mit der ersten Erwähnung des "Fall Müller" bzw. die erste Bezugnahme darauf, die im folgenden nicht mehr von einer verbalen Reaktion der Konfidentin unterbrochen wird.

Das Ende des zu kodierenden Textes ist a) das Ende der Aufforderung oder b) verbale Reaktionen der Konfidentin, wie "ja, das müßte gehen". Bei Äußerungen wie 'mhm', 'äh', "ja" der Konfidentin wird die Kodierung fortgesetzt.

## 2. Einheitenbildung

Bei der Bildung von Analyseeinheiten werden von links nach rechts Sinneinheiten in Folge gegeneinander mit Schrägstrichen abgegrenzt.

Die Sinneinheiten entsprechen einer in sich geschlossenen Aussage, also einer pragmatischen Einheit. Oft, aber nicht zwingend, haben wir es mit Äußerungsteilen zu tun, die auch eine syntaktisch-semantische Einheit bilden. Die einzelnen Einheiten können verschiedene syntaktische Strukturen aufweisen; es lassen sich 4 Haupttypen von Einheiten unterscheiden:

1. Einheiten mit einfacher syntaktischer Struktur, in der jeweils ein einziger in sich geschlossener Sachverhalt angesprochen wird. Dies sind oft Äußerungen, die eine satzähnliche Struktur haben. Der Beginn einer neuen Sinneinheit ist oft (aber nicht zwingend) mit dem Wechsel des Subjekts verbunden. Die abgesteckten Einheiten erhalten je eine Kodierung.

**Beispiele:**

/ vor allen Dingen müßte noch ein Fall erledigt werden /  
 / den Sie sicherlich schon vor sich liegen haben /  
 / da geht es um den Fall Müller /  
 / er ist sehr dringend /  
 / und sollte unbedingt noch bearbeitet werden /

2. Einheiten mit komplexer Struktur, die aus zwei Teiläußerungen bestehen, welche syntaktisch voneinander abhängig sind und keine eigenständigen Sinneinheiten bilden. Äußerungen mit Verben wie "wissen", "möchten", "wollen" fordern eine Ergänzung, entweder in Form eines Verbes, eines Objektes oder eines Nebensatzes. Treten solche Nebensatz-Konstruktionen auf, bilden diese eine Einheit. Da jede Teileinheit sich auf unterschiedliche kognitive Wissens-elemente bezieht, werden zwei Kodierungen vergeben.

**Beispiele:**

/ich weiß, daß.../  
 /ich möchte / will, daß.../  
 /es kann sein, daß.../  
 /es wäre mir lieber, wenn.../

3. Einheiten mit komplexer syntaktischer Struktur, bei der in eine Sinneinheit eine ergänzende, nicht eigenständige Sinneinheit eingeschoben ist. Diese Einheit erhält eine Kodierung.

**Beispiele:**

/ wären sie auch dazu bereit, den noch zu beenden, wenn es nicht gehen sollte /  
 / sie sollten den Fall Müller, der ist sehr dringend, heute noch bearbeiten /

4. Eine Einheit kann außerdem bestehen aus unvollständigen Sinneinheiten, die sich auf verschiedene Sachverhalte beziehen, beispielsweise bei Aufzählungen. Auch hier wird nur eine Kodierung vergeben.

**Beispiel:**

/ da sind noch Informationen einzuholen von der Krankenkasse und dem Arbeitgeber /

Teil 2: Kodieranleitung

1. Beschreibung des Kodiersystems

**(1) Aktionsmerkmale A**

1. **Handlungsmerkmale (=A1):** Nennung und/oder Beschreibung der gewünschten Handlung und der durch sie bedingten Arbeitsschritte, wobei die aufgeforderte Person **direkt** angesprochen wird.
2. **Handlungsmerkmale (=A2):** Nennung und/oder Beschreibung der gewünschten Handlung und der durch sie bedingten Arbeitsschritte, wobei die aufgeforderte Person **nicht direkt** angesprochen wird.
3. **Folgen, Alternativen und Bewertung der gewünschten Handlung (=A3):** Nennung und/oder Beschreibung von Resultaten, Konsequenzen, Bewertungen und Alternativen zu der gewünschten Handlung, die **handlungsübergreifend**, d.h. die zeitlich der geäußerten Aufforderung und der Bewältigung der gewünschten Handlung vor oder nachgeordnet, sind.

**(2) Personenmerkmale P**

1. **Sprechermerkmale (=P1):** Merkmale, Eigenschaften und Befindlichkeiten des auffordernden Sprechers.
2. **Partnermerkmale (=P2):** Merkmale, Eigenschaften und Befindlichkeiten des aufgeforderten Partners.
3. **Beziehungsmerkmale (=P3):** Merkmale, Eigenschaften und Zustände der Beziehung zwischen Sprecher und dem Partner.

### (3) Nichtpersonenbezogene Situationsparameter (S)

Beschreibung von Merkmalen und/oder Situationsbedingungen, die außerhalb von Sprecher und Hörer liegen und keinen direkten Bezug zur gewünschten Handlung haben.

## 2. Nähere Erläuterungen zum Kodiersystem

### 2.1. Kodierung der Aktionsmerkmale

Kernstück der Kodierung ist die Erfassung der Aufforderung. Die Aufforderung umfaßt den Aufforderungsgegenstand und damit verbundenen Arbeitsschritte, die zur Ausführung der gewünschten Handlung benötigt werden. Dabei gilt die Regel, wenn eine Teiläußerung die Kriterien der Subkategorie A erfüllt, wird A kodiert und nicht P, auch wenn die aufgeforderte Person angesprochen ist.

Das Kernstück der Aufforderung wird mit den Handlungsmerkmalen A1 und A2 kodiert.

Die Kategorie A1 bezieht sich auf den Aufforderungsgegenstand und unmittelbar damit verbundene Aktivitäten, wobei die aufgeforderte Person direkt angesprochen wird. Diese Kategorie beinhaltet die direkten Aufforderungen.

#### **Beispiel für die Kategorie A1:**

/daß sie die erforderlichen Unterlagen, die noch fehlen, herbeischaffen/

/sie müssen heute noch den Fall Müller abschließen/

/besorgen Sie die notwendigen Unterlagen/

/holen Sie bitte Erkundigungen beim Arbeitsamt ein/

/aber das kann jetzt natürlich bedeuten, daß sie heute etwas länger bleiben müssen/

**Handlungsmerkmal A2** hat einen direkten Bezug zum Aufforderungsgegenstand, aber die aufgeforderte Person wird nicht direkt angesprochen. Mit dieser Kategorie werden die indirekten Aufforderungsteile erfaßt. Wird der Aufforderungsgegenstand angesprochen, aber die auffordernde Person spricht von sich selbst, dann erhält die Teiläußerung die Kodierung A2.

**Beispiele für die Kategorie A2:**

/fehlen da noch Unterlagen/  
 /was macht denn der Fall Müller/  
 /der Fall Müller muß heute noch bearbeitet werden/  
 /dies ist eine dringende Angelegenheit/  
 /es kann vielleicht ein paar Minuten länger dauern/

Die **Kategorie A3** wird vergeben, wenn Konsequenzen und Begleiterscheinungen, die mit der Aufforderung verbunden sind und handlungsübergreifend sind, angesprochen werden. Handlungsübergreifend bedeutet, daß die Begleiterscheinungen und Konsequenzen außerhalb der Handlung liegen, zu der aufgefordert wird, aber mit der gewünschten Handlung in Zusammenhang stehen. Auch eventuelle Alternativen zum derzeitigen Aufforderungsadressaten oder die Rücknahme der Aufforderung werden mit A3 kodiert. Bewertungen des Aufforderungsgegenstands fallen ebenfalls in diese Kategorie.

**Beispiele für die Kategorie A3:**

/sie bekommen dafür einen freien Nachmittag/  
 /wenn Sie nicht länger bleiben können, mache ich es selbst/  
 /dann arbeiten sie halt am Freitag weniger/  
 /des scheint a ziemliche Gurken zu sein/  
 /aber das kann man ja dann wieder regeln mit der Gleitzeit/  
 /ich kann Ihnen auch ne dienstliche Anweisung geben/

## 2.2 Kodierung der Personenmerkmale

Desweiteren werden **Personenmerkmale** kodiert. Die dort angesprochenen Merkmale und Eigenschaften sind nicht direkt mit den Handlungsmerkmalen und deren Folgen, Alternativen und Bewertungen verbunden. Werden Merkmale und Befindlichkeiten des Sprechers (also des Auffordernden) angesprochen, dann werden diese **Sprechermerkmale** mit P1 kodiert. Wir nennen dies den Ich-Teil der Aufforderung.

### **Beispiele für P1:**

/man hat mir noch mitgeteilt, daß.../

/ich weiß jetzt nicht, wie.../

/das wäre mir sehr recht/

/ich nehme an, daß.../

Die **Partnermerkmale P2** beziehen sich auf die Befindlichkeiten des Aufgeforderten, also um das "Du" oder "Sie" der Aufforderung.

### **Beispiele für P2:**

/den ham sie ja schon vorliegen/

/sie wollten wohl jetzt nach Hause gehn/

/was ham sie denn noch zu bearbeiten/

/sie kennen doch den Fall Müller/

Die **Beziehungsmerkmale P3** werden kodiert, wenn das "Wir" in der Aufforderung angesprochen wird.

### **Beispiele für P3**

/darüber können wir uns dann ein anderes Mal unterhalten/

/dann können wir das gern miteinander besprechen/

### 2.3. Kodierung der Situationsmerkmale

Die **Situationsmerkmale S** beziehen sich auf Äußerungsteile, deren Inhalte allgemeine situative Merkmale sind, und die keinen direkten Bezug zu den Handlungsmerkmalen und deren Folgen, Alternativen und Bewertungen haben und in denen keine Personenmerkmale nicht angesprochen werden.

#### **Beispiele für die Kategorie S:**

/nun ist ja nicht mehr viel Zeit heute/

/es ist heute schon ziemlich spät/

### 3. Anleitung zum Kodieren

Der Kodierer muß den Aufforderungsgegenstand, also das Ziel bzw. die Intention des Sprechers, kennen. Die Kodierung erfolgt von links nach rechts entsprechend der Abfolge der gebildeten Einheiten, wobei eventuell transkribierte Satzzeichen weder für die Einheitenbildung noch für die Kodierung als Richtlinie zu sehen sind. Die Kodierung erfolgt durch die Zuordnung der Kategorien zu den unabhängig davon gebildeten Einheiten. Kodiert wird entsprechend der Formulierung des Sprechers, das heißt was dieser gesagt hat und nicht was er gemeint haben könnte. Interpretationen sollten vermieden werden.

Jeder zu kodierenden Teiläußerung kann nur eine Kategorie zugeordnet werden, in Zweifelsfällen muß sich der Kodierer für eine Kategorie entscheiden.

Aus diesen allgemeinen Erörterungen ergibt sich für die konkrete Arbeit mit dem Kodiersystem folgende **allgemeine Regel**:

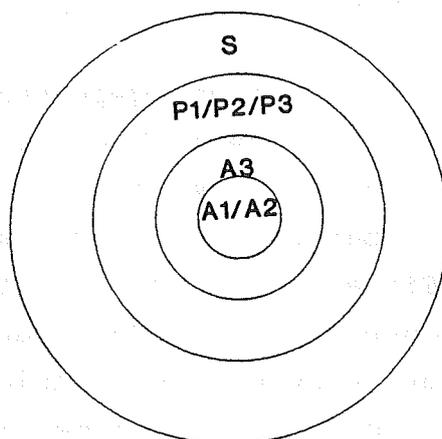
Es ist nach einer Art Ausschlußverfahren zu kodieren.

Schritt 1 : Gelten die Bedingungen der Handlungsmerkmale, dann kodiere A1, A2 oder A3.

Schritt 2: Werden keine Handlungsmerkmale angesprochen, dann kodiere P1, P2 oder P3.

Schritt 3: Liegen weder Handlungsmerkmale (A) noch Personenmerkmale (P) vor, dann muß S gelten oder die Einheit ist nicht zu kodieren.

Die folgende Grafik zeigt die um den Kern "Aufforderungsgegenstand" herum gelagerten anderen Äußerungsteile der Gesamtauforderung. Die Situationsmerkmale sind dabei vom Aufforderungsgegenstand inhaltlich oder zeitlich am weitesten entfernt.



#### 4. Zusammenfassung wichtiger Regeln:

a) A1 und A2 unterscheiden sich durch den Grad der Direktheit der Aufforderung, d.h. wird der Partner angesprochen, kodiere A1.

b) Wird der Aufforderungsgegenstand zwar angesprochen, aber die auffordernde Person spricht von sich selbst, dann wird A2 kodiert.

c) Mit A3 werden handlungsübergreifende Begleiterscheinungen kodiert, die noch mit der gewünschten Handlung verbunden sind.

d) Fordert der Sprecher im Plural auf, meint aber den Hörer, dann wird A1 kodiert (wir müssen den Fall noch abschließen)

## 5. Beispiele aus den Situationen 3 bis 7:

### Situation 3: Schalter

- A1: /könnten sie mich bitte mal vorlassen/  
 A2: /ich muß dringend eine Fahrkarte kaufen/  
 /ich habe noch keine Fahrkarte/  
 A3: /mein Zug fährt gleich/  
 /der Zug steht schon draußen/  
 /ich muß den Zug noch erwischen/  
 /der nächste Zug fährt erst morgen früh/  
 P1: /ich habe es sehr eilig/  
 /ich wäre ihnen sehr dankbar,.../  
 P2: /entschuldigen sie bitte,.../  
 P3: kommt nicht vor  
 S: /meine Oma ist so krank/

### Situation 4: Benzin

- A1: /wenn du mal zum nächsten Ort radeln würdest und mir  
 einen Kanister Benzin besorgen/  
 A2: /..., damit ich zur nächsten Tankstelle fahren kann/  
 /ich bräuchte dringend Benzin/  
 A3: /mein Auto ist liegengeblieben/  
 /mein Tank ist leer/  
 /ich würde mich erkenntlich zeigen/  
 P1: /ich warte jetzt schon lange/  
 /ich wäre ihnen sehr dankbar/  
 P2: /entschuldigen sie bitte/  
 /könnten sie mir helfen/  
 P3: kommt nicht vor

S: /alle Autos sind vorbeigefahren/  
/kein Wagen hat angehalten/

### Situation 5: Party

A1: /würdest du mich nach Hause fahren/  
A2: /ich würde gerne nach Hause gebracht werden/  
/ich weiß nicht, wie ich nach Hause kommen soll/(P1,A2)  
A3: /mein Auto ist kaputt/  
/ich habe kein Auto/  
/ich habe kein Geld für ein Taxi/

P1: /ich wohne in entgegengesetzter Richtung/

P2: /bist du mit dem Auto da/

P3: /wir können ja bei mir noch ein Schlückchen nehmen/

S: /es fährt kein Bus mehr/

/es ist eine halbe Stunde bis zu mir/

### Situation 5: Diktat

A1: /würden sie mal bitte zum Diktat kommen/

A2: /das Diktat wäre noch zu schreiben/

A3: kommt nicht vor

P1: /ich muß sie leider bitten/

P2: /würden sie mal bitte zu mir kommen/

P3: kommt nicht vor

S: kommt nicht vor

**Situation 7: Überstunden**

- A1: /kommen sie am Sonntag morgen um 9 Uhr/  
/könnten sie am Sonntag Überstunden machen/
- A2: /es gibt am Sonntag ein Problem für unsere Firma zu lösen/
- A3: /sie würden uns einen großen Dienst erweisen/  
/es soll finanziell nicht ihr Schaden sein/
- P1: /ich habe ein Problem/  
/dann müßte ich mir keine Gedanken machen/
- P2: /nur sie haben Einblick in diese Tätigkeit/  
/sie haben Familie und deshalb ist es schwer für sie am Sonntag zu arbeiten/
- P3: /wir haben die Probleme doch schon öfter gemeinsam geschaukelt/
- S: /nun hat sich leider ein Problem ergeben/  
/es gibt da eine Sache, die dringend erledigt werden müßte/



Verzeichnis der Arbeiten  
aus dem Sonderforschungsbereich 245  
*„Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext“*  
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 Folgebenennungen. Dezember 1989.
- Nr. 13 Grosser, Ch. & Mangold-Allwinn, R.: Zur Variabilität von Objektbenennungen 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. Psychologische Studien zum sprachlichen Lokalisieren. Dezember 1989.
- Nr. 16 Dittrich, S. & Herrmann, Th.: „Der Dom steht hinter dem Fahrrad.“ – 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. Kognitiver Aufwand und Rotationswinkel bei intrinsischer Rechts-links-Lokalisation. August 1990.
- Nr. 19 Wintermantel, M.: Dialogue between expert and novice: On differences 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 Dialogues. 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 Urteileffekte bei individueller Skalenkonstruktion. 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-Shepardische Rotationen. April 1991.
- Nr. 38 Herrmann, Th., Grabowski, J.: Mündlichkeit, Schriftlichkeit und die nicht-terminalen Prozeßstufen der Sprachproduktion. Feb. 92.
- Nr. 39 Thimm, C. & Kruse, L.: Dominanz, Macht und Status als Elemente sprachlicher Interaktion. Mai 1991.
- Nr. 40 Kruse, L., Schwarz, S. & Thimm, C.: Sprachliche Effekte von Partnerhypothesen in dyadischen Situationen. In Druck.
- Nr. 41 Thimm, C., Könnecke, R., Schwarz, S. & Kruse, L.: Status und sprachliches Handeln. In Druck.

Nr. 43 Dorn-Mahler, H., Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P.:  
AUFF<sub>KO</sub> – Ein inhaltsanalytisches Kodiersystem zur Analyse von  
komplexen Aufforderungen. Oktober 1991.

