

# »Wirklichkeit« im Deutungsprozeß

Verstehen und Methoden  
in den Kultur-  
und Sozialwissenschaften

Herausgegeben von  
Thomas Jung und  
Stefan Müller-Doohm

Dieser Band greift ein wichtiges Desiderat der sozialwissenschaftlichen Methodendiskussion auf: Die Autoren insistieren durchweg auf der Eigenlogik des Verstehens als Königsweg soziologischer Erkenntnisproduktion, geben aber methodologische und methodische Prinzipien keineswegs preis.

Es werden vier Grundprobleme der Beziehung zwischen Verstehen und Methoden thematisiert: Erstens wird der erkenntnistheoretische Status des Verstehens als eines spezifischen Erfahrungstypus geklärt. Im Anschluß daran steht zweitens im Vordergrund, die Logik soziologischen Sinnverstehens überzeugend zu begründen. Drittens regen die Beiträge dazu an, das soziologische Hermeneutikkonzept durch systematische Bezüge zu anderen Wissenschaftsgebieten zu erweitern, wie z. B. der literarischen Erzählforschung, der kunstwissenschaftlichen Ikonologie, der Semiotik und der Psychoanalyse. Diese Perspektivenerweiterung erweist sich als außerordentlich innovativ, weil so ein Modus des Verstehens sichtbar wird, der es ermöglicht, die Vielfalt der sozialen Erscheinungen in ihren Eigenarten adäquat zur Sprache zu bringen. Damit wird viertens deutlich, daß soziologische Hermeneutik dann als empirische Forschung praktikabel ist und zuverlässige Ergebnisse zeitigt, wenn sie strikt fallorientiert vorgeht.

Suhrkamp

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme  
 »Wirklichkeit« im Deutungsprozeß :  
 Verstehen und Methoden in den Kultur-  
 und Sozialwissenschaften /  
 hrsg. von Thomas Jung und Stefan Müller-Doohm. –  
 1. Aufl. – Frankfurt am Main  
 Suhrkamp, 1993  
 ISBN 3-518-28648-X  
 NE: Jung, Thomas [Hrsg.]

suhrkamp taschenbuch wissenschaft 1048  
 Erste Auflage 1993  
 © Suhrkamp Verlag Frankfurt am Main 1993  
 Suhrkamp Taschenbuch Verlag  
 Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das  
 des öffentlichen Vortrags, der Übertragung  
 durch Rundfunk und Fernsehen  
 sowie der Übersetzung, auch einzelner Teile.  
 Satz und Druck: Wagner GmbH, Nördlingen  
 Printed in Germany  
 Umschlag nach Entwürfen von  
 Willy Fleckhaus und Rolf Staudt

1 2 3 4 5 6 - 98 97 96 95 94 93

## Inhalt

Thomas Jung und Stefan Müller-Doohm Einleitung . . . . .	9
---	---

### WISSENSCHAFTSGESCHICHTLICHE MARKIERUNGEN

Klaus Lichtblau Das Verstehen des Verstehens. Georg Simmel und die Tradition einer hermeneutischen Kultur- und Sozialwissenschaft . . . . .	27
--	----

Karl-Heinz Nusser Wissenschaft und Person. Der Historismusvorwurf und die Verstehende Soziologie Max Webers . . . . .	57
---	----

Achim Hahn »Statt der Intentionalität haben wir tatsächlich nur den konkreten Umgang mit den Dingen«. Ein soziologischer Annäherungsversuch an die verschollene Hermeneutik des Hans Lipps . . . . .	70
--	----

### HERMENEUTIK:

#### WISSENSCHAFTSTHEORETISCHE POSITIONEN

William Outhwaite Kritischer Realismus und Hermeneutik . . . . .	92
---	----

Ulrich Oevermann Die objektive Hermeneutik als unverzichtbare methodologische Grundlage für die Analyse von Subjektivität. Zugleich eine Kritik der Tiefenhermeneutik . . . . .	106
--	-----

Hans-Dieter König Die Methode der tiefenhermeneutischen Kulturosoziologie . . . . .	190
--	-----

HERMENEUTIK:  
METHODOLOGISCHE KLÄRUNGEN

Ronald Hitzler  
Verstehen: Alltagspraxis und wissenschaftliches  
Programm . . . . . 223

Anne Honer  
Das Perspektivenproblem in der Sozialforschung . . . . . 241

Jo Reichertz  
Abduktives Schlußfolgern und Typen(re)konstruktion . . . 258

FALLANALYSEN

Jörg R. Bergmann  
Alarmiertes Verstehen: Kommunikation in  
Feuerwehrrufen . . . . . 283

Tilman Allert  
Familie und Milieu. Die Wechselwirkung von  
Binnenstruktur und Außenbeziehung am Beispiel der  
Familie Albert Einsteins . . . . . 329

Gerd Vonderach  
Geschichtenhermeneutische Fallanalyse und typisierende  
Fallreihenbildung am Beispiel der lebensgeschichtlichen  
Bewältigung von Arbeitslosigkeit . . . . . 358

Thomas Jung  
Lafontaine/Weiße Frau. Zur »Exegese« einer öffentlichen  
Redefigur . . . . . 379

ERZÄHLUNG UND BILD

Heinz Bude  
Die soziologische Erzählung . . . . . 409

Albrecht Lehmann  
Zur Typisierung alltäglichen Erzählens . . . . . 430

Stefan Müller-Doohm  
Visuelles Verstehen. Konzepte kultursoziologischer  
Bildhermeneutik . . . . . 438

RANDGÄNGE DES VERSTEHENS

Friedhelm Guttandin  
Die Relevanz des hermeneutischen Verstehens für eine  
Soziologie des Fremden . . . . . 458

Michel Maffesoli  
Vitalismus und Naturalismus als epistemologische  
Grundlagen einer Soziologie des Alltags . . . . . 482

Anke Thyen  
Moralität und Verstehen . . . . . 495

Hinweise zu den Autorinnen und Autoren . . . . . 514

- Reichertz, J. (1988b), »... als hätte jemand den Deckel vom Leben abgehoben.« Gemeinsames zwischen Sam Spade und Charles Sanders Peirce«, in: *Kodikas/Code* 3/4, S. 345-359.
- Reichertz, J. (1990), »Folger Sherlock Holmes oder Mr. Dupin abduktiv?«, in: *Kodikas/Code* 3/4, S. 307-324.
- Reichertz, J. (1991), *Aufklärungsarbeit. Kriminalpolizisten und Feldforscher bei der Arbeit*, Stuttgart.
- Roth, G. (1987), »Erkenntnis und Realität«, in: S.J. Schmidt (Hg.), *Der Diskurs des Radikalen Konstruktivismus*, Frankfurt am Main, S. 229-255.
- Schank, R./Childers, P. (1984), *The Cognitive Computer*, Reading/Mass.
- Schütze, F. (1987), *Das narrative Interview in Interaktionsfeldstudien*. Studienbrief der Fernuniversität Hagen, Hagen.
- Sebeok, Th./J. Umiker-Sebeok (1985), »Sie kennen ja meine Methode.« Ein Vergleich von Ch. S. Peirce und Sherlock Holmes«, in: U. Eco/Th. Sebeok (Hg.), *Der Zirkel oder Im Zeichen der Drei*, München, S. 28-87.
- Shepherd, M. (1985), *Sherlock Holmes und der Fall Sigmund Freud*, Rheda-Wiedenbrück.
- Voigt, J. (1984), *Interaktionsmuster und Routinen im Mathematikunterricht*, Weinheim.
- Weiss, P. (1965), »Biography of Charles Sanders Peirce«, in: R. Bernstein (Hg.), *Perspectives on Peirce*, New Haven/London, S. 1-12.
- Wittgenstein, L. (1976), *Tractatus logico-philosophicus*, Frankfurt am Main.
- Wittgenstein, L. (1977), *Philosophische Untersuchungen*, Frankfurt am Main.
- Young, F. (1952), »Charles Sanders Peirce: 1839-1914«, in: Ph. Wiener/F. Young (Hg.), *Studies in the Philosophy of Ch. S. Peirce*, Cambridge, S. 271-276.

## Jörg R. Bergmann

### Alarmiertes Verstehen: Kommunikation in Feuerwehrnotrufen

#### 1. Von der Methodologie zur Ethnomethodologie des Verstehens

Die Rückbesinnung auf die Einsicht, daß die Sozialwissenschaften im Gegensatz zu den Naturwissenschaften mit einem Gegenstandsbereich zu tun haben, der bereits in sich selbst sinnhaft strukturiert ist, war für die verschiedenen neueren Strömungen der interpretativen Soziologie von grundlegender Bedeutung. All diese Ansätze stimmen darin überein, daß die Sozialwelt für die in ihr denkenden und handelnden Menschen eine besondere Sinn- und Relevanzstruktur hat, noch ehe die Wissenschaftler damit beginnen, sich einzelne Ausschnitte dieser Welt durch ihre Beobachtungen und Deutungen anzueignen. Weil diese Sinn- und Relevanzstruktur die Entscheidungen und Handlungen der Menschen bestimmt, darf sie von Sozialwissenschaftlern nicht einfach ignoriert werden. Sozialwissenschaftler müssen als ein genuines Kennzeichen ihrer Tätigkeit anerkennen, daß ihren Interpretationen immer schon die Interpretationen der Handelnden vorausgehen. Sie müssen in ihrer Arbeit dem Umstand Rechnung tragen, daß ihre Konstruktionen – einem berühmten Postulat von Alfred Schütz (1953, S. 7) zufolge – Konstruktionen zweiten Grades sind, das heißt Konstruktionen jener Konstruktionen, welche von den Handelnden im Sozialfeld gebildet und für praktische Zwecke eingesetzt werden.

Es gibt verschiedene Optionen, in der wissenschaftlichen Arbeit auf diese Sachlage zu reagieren. Man kann die Einsicht, daß die Sozialwelt von den in ihr Agierenden vorinterpretiert wird, zur Kenntnis nehmen und im übrigen alles beim alten lassen – mit der Konsequenz, daß Bestandteile des alltäglich-vorwissenschaftlichen Konstruktionsapparats in undurchsichtiger Weise das vermeintlich wissenschaftlich begründete Vorgehen bestimmen.<sup>1</sup>

1 In welchem hohem Maß die gängige sozialwissenschaftliche Forschungs-

Man kann auf die methodologische Erkenntnis, daß der Gegenstand der Sozialwissenschaften sinnhaft vorstrukturiert ist, auch durch Steigerung des methodologischen Reflexionsaufwands reagieren. Zweifellos ist es notwendig, die Selbstaufklärung der Sozialwissenschaften über ihren besonderen methodologischen Status voranzutreiben<sup>2</sup>, doch ebenso unzweifelhaft ist, daß eine konstitutionsanalytische Reaktion allein nicht genügt. Denn wenn die Konsequenz allein darin besteht, immer tiefer ins Reich der Voraussetzungen einzudringen, wird der Sachbezug der empirischen Sozialwissenschaften zunehmend dünner, und die Frage nach den Prinzipien der Konstruktionen erster Ordnung bleibt als empirische Frage unbeantwortet.

Schließlich kann man auf das Postulat von der vorinterpretierten Sozialwelt anstatt methodologisch auch ethnomethodologisch reagieren, und das heißt, sich entschlossen einer Analyse der vorwissenschaftlich-alltäglichen Konstruktionen zuzuwenden. Für die Ethnomethodologie ist Verstehen, mit den Worten von Alfred Schütz (1954, S. 64), »in erster Linie nicht eine von Sozialwissenschaftlern benutzte Methode, sondern die besondere Erfahrungsweise, in der der Alltagsverstand von der soziokulturellen Welt Kenntnis nimmt«. Indem die Ethnomethodologie die Formen und Mechanismen alltäglicher Verstehensprozesse zum Gegenstand der Analyse macht, erhebt sie eine von den Sozialwissenschaften unvermeidlich in Anspruch genommene Verfahrens- und Erkenntnisressource zum zentralen Thema. *Sozialwissenschaftliches Verstehen realisiert sich für die Ethnomethodologie in Form einer Rekonstruktion der Methoden alltäglichen Verstehens*. Diese Methoden, deren sich »die Technik des Lebens [...] bedient«<sup>3</sup>, sind gleichsam Methoden erster Ordnung – Ethno-Methoden. Die Analyse dieser Ethno-Methoden, die im Vollzug von Handlungen eingesetzt werden, um eben diese Handlungen erkennbar, verstehbar, darstellbar, erklärbar – »accountable« (Garfinkel 1967) – zu machen, ist aber ein empirisches Unterfangen. Die

praxis in unreflektierter Weise Gebrauch macht von Elementen des alltäglichen Handelns und Sprechens, wird eindrücklich bei Cicourel 1964 gezeigt.

2 Vgl. in diesem Zusammenhang vor allem die gelungene Gesamtdarstellung der Problematik bei Eberle 1984.

3 In dieser außerwissenschaftlichen Bedeutung wird der Methodenbegriff bereits 1932 bei Alfred Schütz 1974, S. 226 verwendet.

Ethnomethodologie unternimmt damit den Versuch, eine methodologisch-konstitutionsanalytische Problemstellung in ein empirisches Forschungsprogramm zu transformieren.<sup>4</sup>

Dabei ist für die Ethnomethodologie und die aus ihr hervorgegangene Konversationsanalyse<sup>5</sup> charakteristisch, das eigene methodische Vorgehen abhängig zu machen von dem spezifischen Gegenstandsbereich der Untersuchung. In der Nachfolge der Husserlschen Devise »Zu den Sachen selbst!« streben sie danach, von ihrem Untersuchungsgegenstand her zu denken und sich den Blick auf ihre Objekte nicht verstellen zu lassen von einer rätionierend-selbstgenügsamen Begriffssoziologie oder von methodischen Vorgaben, deren korrekte Anwendung allein häufig bereits die Wissenschaftlichkeit der Untersuchung garantieren soll. Ziel ist vielmehr, aus der Einsicht in *die methodische Qualität und den selbstexplikativen Charakter sozialer Handlungen* zur gegenstandsadäquaten Methodisierung ihres Vorgehens zu gelangen. Methoden unterliegen für die Ethnomethodologie einem »unique adequacy requirement«<sup>6</sup>, das heißt, sie müssen ihrem jeweiligen Gegenstand in besonderer Weise angemessen sein. Entsprechend dieser Maxime ist erst dann, wenn die Analyse eines Phänomens zu einem sachhaltigen Ergebnis geführt hat, auch anzugeben, welche Methoden zur Analyse dieses Phänomens geeignet sind.

Anstatt der in der deutschsprachigen Soziologie verbreiteten Praxis zu folgen und die Ethnomethodologie als Frischzellenkur für betagte Theoriedebatten einzusetzen, wird Ethnomethodologie im folgenden als ein forschendes Unternehmen verstanden. Entsprechend diesem Selbstverständnis geht es in der folgenden Arbeit nicht darum, einige methodologische Implikationen des Verstehensbegriffs in den Sozialwissenschaften darzustellen, vielmehr soll empirisch untersucht werden, wie in einem kleinen Ausschnitt des sozialen Lebens materiale Verstehensprozesse ablaufen und organisiert sind. Nicht die wissenschaftlichen Methoden des Verstehens sind also Gegenstand der Arbeit, sondern die alltäglich-prak-

4 Dieser Transformationsschritt ist für die Ethnomethodologie von früh an charakteristisch. Vgl. als eindrucksvolles Beispiel Harvey Sacks' Interpretation des bekannten philosophischen Paradoxons »Alle Kreter lügen« (1992).

5 Zu einer kurzen Orientierung über diesen Ansatz vgl. Bergmann 1991 a.

6 So Harold Garfinkel 1976 in einem bislang noch unveröffentlichten Buchmanuskript.

tischen Methoden der Verständigung. Von zentralem Interesse wird dabei sein, wie sich Verstehensprozesse und die Orientierung hin auf Verstehen im Handeln der Leute manifestieren, wohingegen die Frage, was während des Verstehens in den Köpfen der Leute vor sich geht, als unbeantwortbar ignoriert wird.<sup>7</sup>

## 2. Alarmiertes Verstehen

Interaktionsabläufe und Verstehensvorgänge in alltäglichen Handlungssituationen sind durch eine spezifische Zeitökonomie gekennzeichnet. Handelnde stehen im Alltag, wenn sie in Interaktion mit anderen eintreten, in der Regel unter einem fortwährenden Handlungsdruck, dessen Mißachtung sogleich den Vorwurf der Inkompetenz, der Unaufmerksamkeit oder der Böswilligkeit nach sich zieht.<sup>8</sup> Es ist daher eine vordringliche Funktion von Verstehensleistungen im Alltag, den Akteuren rasch verlässliche Möglichkeiten für Anschlußhandlungen aufzuzeigen, also Antworten zu generieren für »the practical question *par excellence*: »What to do next?« (Garfinkel 1967, S. 12). In ethnomethodologischen und konversationsanalytischen Studien wurden in den vergangenen 25 Jahren eine Reihe von interpretativen Verfahren und kommunikativen Techniken identifiziert und beschrieben, mittels deren die Handelnden auf höchst ökonomische Weise unter Verwendung ihres Alltagswissens zu plausiblen und wahrscheinlichen Situationsdeutungen und darüber zu sinnadäquaten Folgehandlungen gelangen. So ist etwa für Alltagsdeutungen eine ökonomisierende *Tendenz zur Normalisierung* charakteristisch, die sich in dem Bemühen der Handelnden manifestiert, deutungsbedürftige Ereignisse zunächst einmal als gewöhnliche, »normale« Vorgänge wahrzunehmen und erst im weiteren Interpretationsprozeß zu ungewöhnlichen Typisierungen zu greifen.<sup>9</sup>

7 Vgl. die deutliche Position Garfinkels (1963, S. 190): »I shall exercise a theorist's preference and say that meaningful events are entirely and exclusively events in a person's behavioral environment [. . .]. Hence there is no reason to look under the skull since nothing of interest is to be found but brains.« Ähnlich bereits in Garfinkels Dissertation (1952, S. 142 f.).

8 Einige der von Garfinkel 1967 durchgeführten Brechungsexperimente haben das mit aller Deutlichkeit gezeigt.

9 Vgl. hierzu insbesondere Sacks 1984, der sich zum Beispiel auf Berichte

Die folgenden Überlegungen und Beobachtungen konzentrieren sich auf eine Situation, in der die Bedingungen, unter denen Verstehensleistungen ablaufen, in mehrfacher Hinsicht verschärft sind. Es geht um telefonische Feuerwehrnotrufe, und entsprechend dem eingangs formulierten thematischen Rahmen werde ich danach fragen, welcher Art die Methoden des Verstehens – Methoden des Verstehbarmachens und Methoden der Mitteilung des Verstandenhabens – sind, die in dieser Interaktionssituation auf erkennbare Weise zum Einsatz kommen. Verschärft sind die Bedingungen des Verstehens in diesem kommunikativen Kontext insofern, als die Beteiligten wie in allen Dringlichkeits-, Not- und Alarmsituationen mit dem Problem konfrontiert sind, daß in kürzester Zeit Entscheidungen getroffen werden müssen, die aktuelle Gefahren oder Störungen des Zusammenlebens betreffen – Entscheidungen, von denen möglicherweise Menschenleben abhängen.

Die Beteiligten stehen jedoch nicht nur unter einem gesteigerten Handlungsdruck. Feuerwehrnotrufe betreffen, allgemein ausgedrückt, eine Gruppe von Störungen der materiellen Alltagswelt. Damit aber solche Störungen überhaupt als interventionsrelevante »Störungen« identifiziert und der Feuerwehr zur Problemlösung übertragen werden können, muß von den Anrufern zunächst einmal die Normalisierungstendenz, die für die alltägliche Interpretationshaltung so charakteristisch ist, neutralisiert werden. Ein Anruf bei der Feuerwehr setzt voraus, daß es nicht mehr möglich ist, ein Feuer als einfaches Kartoffelfeuer wahrzunehmen, für eine Rauchwolke einen Kamin zu finden oder einen beißenden Geruch auf verbrannte Milch zurückzuführen. Es ist daher zu vermuten, daß Anrufer bei der Feuerwehr nicht einfach »nackte« Ereignisbeschreibungen abliefern, sondern auch bemüht sind, für die in ihre Beschreibungen eingewobenen Interpretationen stichhaltige Plausibilitäts- und Wahrheitsnachweise zu erbringen und auf diese Weise die Außerkraftsetzung der mundanen Normalisierungsregeln zu legitimieren.

Auf eine weitere Verschärfung der Verstehensbedingungen in die-

von Personen bezieht, die die Ermordung John F. Kennedys als Augenzeugen miterlebten und übereinstimmend aussagten, daß sie das laute Knallen, das sie hörten, zunächst für Fehlzündungen eines Automotors hielten und erst später realisierten, daß es sich hierbei um Gewehrschüsse gehandelt haben mußte.

ser Situation führt die Überlegung, daß Feuerwehrnotrufe insofern vielleicht weniger mit Soziologie und dafür mehr mit Physik zu tun haben, als der Vorgang der Alarmierung im Prinzip ja automatisierbar ist. Der mit Temperaturfühlern arbeitende Feuermelder scheint den Vorgang des Notrufs so weit zu einem rein physikalischen Geschehen zu machen und von aller menschlichen Beteiligung abzukoppeln, daß Verstehensleistungen bei diesem Prozeß überflüssig sind bzw. als Randgröße vernachlässigt werden können. Freilich zeigten sich bereits in der Frühzeit der technischen Konstruktion von Feuermeldern zwei Probleme, die in ähnlicher Form bis auf den heutigen Tag virtuell jeden Vorgang der Alarmierung begleiten.

Zum einen entsteht bei jeder – auch rein technisch übertragenen – Alarmierung die Frage, ob dem eingegangenen Notruf tatsächlich ein aktueller Notfall korrespondiert oder ob es sich bei dem Alarm um einen – zum Beispiel durch Mißbrauch oder mechanische Erschütterung ausgelösten – Fehlalarm oder blinden Alarm handelt.<sup>10</sup> Gerade die Feuerwehr ist ja ein beliebtes Ziel für schlechte Scherze und muß deshalb Mittel und Wege finden, im Verlauf eines aktuellen Gesprächs herauszufinden, ob der Anrufer es mit seinem Anliegen ernst meint oder nicht. Dies ist nicht zuletzt deshalb eine wichtige Frage, weil die fortwährende Fehlalarmierung zur nutzlosen Mobilisierung der Einsatzkräfte führt und auf die Dauer deren Aufmerksamkeit und Einsatzbereitschaft unterminiert. Bei jeder Alarmierung muß daher immer auch das Problem, ob es sich dabei um einen echten oder einen blinden Alarm handelt, interpretativ gelöst werden. Das aber heißt: Das Verstehen des Feuerwehrmannes, der einen Notruf entgegennimmt, ist selbst in einen Alarmzustand versetzt. »Alarmiert« ist dieses Verstehen deshalb, weil es systematisch mit der Möglichkeit von absichtlichen Fehlalarmierungen rechnen muß.

Das andere Problem, das bei der technischen Konstruktion von Feuermeldern frühzeitig und gleichsam auf der Rückseite des Fehlalarms auftauchte, besteht in der Frage, wie derjenige, der Alarm gegeben hat, wissen kann, ob seine Meldung auch bei der Feuerwehr angekommen ist. Technisch wurde dieses Problem da-

<sup>10</sup> Gegenwärtig machen die blinden Alarme bei den Feuerwehren in der BRD etwa zehn Prozent aller Einsätze aus. Für eine sinnvolle Unterscheidung verschiedener Formen des Fehlalarms vgl. Clausen/Dombrowsky 1984, S. 300 ff.

durch gelöst, daß in die Feuermelder Einrichtungen zur Rückmeldung eingebaut wurden – eine Lösung, die in der technischen Erläuterung eines Schaltbildes aus dem Jahre 1898 auf folgende Weise beschrieben wird: »Nach einer einlaufenden Feuermeldung wird in der Centrale durch Drücken des Tasters T der Magnet-Induktor J in die Leitung eingeschaltet und nach der Meldestelle Wechselstrom gesandt; dadurch erhält der Meldende ein Glockenzeichen (>Verstanden<).«<sup>11</sup> In diesem »Verstanden«, das ja auch heute noch im Funkverkehr als Rückmeldungssignal eingesetzt wird, offenbart sich, daß der Vorgang der Alarmierung – wie technisch perfekt auch immer er organisiert sein mag – den Prinzipien der menschlichen Kommunikation gehorcht und damit den Bedingungen intersubjektiver Verständigung unterworfen ist.

### 3. Feuerwehrnotrufe als Daten

Die Analyse von Telefongesprächen zwischen Bürgern und öffentlichen bzw. privaten Einrichtungen, die Rat, Hilfe und Unterstützung offerieren, hat im Rahmen der aus der Ethnomethodologie hervorgegangenen Konversationsanalyse eine lange Tradition. Die grundlegenden wissenssoziologischen Untersuchungen von Harvey Sacks in den frühen sechziger Jahren über die Prinzipien und Mechanismen von Mitgliedschaftskategorisierungen stützten sich in erster Linie auf Aufzeichnungen von Telefongesprächen mit einem »Suicide Prevention Center«.<sup>12</sup> Und die Datenbasis, auf deren Grundlage Emanuel Schegloff etwa zur gleichen Zeit seine Analyse der sequentiellen Organisation von Gesprächseröffnungen entwickelte, bestand in der Hauptsache aus mehreren hundert aufgezeichneten Bürgeranrufen bei der Polizei.<sup>13</sup> Seitdem haben sich zahlreiche weitere Studien der Analyse von telefonisch geführten Gesprächen zwischen Bürgern und verschiedenen Hilfseinrichtungen gewidmet.<sup>14</sup> Einer der Gründe für den anhaltenden Erfolg

<sup>11</sup> Brockhaus 1898, Bd. 6, S. 739.

<sup>12</sup> Vgl. Sacks' Dissertation 1966; eine publizierte Kurzversion findet sich in: Sacks 1972.

<sup>13</sup> Vgl. Schegloff 1967; eine Aufsatzfassung bietet Schegloff 1968.

<sup>14</sup> Vgl. etwa Bercal 1970; Shearing 1974; Larsen 1976; Sharrock/Turner 1978, 1980; Antunes/Scott 1981; Zimmerman 1984; Eglin/Wideman 1986; Sharrock/Watson 1989.



dieses Themas innerhalb des ethnomethodologisch-konversationsanalytischen Forschungsansatzes liegt dabei sicherlich auch in der besonderen Qualität des Datenmaterials.

Für das Vorgehen der Ethnomethodologie ist von entscheidender Bedeutung, an der autogenetischen und selbstexplikativen Qualität sozialer Sachverhalte – an den Konstruktionen ersten Grades – anzusetzen. Aus diesem Grund muß sie dafür Sorge tragen, daß ihr Daten zur Verfügung stehen, bei denen diese Qualität nicht getilgt ist. Das ist aber überall dort der Fall, wo ein soziales Geschehen nicht mehr in der situativ-emergenten Gestalt, in der es sich über die Zeit entfaltet hat, vergegenwärtigt werden kann, sondern nur mehr als ein kodierte Ereignis in der numerisch verdichteten Form einer statistischen Angabe vorliegt. Hierfür bilden amtliche und prozeß-produzierte Daten den Prototyp; sie sind für die ethnomethodologische Forschung weitgehend wertlos (bzw. nur als Daten über die sie produzierenden Institutionen interessant), weil in ihnen der Prozeß der sinnhaften Organisation und Selbstexplikation des sozialen Geschehens, das sie abzubilden meinen, eliminiert ist. Die Ethnomethodologie benötigt für ihre Arbeit Daten, die ein soziales Geschehen auf registrierende Weise – und nicht auf rekonstruierende Weise – konservieren.<sup>15</sup> Nur in diesem Fall besteht eine Chance, ein noch nicht durch nachträgliche Kategorisierungen überformtes soziales Geschehen und die in ihm sich realisierende primäre Sinnschicht als Ausgangs- und fortwährenden Bezugspunkt der Analyse benutzen zu können. Es hat also einen guten methodologischen Grund, daß Vertreter der Ethnomethodologie und der Konversationsanalyse auf audiovisuellen Aufzeichnungen von »natürlichen« Interaktionsabläufen als primärem Datenmaterial beharren und sich in ihren Analysen auf eine – für Außenstehende unverständlich – skrupulöse Weise der Anfertigung genauer Transkriptionen widmen.

Feuerwehrrufe sind nun als Datenmaterial für die Konversationsanalyse aus einer Reihe von Gründen besonders attraktiv:

– Zum einen ist da die Verfügbarkeit von bereits vorliegenden Aufzeichnungen – es existieren gewissermaßen »natürliche« Bänder, da von den Hilfseinrichtungen selbst alle eingehenden Anrufe routinemäßig auf Tonband festgehalten werden;

15 Diese Unterscheidung wird eingeführt und ausführlich erläutert bei Bergmann 1985.

- zum andern sind aus diesen telefonisch vermittelten Interaktionen alle mimisch-gestischen Aktivitäten und Hinweise eliminiert – es findet eine »natürliche« Datenreduktion statt, durch welche die analytische Handhabung dieser Materialien wesentlich erleichtert wird; und
- schließlich müssen sich die Hilfseinrichtungen in ihren Entscheidungen über Maßnahmen und Einsätze allein auf die mündlichen Angaben und Beschreibungen der Anrufer stützen – was der sozialen Situation gleichsam eine »natürliche« Geschlossenheit verleiht, wodurch das Geschehen zu einem sozialen Objekt wird, das der von Harold Garfinkel (1967, S. 32) formulierten ethnomethodologischen Forschungsmaxime – »any social setting be viewed as self-organizing with respect to the intelligible character of its own appearance« – in hohem Maße entgegenkommt.

Diese Merkmale sind für das Datenmaterial der folgenden Studie kennzeichnend. Sie beschäftigt sich mit Telefongesprächen zwischen Bürgern und Feuerwehr und richtet damit ihr Augenmerk auf eine bislang wenig erforschte Hilfseinrichtung.<sup>16</sup> Der Untersuchung liegen Tonbandaufzeichnungen von über hundert Notrufen zugrunde, die über die öffentliche Notrufnummer 112 in der Einsatzzentrale der Feuerwehr einer süddeutschen Kleinstadt eingingen.<sup>17</sup> Alle über die Nummer 112 ankommenden Telefonate werden in den örtlichen Einsatzzentralen der Feuerwehren zu-

16 Die meisten der vorliegenden Untersuchungen beschäftigen sich mit Kontakten zur Polizei, so auch die Serie der jüngst erschienenen Publikationen von Whalen/Zimmerman 1987, 1990 und Whalen/Zimmerman/Whalen 1988; daneben gibt es Studien über Anrufe bei einem Rettungsdienst für Vergiftungsfälle (Broadhead 1986; Frankel 1989) sowie über Anrufe bei der Telefonseelsorge und anderen Kriseninterventionszentren (Sacks 1972; Watson 1986). Vgl. als soziologisch-psychologische Studien zur Feuerwehr immerhin: Warheit 1970; Woods 1972; Canter 1980.

17 Das gesamte Materialkorpus umfaßt über diese Bürgeranrufe hinaus noch mehrere hundert Telefongespräche, die die Einsatzzentrale der Feuerwehr über Standleitungen mit der lokalen Polizeidienststelle, der Rettungsleitstelle (die für Krankentransportdienste zuständig ist) bzw. mit den Leitwarten von Betriebsfeuerwehren führte. Diese institutionellen Anrufe, die sich in mehrfacher Hinsicht signifikant von den Bürgeranrufen unterscheiden, müssen im folgenden jedoch weitgehend unberücksichtigt bleiben.



sammen mit einem mitlaufenden Zeitsignal automatisch auf Tonband mitgeschnitten. Die Bänder mit diesen Aufnahmen werden aus juristischen Erwägungen und zu möglichen Ermittlungszwecken für einige Zeit aufbewahrt, ehe sie erneut zur Aufzeichnung eingesetzt werden, wobei die bislang gespeicherten Gespräche überspielt und gelöscht werden.<sup>18</sup>

Thema der folgenden Untersuchung<sup>19</sup> sind die Formen der Kommunikation und die Mechanismen der Verständigung in Feuerwehrnotrufen. Betrachtet man diese Feuerwehrnotrufe zunächst einmal in ihrer äußeren kommunikativen Erscheinungsform, so zeigt sich, daß sie zwei Merkmale gemeinsam haben. Zum einen sind sie durchgehend von sehr kurzer Dauer; vom Abnehmen des Hörers bis zur Beendigung des Gesprächs vergehen selten mehr als ein bis zwei Minuten, manchmal auch dauern sie kaum zehn Sekunden. Zum andern nehmen alle diese Gespräche einen monothematischen Verlauf, das heißt, die beiden Beteiligten sprechen in aller Regel nur über ein einziges Thema. Keines dieser beiden Merkmale ist überraschend. Auch wer noch keinen Feuerwehrnotruf getätigt hat, besitzt ein Alltagswissen darüber, daß die Beteiligten in solchen Gesprächen gehalten sind, sich auf einen thematischen Kern zu konzentrieren, und daß es ihnen nicht gestattet ist, den sich entwickelnden thematischen Faden nach Belieben fortzuspinnen und dabei munter vom Hundertsten ins Tausendste zu kommen.<sup>20</sup> Dementsprechend ist zu erwarten, daß sich Darstellungen eines Brandes in Feuerwehrnotrufen (»Meldungen«) in ihrer kommunikativen Struktur ganz wesentlich von Darstellungen

<sup>18</sup> Selbstverständlich unterliegen diese Aufzeichnungen strengen Datenschutzbestimmungen. Deshalb sei hier explizit darauf hingewiesen, daß bei den im folgenden zitierten Transkripten dieser Gespräche sämtliche Namens-, Orts- und Zeitangaben durch Deckangaben ersetzt wurden. Dank an Erhard R. Wiehn, der uns einen Zugang zu diesen sensiblen Daten eröffnet hat.

<sup>19</sup> Die empirische Studie, über die im folgenden berichtet wird, entstand im Rahmen des von Thomas Luckmann und mir geleiteten DFG-Forschungsprojekts »Formen und Funktionen rekonstruktiver Gattungen in der alltäglichen Kommunikation«. An der Materialbeschaffung und -aufbereitung haben Angela Keppler, Hubert Knoblauch, Bernd Ulmer sowie – von außerhalb des Projekts – Wolfgang Kroner mitgewirkt.

<sup>20</sup> Vgl. zur spezifischen Organisation und »Anarchie« des thematischen Verlaufs von Unterhaltungen Bergmann 1990.

gen desselben Brandes in geselligen Kontexten (»Erzählungen«) unterscheiden.

#### 4. Die kommunikative Verlaufsstruktur von Feuerwehrnotrufen

Die kurze Dauer und die thematische Engführung von Feuerwehrnotrufen bringt für die Analyse insofern einen Vorteil, als es verhältnismäßig einfach ist, den typischen Verlauf dieser Gespräche in seiner Gesamtheit zu rekonstruieren. Dies soll im folgenden exemplarisch an einem vollständigen Feuerwehrnotruf – dem Anruf [134] – geschehen. Natürlich müssen in diesem Verlaufs-schema eine Reihe von Details erst einmal unberücksichtigt bleiben, doch soll zunächst nur die globale Ablaufstruktur dieser Gespräche herauspräpariert werden, damit die im Anschluß daran analysierten Einzelphänomene besser zu verorten sind.

Notrufe beginnen typischerweise mit einer Phase, in der *Selbstidentifizierungen* und zuweilen auch *Grüßformeln* ausgetauscht werden und in der die Anrufer häufig ihre Adresse oder die Einrichtung nennen, von der aus sie den Anruf tätigen. Wie der folgende Abschnitt #1 zeigt<sup>21</sup> –

- #1 [134:EM/C19B/o.18]
- 1 FM: Feuerwehr?  
2 (o.8)  
3 AM: Weber.=Freizeitbad=Paul,  
4 FM: J[a,

– besteht die erste Äußerung, mit der all diese Notrufe beginnen, trivialerweise darin, daß der Feuerwehrmann in der Einsatzzentrale nach dem Klingeln des Telefons den Hörer abhebt und sich mit einer selbstidentifizierenden Äußerung meldet. An sich ist dieses »Feuerwehr«, das dem Anrufer mitteilt, mit welcher Einrichtung er verbunden ist, unscheinbar, da es in den meisten Sprachgemeinschaften durchaus üblich ist, daß Institutionen sich

<sup>21</sup> Ein Verzeichnis der Transkriptionssymbole findet sich im Anhang. Die Sprecherinitialen bedeuten:

AW: Anruf durch eine weibliche Person; AM: Anruf durch eine männliche Person; AK: Anruf eines Kindes; FM: Feuerwehrmann (männlich).

am Telefon mittels derartiger selbstidentifizierender Äußerungen dem Anrufer zu erkennen geben.<sup>22</sup> Einen signifikanten Charakter erhält diese Äußerung jedoch durch ihre besondere Intonationskontur. Nicht nur, daß dieses »Feuerwehr« sprachlich zumeist kurz und mit erhöhter Lautstärke, gleichsam in militärischem Tonfall realisiert wird. Am nachhaltigsten wird die Rezeption dieser ersten Äußerung der Einsatzzentrale dadurch geprägt, daß sie in ihrer Intonationskurve zum Ende zu ansteigt, und zwar oft so stark, daß sie die Kontur einer Frageintonation erreicht. Damit wird jedem Anrufer unmittelbar der Eindruck vermittelt, daß er es hier mit einer Einrichtung zu tun hat, die sich – selbst ohne konkrete Alarmierung – bereits in höchster Bereitschaft befindet, gewissermaßen in den Startlöchern sitzt und nur auf einen geeigneten Anlaß wartet, um in Aktion treten zu können. Auf diese Weise wird der Anrufer gleich zu Beginn ermahnt und gedrängt, auf keinen Fall weitschweifig auszuholen, sondern sogleich und direkt zur Sache zu kommen.

Die zweite Phase im Ablaufschema von Notrufen wird, wie die Fortsetzung des Gesprächs demonstriert –

5 AM: Bei uns brennts direkt an=m Eingangstor

– typischerweise davon bestimmt, daß der Anrufer sein *Anliegen*, weswegen er die Notfallnummer der Feuerwehr gewählt hat, vorbringt und dabei – noch unbestimmt – einen *Ort* (»bei uns«) für den Einsatz der Feuerwehr benennt. Prinzipiell gibt es in dieser Situation für den Anrufer die Möglichkeit, entweder nur ein Ereignis zur Sprache zu bringen (wie in #1, Zeile 5: »Bei uns brennt's direkt am Eingangstor«) oder aber ein explizites Hilfeersuchen an die Feuerwehr zu richten (etwa: »Könnten Sie uns eine Türe aufmachen«). Wann von den Anrufern welche sprachliche Alternative bei der Formulierung des Anliegens gewählt wird, wird später zu klären sein. Hier genügt es zunächst festzuhalten, daß es für Anrufer an dieser Gesprächsstelle nicht eine feststehende Meldeformel gibt, sondern daß verschiedene Darstellungsformen und deskriptive Praktiken zum Einsatz kommen, die jede für sich verschiedene Aufgaben erfüllen können.

An die Formulierung des Ereignisses bzw. des Hilfeersuchens

22. Zur spezifischen Organisation und zur interaktiv hochverdichteten Qualität von Gesprächseröffnungen vgl. insbesondere Schegloff 1979, 1986.

schließt sich als dritte Phase im Verlaufsschema von Notrufen eine zumeist vom Feuerwehrmann durch Nachfragen initiierte *Abklärungssequenz* an. In Beispiel #1 etwa –

6 FM: =Wo isch des?  
 7 AM: Freizeitbad Paul, hh  
 8 (0.7)  
 9 FM: Ja? [hh  
 10 AM: Des=kennet=Se=doch; direkt am Haupteingang  
 11 do isch irgendwas in Flamme.  
 12 FM: =Ja=wa=brennt=doa?  
 13 AM: Jo des kann i itt sage.=Des sieht aus wie wenn die große  
 14 Müllcontainer brennet.

– richten sich die Nachfragen des Feuerwehrmannes darauf, den *Ort* des Ereignisses genauer zu lokalisieren (Zeile 6: »Wo isch des?«) und mehr Informationen über das *Ereignis* selbst einzuholen (12: »Ja=wa=brennt=doa?«). Sequentiell betrachtet ist diese Abklärungsphase dort positioniert, wo der Feuerwehrmann eigentlich in der Pflicht steht, auf das Hilfeersuchen des Anrufers zu reagieren, das heißt einen Einsatz der Feuerwehr zuzusagen oder abzulehnen. Aus dieser Position resultiert die spezifische Funktion dieses Einschubs – nämlich: weitere Informationen zu akquirieren und Vorbedingungen zu klären, die der Feuerwehrmann benötigt, um über die Notwendigkeit eines Einsatzes entscheiden und den Einsatz selbst je nach Art des Notfalles auslösen und dirigieren zu können. Die Abklärungsphase bildet somit eine zentrale Schaltstelle in allen Notrufen: Hier entscheidet sich, ob es zu einem Einsatz kommen und welcher Art dieser Einsatz sein wird. Die Abklärungsphase ist eine Art Filter, in der die Feuerwehr, die ja mit Klienten zu tun hat, die sich selbst selektiert haben, einzelne Hilfeersuchen als nicht realisierbar, als nicht ernsthafter Art oder nicht in ihren Kompetenzbereich fallend aussiebt.

Die vierte Phase im Ablaufschema von Notrufen wird davon bestimmt, daß der Feuerwehrmann dem Anrufer seine Entscheidung über einen Einsatz mitteilt, und in den allermeisten Fällen heißt das: ihm eine *Einsatzzusicherung* gibt. Dies zeigt auch der weitere Verlauf von Beispiel #1:

15 FM: =Ja mir kumme mol vorbeji

Es ist nicht überraschend, daß mit dieser Einsatzzusicherung das Notrufgespräch dann unmittelbar in seine fünfte und letzte Phase,

die Phase der Gesprächsbeendigung, übergeht. Zum einen weiß der Anrufer nun, daß er sein Ziel, die Feuerwehr zu einem Einsatz zu bewegen, erreicht hat. Zum andern ist aber auch der Feuerwehrmann in der Pflicht, nach der Einsatzzusicherung ohne weitere Verzögerung seine Mannschaftskollegen zu alarmieren und mit den notwendigen Informationen für den Einsatz zu versorgen. Aus dieser »Pre-closing«-Funktion<sup>23</sup> des Einsatzversprechens ergibt sich aber für den Feuerwehrmann am Telefon der Zwang, dieses Versprechen selbst dann zurückzuhalten, wenn ihm bereits mit der ersten Ereignisbeschreibung des Anrufers klar ist, daß die Feuerwehr im geschilderten Fall in Aktion treten muß. Ein zu früh plaziertes Einsatzversprechen könnte ja den Anrufer veranlassen, sofort in die Beendigungsphase durchzustarten, mit der Konsequenz, daß der Feuerwehrmann Schwierigkeiten hätte, vom Anrufer die Informationen zu erhalten, die er benötigt, um den Einsatz seiner Mannschaft vorzubereiten und zu dirigieren. Mit großer Eile wird von den Beteiligten nach dem Einsatzversprechen die fünfte Phase des Notrufgesprächs, die Sequenz der *Gesprächsbeendigung*, abgespult. Sie besteht im wesentlichen –

16 AM: Alles klar. Ciao.

17 (o.8)

18 ((Hörer wird aufgelegt))

– aus dem Austausch von Bestätigungsfloskeln (»okay«, »gut«, »is recht«), Danksagungen und Verabschiedungsformeln (»Auf Wiedersehn«, »Adee«), die oft zu einer einzigen Äußerung zusammengezogen werden (zum Beispiel: »Gut.=Danke=Wiederhörn«). Und selbst diese rasche Beendigungsphase wird häufig noch durch unvollständige Artikulation, durch gleichzeitiges Sprechen oder durch das vorzeitige Auflegen des Hörers komprimiert oder verkürzt.

23 Zum Konzept des »pre-closing« vgl. allgemein Schegloff/Sacks 1973. Die beendigungseinleitende Funktion der Einsatzzusicherung sowie einige Techniken, diese Funktion zu neutralisieren, wurden – an schwedischem Material – von Bengt Nordberg 1989 herausgearbeitet.

## 5. Der Feuerwehrnotruf als kommunikative Gattung?

Die Feuerwehrnotrufe, die dieser Studie als Datenmaterial zugrunde liegen, folgen in ihrer kommunikativen Entwicklung durchgehend der dargestellten Verlaufsstruktur. Variationen, auf die später noch Bezug genommen wird, lassen sich zwar beobachten, doch über diese Variationen hinweg scheint deutlich erkennbar, daß diese Notrufgespräche in ihrer übergreifenden Organisation einem einheitlichen Strukturmuster folgen. Dieses hohe Maß an Gleichförmigkeit ist überraschend und nicht-überraschend zugleich.

Überraschen muß die starke Gleichförmigkeit deshalb, weil davon auszugehen ist, daß keiner der Anrufer über eine langjährige Erfahrung und Routine bei der Durchführung von Feuerwehrnotrufen verfügt. Normalerweise gerät man ja als Bürger eines westlichen Industrielandes im Lauf seines Lebens nur selten in Situationen, in denen man die Feuerwehr zu Hilfe ruft.<sup>24</sup> Daß die Feuerwehrnotrufe dennoch so gleichförmig ablaufen, ist angesichts dieser mangelnden praktischen Erfahrung der Anrufer doch eine Überraschung. Stellt sich diese Gleichförmigkeit gewissermaßen emergent im Fortgang des Notrufgesprächs von selbst her? Ist es der notruferfahrene Feuerwehrmann in der Einsatzzentrale, der mit seinem Gesprächsverhalten das kommunikative Geschehen derart steuert, daß daraus letztlich dessen Gleichförmigkeit resultiert? Oder orientieren sich die Interagierenden in ihren Äußerungen an einer kommunikativen Form, einer kommunikativen Gattung gar, die in unserer Gesellschaft als institutionalisiertes Handlungsmuster eine Lösung für das Problem bereithält, wie man als Bürger Feuerwehrnotrufe tätigt?

Andererseits kann die starke Gleichförmigkeit von Feuerwehrnotrufen auch nicht überraschen, denn die beschriebene Verlaufsstruktur bestimmt keineswegs die sprachliche Interaktion allein in dem spezifischen Fall von Feuerwehrnotrufen. Neuere Untersuchungen über Bürgeranrufe bei der Polizei haben für diese Ge-

24 Nachfragen bei Bekannten und Freunden haben ergeben, daß diejenigen, die tatsächlich schon einmal die Feuerwehr geholt haben, sich bis in winzigste Details hinein an die Umstände dieses Ereignisses erinnern können. Der Autor dieses Textes gesteht, daß er noch kein einziges Mal – jedenfalls nicht mit ernster Absicht – die Nummer 112 gewählt hat.

sprache exakt das gleiche Strukturmuster zutage gefördert.<sup>25</sup> Könnten diese Studien noch die Vermutung nahelegen, daß die fünfphasige Verlaufsstruktur allgemein für die Gesprächsorte der Notrufe kennzeichnend ist, so macht eine einfache Überlegung deutlich, daß die Interaktion in einer Vielzahl ganz anderer Kontexte (etwa bei kommerziellen Transaktionen) dem gleichen Strukturmuster folgt. Wer etwa telefonisch eine Kinokarte bestellt, wird nach der üblichen Gesprächseröffnung (1) sein Anliegen vorbringen (2), worauf es zunächst zur Abklärung von Details – etwa der Art des gewünschten Sitzplatzes – kommt (3), ehe die Zusicherung der gewünschten Aktion – Reservierung einer Kinokarte – erfolgt (4) und das Gespräch damit, da der Zweck des Anrufs erreicht wurde, in seine Beendigungsphase mit Dankbezeugungen und Abschiedsformeln übergeht (5).

Obwohl zunächst an einem Feuerwehrnotruf identifiziert, beschränkt sich das kommunikative Verlaufsmuster ganz offensichtlich nicht auf den Spezialfall von telefonischen Notrufgesprächen mit der Feuerwehr. Diese mangelnde Spezifität könnte ihren Grund darin haben, daß die Strukturbeschreibung des Gesprächsablaufs auf einem zu hohen Abstraktionsniveau erfolgt ist, auf der das, was Harold Garfinkel (1976) die »quiddity« oder »identifying features« eines sozialen Phänomens nennt, nicht mehr faßbar ist. Tatsächlich ist es möglich, aus einer ganz elementaren Interaktionssequenz mit zwei Erweiterungsschritten die Verlaufsstruktur von Notrufgesprächen zu generieren. Dabei steht am Beginn zunächst die interaktive Paarsequenz<sup>26</sup>, die sich aus der initiativen Komponente [Wunsch/Bitte/Verlangen] und der responsiven Komponente [Erfüllung] bzw. [Nicht-Erfüllung] des Wunsches zusammensetzt.<sup>27</sup>

25 Vgl. Zimmerman 1984, S. 214, Whalen/Zimmerman 1987, S. 174 ff., Whalen/Zimmerman/Whalen 1988, S. 344 und Whalen/Zimmerman 1990, S. 468 ff. wo für Anrufe bei der Polizei ein Verlaufsschema beschrieben wird, das aus folgenden fünf Komponenten besteht:

1. Opening/Identification; 2. Complaint/Request; 3. Interrogative series; 4. Remedy/Response; 5. Closing.

26 Zum Konzept der Paarsequenz (»adjacency pair«) vgl. grundsätzlich Schegloff/Sacks 1973; Erläuterungen finden sich bei Bergmann 1988, kritische Anmerkungen und Ergänzungen bei Goffman 1976.

27 Diese beiden Antwortmöglichkeiten stellen keine gleichrangigen Alternativen dar, vielmehr ist hier – wie bei einer Reihe anderer Paarse-

A:	Bitte/Wunsch
F:	Erfüllung bzw. Nicht-Erfüllung

Diese Paarsequenz wird nun dadurch expandiert, daß sich zwischen ihre beiden Glieder eine eigene Interaktionseinheit schiebt, eine Seiten- oder Einschubsequenz<sup>28</sup>, in der es um die Abklärung von Voraussetzungen zur Wunscherfüllung geht. Derartige Unterbrechungen des Sequenzgeschehens sind, wie das folgende Beispiel illustrieren mag, in der Alltagskommunikation durchaus üblich:

A:	Kannst Du mir mal den Zucker geben?
F:	Willst Du den braunen oder den weißen?
A:	Den braunen.
F:	Hier bitte

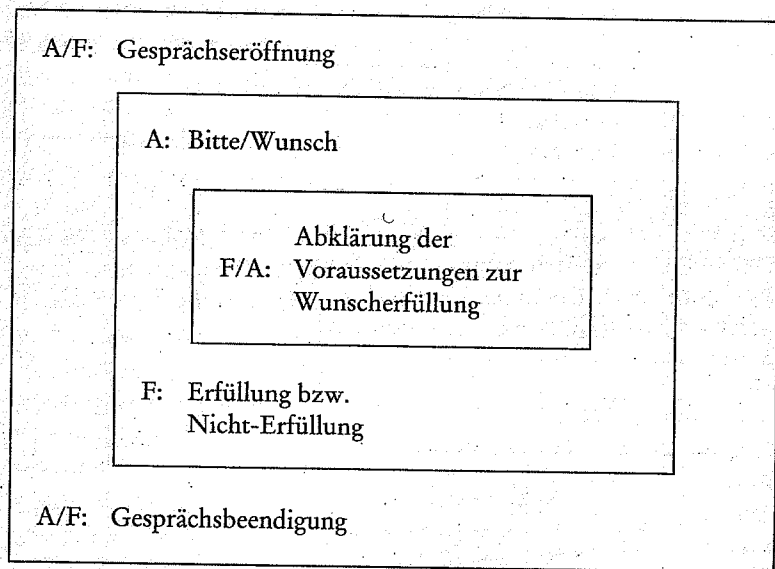
Es handelt sich hier um eine Art »innere« Erweiterung der Paarsequenz, die, auch wenn sie über eine längere Zeit hinweg das Gespräch bestimmen sollte, in der Regel nicht die Erwartung außer Kraft setzt, daß noch eine reaktive Äußerung auf den ersten initiierenden Redezug zu erfolgen hat:

A:	Bitte/Wunsch		
<table border="1"> <tr> <td>F/A:</td> <td>Abklärung der Voraussetzungen zur Wunscherfüllung</td> </tr> </table>		F/A:	Abklärung der Voraussetzungen zur Wunscherfüllung
F/A:	Abklärung der Voraussetzungen zur Wunscherfüllung		
F:	Erfüllung bzw. Nicht-Erfüllung		

quenzen – eine Präferenzorganisation am Werk, die seit langem ein wichtiges Thema der Konversationsanalyse ist. Vgl. Pomerantz 1984 a, Levinson 1983, S. 332 ff., Bilmes 1988.

28 Derartige Einschubsequenzen betreffen neben Korrekturvorgängen zumeist Präsuppositionen oder Vorfragen, die ein Rezipient geklärt wissen möchte, ehe er die erwartete Nachfolgeäußerung produziert. Vgl. zu diesem Konzept Schegloff 1972, S. 76 ff., sowie Jefferson 1972.

In alltäglichen Unterhaltungen stellt eine aus [Wunsch] + [Einschub] + [Wunscherfüllung] bestehende Sequenz zumeist nur eine von vielen Interaktionsepisoden dar. Für Notrufe jedoch ist konstitutiv, daß die Bearbeitung eines vorgebrachten Anliegens das ausschließliche Geschäft der Interaktion zu sein hat. Deshalb lagern sich an den Rändern dieser expandierten Paarsequenz nicht andere Gesprächsepisoden an, sondern nur die für Telefongespräche allgemein üblichen Eröffnungs- und Beendigungsaktivitäten. Man gelangt so durch eine »äußere« Erweiterung der Paarsequenz zu der oben dargestellten fünfphasigen Verlaufsstruktur von Notrufgesprächen:



Vor dem Hintergrund dieser genetischen Rekonstruktion des sequentiellen Formats von Notrufen lassen sich begründetere Aussagen über den Status dieser kommunikativen Verlaufsstruktur machen. Aufgrund der Nähe des Verlaufsschemas von Feuerwehrnotrufen zu der elementaren Interaktionssequenz von Wunschäußerung und Wunscherfüllung erscheint es nicht sinnvoll, das steuernde Gesprächsverhalten des Feuerwehrmannes für die Gleichförmigkeit der Notrufgespräche verantwortlich zu machen. Der Anrufer ist an der Produktion dieser Gleichförmigkeit durchaus gleichberechtigt beteiligt und keineswegs jemand, der den Äußerungsvorgaben des Feuerwehrmannes bloß passiv Folge leistet.

Sosehr jedoch beide Kommunikationspartner in ihren Äußerungen gemeinsam das rekurrente Verlaufsmuster hervorbringen, so wenig scheint es gerechtfertigt, den Feuerwehrnotruf als kommunikative Gattung im engeren Sinn des Wortes zu betrachten.<sup>29</sup> Denn die Gleichförmigkeit dieses Geschehens resultiert weniger daraus, daß die Handelnden sich an einem Muster, das ihnen die Folge der einzelnen Handlungsschritte vorzeichnen würde, orientierten. Vielmehr ergibt sich die Gleichförmigkeit dieses Geschehens Zug um Zug dadurch, daß an jedem Punkt in dieser Interaktion die lokale Entscheidung der Handelnden, »what to do next«, extrem auf jeweils eine spezifische Option zugeschnitten und eingeschränkt ist. In anderen Geschäftsgesprächen ist es immer möglich (und zuweilen geradezu erwünscht), in die Kommunikation auch affiliative Kommentare, abschweifendes Rasonieren, nachdenkliches Zögern, vorsichtige Ironisierung und andere Elemente von Rollen- und Ritualdistanz einfließen zu lassen, ohne daß dadurch der Geschäftscharakter des Gesprächs verschwinden würde. Gerade dadurch aber, daß die Teilnehmer an Feuerwehrnotrufen Negationsmöglichkeiten weitgehend ignorieren – also auf konkurrierende Modalisierungen und alternative Thematisierungen verzichten – demonstrieren sie sich, daß sie strikt auf den Zweck- und Dringlichkeitscharakter des »Notfall«-Gesprächs hin orientiert sind. Feuerwehrnotrufe erhalten ihr hohes Maß an Gleichförmigkeit also nicht aufgrund einer handlungsrelevanten kommunikativen Mustervorgabe, sondern durch die schrittweise Aktualisierung einer elementaren, nach innen und nach außen erweiterten Äußerungssequenz, deren schnörkellose Realisierung die Dringlichkeitsorientierung der Handelnden und damit den Notrufcharakter des Gesprächs unter Beweis stellt. Deshalb bilden Feuerwehrnotrufe nach meinem Verständnis keine eigene kommunikative Gattung – bzw. *noch* keine. Denn so wenig wie für andere kommunikative Vorgänge, so wenig steht auch für Feuerwehrnotrufe ein für allemal fest, ob sie gattungsartig organisiert sind oder nicht. Ob ein gleichförmiger Kommunikationsablauf eine kommunikative Gattung darstellt oder nicht, ist immer eine empirische Frage. Und die mittlerweile in Telefonzellen,

29 Zum Konzept der kommunikativen Gattung und zu dessen soziologischen Implikationen vgl. vor allem Luckmann 1986, 1988. Als Beispiel für eine elaborierte Gattungsanalyse vgl. Bergmann 1987.

Telefonbüchern und anderswo anzutreffenden Anweisungen, wie eine korrekte Notrufmeldung auszuführen ist, lassen es möglich erscheinen, daß in Zukunft auch Feuerwehrnotrufe Gattungscharakter annehmen, das heißt, daß bereits beim Wählen der Nummer 112 ein gesamthaft entworfenes Handlungsprojekt präsent ist.

## 6. Die Verlaufsform des Feuerwehrnotrufs als Mittel der Wahrheitsprüfung

Unter dem Blickwinkel der Informationstheorie betrachtet, müßten Bürgeranrufe bei der Feuerwehr, um erfolgreich zu sein, als Minimalvoraussetzungen eigentlich nur zwei Komponenten beinhalten: Angaben über die Art des Geschehens und Angaben über den Ort des Ereignisses. Beide Informationen würden der Feuerwehr im Prinzip genügen, um zu einem Einsatz auszurücken. Doch Anrufe, bei denen sich die Anrufer von sich aus auf Angaben zu diesen beiden Komponenten beschränken und sich damit, wie es scheint, auf höchst rationale Weise – weil ohne Zeitverschwendung – um eine Alarmierung des Notdienstes bemühen, gelten dem Feuerwehrmann in der Einsatzzentrale als unvollständig, problematisch und überprüfungsbedürftig. Weshalb gerade dieses scheinbar so situationsangemessene und effektive Anruferverhalten das Mißtrauen des Feuerwehrmannes weckt und sein »Verstehen« in einen Alarmzustand versetzt, mögen die folgenden Notrufe verdeutlichen:

#2 [132:EM/C19A]

1 FM: Feuerwehr,  
2 (0.5)  
3 AW: Am *Frie:dhof*; äh, *Ecke Dings*  
4 isch'n schlimmer Unfall passiert;  
5 FM: Wo=sch des?  
6 AW: hh am Friedhof wo=mr Schellenburgstroaß  
7 nunnerge:ht ((*Schluchzen*))  
8 FM: Isch recht= [ja:.; Verletzte?  
9 ((Hörer wird aufgelegt))  
10 (1.0)  
11 FM: Hallo?  
12 (1.2)  
13 ((Hörer wird aufgelegt, anschließend Freizeichen))

In diesem Notruf beschränkt sich die Anruferin zum einen darauf, mitzuteilen, daß sich ein »Unfall« ereignet hat, wobei der Unfall durch die Bewertung »schlimm« als so gravierend dargestellt wird, daß er den Einsatz der Feuerwehr erforderlich macht. Zum andern benennt sie den Ort des Ereignisses durch die Formulierung »Am *Frie:dhof*; äh, *Ecke Dings*«, die ersichtlich eine leere Referenzform zu Hilfe nimmt. Während das Fehlen von Begrüßung und Selbstidentifizierung am Gesprächsbeginn nur im Vergleich mit anderen Notrufen zu bemerken ist, ist der Aufzeichnung des Gesprächs selbst zu entnehmen, daß ihm auch ein ordentliches Ende fehlt. Nach einer Präzisierung ihrer als zu vage monierten Ortsformulierung (in Zeile 6f.) und nach einer Bestätigungsformel des Feuerwehrmannes (»Isch recht«) hängt die Anruferin ein. Sie hört nicht mehr, wie der Feuerwehrmann nach weiteren Details des Ereignisses fragt (»Verletzte?«) und wie er sich mit einem »Hallo?« um eine Re-Etablierung der abgebrochenen Kommunikation bemüht. Da dieses Bemühen erfolglos bleibt, beendet auch der Feuerwehrmann die Verbindung, ohne daß es zu einer regulären Beendigungs- und Verabschiedungsphase kommt, wie sie in den anderen aufgezeichneten Notrufen üblich ist.

Das einzige weitere Beispiel in dem verfügbaren Material, in dem der Anrufer wie in Gespräch #2 ohne irgendeinen Vorbereitungs-schritt sofort mit der Formulierung von Anliegen und Ort beginnt, ist der folgende Anruf:

#3 [18:EM/C19A/0.10:126]

1 FW: Feuerwehr  
2 (-)  
3 AK: Kommen=Se=bitte=schnell (-) i-i-n: Karstadt f:=hh  
4 Karstadt=brennt=es.  
5 (1.5)  
6 FW: Na na: best [immt net.  
7 ((Hörer wird aufgelegt))

Bedeutsam an diesem Beispiel ist, daß Anruf #3, wie der Feuerwehrmann auch sofort erkennt, kein »echter« Notruf ist, sondern der Versuch eines Kindes (vermutlich einer Gruppe von Kindern), den seit Generationen beliebten Unfug zu wiederholen, der Feuerwehr durch eine Falschmeldung einen Streich zu spielen. Dieser »Scherz«-Anruf macht folgendes deutlich: Wenn der Anru-



fer zu Beginn des Notrufs Name und Adresse nennt, mag das zwar der üblichen Gesprächseröffnung bei geschäftlichen Telefonaten entsprechen, doch kommt diesen Aktivitäten im Fall von Notrufen eine besondere Bedeutung zu. Zum einen machen diese Angaben den Anrufer identifizierbar und können damit den immer mitlaufenden Verdacht des Feuerwehrmannes, daß der Anrufer einen schlechten Scherz mit ihm treiben will, zerstreuen.<sup>30</sup> Zum andern dokumentiert die geordnete Abwicklung der Gesprächseröffnungsphase, daß der Anrufer zu kontrolliert-rationalem Handeln fähig ist, da er dem bei Notfallmeldungen naheliegenden ersten Impuls widersteht, in der Erregung angesichts des Geschehens die umständlichen Einleitungsfloskeln zu überspringen und sogleich das anstehende Problem (»Feuer!«) zu artikulieren.

Doch nicht nur die Gesprächseröffnung, auch die geordnete Beendigung des Gesprächs ist dazu geeignet, die Zweifel des Feuerwehrmannes zu zerstreuen. Anruf #3 zeigt ja, daß Kinder, wenn sie den Leuten einen Streich dieser Art spielen, oft nicht in der Lage sind, das Lachen zu unterdrücken; sie retten sich dann einfach, indem sie die Verbindung unterbrechen. Um nur ja nicht durch vorzeitiges Lachen den Erfolg des Streiches zu gefährden oder sich zu verraten, verzichten sie lieber darauf, ihren Schabernack bis zum Ende auszukosten.

Der sogleich als unecht erkannte und entlarvte Anruf #3 hat deutlich gemacht, daß Notrufe, die von seiten der Anrufer ohne ordentliche Eröffnung getätigt werden, unmittelbar das Mißtrauen des Feuerwehrmannes erregen. Dessen Skepsis wird noch um einiges gesteigert, wenn die Stimme des Anrufers als die eines Kindes oder Jugendlichen wahrzunehmen ist. Bei diesen Altersgruppen wird die Bereitschaft, mit der Feuerwehr schlechte Scherze zu treiben, vergleichsweise hoch veranschlagt. Selbstidentifizierung, freiwillige Adressenangabe und phatische Elemente

<sup>30</sup> Natürlich kann ein Anrufer an dieser Stelle auch falsche Angaben machen. Das aber ist unter anderem deshalb riskant, weil der Anrufer zu weiteren Äußerungen verpflichtet ist und dabei unter Konsistenzzwängen steht (also beim Lügen zumindest ein gutes Gedächtnis beweisen muß), und weil der Feuerwehrmann in der Einsatzzentrale über ein Ortswissen verfügt, mit dessen Hilfe er die Angaben des Anrufers noch im Fortgang des Gesprächs einer ersten Prüfung im Hinblick auf Plausibilität und Wahrhaftigkeit unterziehen kann.

können demgegenüber als *Authentisierungstechniken* betrachtet werden, die dazu dienen können, gleich zu Beginn des Gesprächs die Haltung des alarmierten Verstehens des Feuerwehrmannes und dessen systematische Zweifel an der Glaubwürdigkeit des Anrufers zurückzudrängen, wenn nicht zu beseitigen.

Geht man vor dem Hintergrund dieser Ausführungen noch einmal zurück zu Notruf #2, so offenbart sich ein gravierendes Dilemma für den Feuerwehrmann in der Einsatzzentrale. Es besteht ja durchaus die Möglichkeit, daß das Ausbleiben des Grußes, das Fehlen der Selbstidentifizierung, die Formulierungsschwierigkeiten (»Ecke Dings«), der abrupte Abbruch zusammen mit dem undeutlich wahrnehmbaren Schluchzen tatsächlich einen Schock- oder hochgradigen Erregungszustand der Anruferin indizieren und damit indirekt den Schweregrad des gemeldeten Unfalls zu erkennen geben. Der Feuerwehrmann, der in der Einsatzzentrale einen Anruf dieser Art entgegennimmt, befindet sich damit in einer schwierigen Situation. Offensichtlich ahnen diejenigen, die die Feuerwehr absichtlich in die Irre führen wollen, in ihren Anrufen häufig die Dringlichkeitsform und Bruchstückhaftigkeit jener Notrufe nach, bei welchen die Anrufer unfähig sind, den Hilfsdiensten am Telefon ordnungsgemäß Bericht zu erstatten. Die Konsequenz dieser Situation ist, daß der Feuerwehrmann gerade dort auf weiterer Klärung insistieren muß, wo ein Anrufer durch sein Äußerungsverhalten einen sofortigen Rettungseinsatz anmahnt.<sup>31</sup>

Die beschriebene kommunikative Verlaufsstruktur mag nicht spezifisch für Feuerwehrnotrufe sein. Doch wie sich jetzt erkennen läßt, wird das allgemeine Muster an die spezifischen Bedingungen, Zwecke und Ziele des Feuerwehrnotrufs adaptiert. Das Muster selbst wird dabei nicht verlassen oder grundlegend modifiziert; statt dessen werden Teile dieses Musters einzelnen spezifischen Funktionsbestimmungen unterworfen. Gesprächseröffnungen und -beendigungen, phatische Elemente und Rückfragen finden sich auch in zahlreichen anderen Gesprächsarten, doch hier in den

<sup>31</sup> Es gibt reale Beispiele dafür, daß die Situation an diesem Punkt einen tragischen Verlauf nehmen kann, da die verantwortliche Person in der Einsatzzentrale durch ihr Beharren auf Klärung den Einsatz der Rettungsdienste verzögert und damit Menschenleben gefährdet. Vgl. etwa den spektakulären Fall, den Whalen/Zimmerman/Whalen 1988 berichten und analysieren.



telefonischen Notrufgesprächen mit der Feuerwehr dienen diese Elemente einer verdeckten, doch immer mitlaufenden und für die Zweckbestimmung des Gesprächs wesentlichen Wahrheitsprüfung.

Im folgenden geht es nun darum, die Respezifizierung des grundlegenden kommunikativen Strukturmusters im Hinblick auf den speziellen Fall der Feuerwehrnotrufe ein Stück voranzutreiben. Dazu werden zwei Handlungskomponenten herausgearbeitet, die für die Realisierungsform von Notrufen und speziell von *Feuerwehr*-Notrufen eine zentrale Rolle spielen. Die erste Komponente betrifft den Beteiligungsstatus des Anrufers im Hinblick auf den von ihm berichteten Sachverhalt. Es wird sich zeigen, daß sich die Beziehung des Anrufers zur Institution »Feuerwehr« – sein »footing«, wie Goffman (1979) sagt – in Abhängigkeit von diesem Status grundlegend ändert.

## 7. Der Beteiligungsstatus der Anrufer. Von Nutznießern und Wohltätern

### 7.1 Betroffene

Anrufer bringen in ihren Anrufen in aller Regel immer auch zum Ausdruck, in welcher Beziehung sie zu dem berichteten Ereignis stehen, in welcher Weise sie darin involviert sind oder davon affiziert werden.<sup>32</sup> In Anruf #1 etwa präsentiert sich der Anrufer in seiner ersten Problemexposition als jemand, der von dem geschilderten Ereignis unmittelbar betroffen ist. Indem er sagt –

AM: Bei uns brennts direkt an=m Eingangstor

– gibt er zu verstehen, daß das Problem von persönlicher Bedeutung für ihn ist und daß er und ungenannte andere Personen potentielle Opfer des berichteten Brandes sind. Betroffene haben ein ureigenes Interesse daran, daß die Feuerwehr in Aktion tritt, und dieses Interesse manifestiert sich in den Notrufgesprächen in der

<sup>32</sup> Diesen Sachverhalt haben Whalen/Zimmerman 1990 in ihrer Studie über Bürgeranrufe bei der Polizei unter der Überschrift »practical epistemology« untersucht.

Verwendung zahlreicher rhetorischer Techniken und persuasiver Figuren.

In Beispiel #1 etwa wird die aus dem Brand möglicherweise resultierende Bedrohung vom Anrufer zweimal durch die Technik der *Reformulierung*<sup>33</sup> zugespitzt: Zuerst wird die Ortsformulierung »direkt an=m Eingangstor« (Zeile 5) von dem Anrufer selbst durch die Formulierung »direkt am Haupteingang« (Zeile 10) respezifiziert. Einen Moment später wird der Deskriptor »brennen« (Zeile 5) durch den bildhaften Ausdruck »etwas ist in Flammen« (Zeile 11) substituiert. Durch beide Reformulierungen wird die potentielle Gefahr des geschilderten Problems deskriptiv eskaliert: im einen Fall durch die Hervorhebung der funktionalen Bedeutung und starken Frequentation des Brandortes [»Eingangstor« → »Haupteingang«], im andern Fall durch den Wechsel zu einer bildhaften Beschreibung [»brennen« → »in Flammen sein«], die die Eindringlichkeit und Bedrohlichkeit der Brandschilderung intensiviert.

Feuerwehrnotrufe von »Betroffenen« sind generell gekennzeichnet von vielfältigen Hinweisen darauf, daß das berichtete Problem für den Anrufer untragbar ist oder gar unmittelbar gefährlich sein kann. Anrufer dieser Gruppe beschreiben das Ereignis bzw. ihr Anliegen auf eine einfache und direkte Art.<sup>34</sup> Ihre Formulierungen sind durchsetzt mit persuasiven Elementen, die dazu dienen, die Last oder die mögliche Gefahr, die das Ereignis darstellt, zu verstärken.

<sup>33</sup> Derartige Reformulierungen und andere deskriptive Praktiken sind seit langem ein wichtiges Thema der konversationsanalytischen Forschung, vgl. hierzu prinzipiell Bergmann 1991b; zu einer exemplarischen Analyse der interaktiven Bedeutung solcher Reformulierungen in einem ganz anderen Kontext vgl. Bergmann 1992.

<sup>34</sup> Sharrock/Turner 1978 entwickeln in ihrer Studie über Bürgeranrufe bei der Polizei einen systematischen Unterschied zwischen einfachen, direkten und umständlichen, langen Anrufen und zeigen, auf welche interaktive Konstellation sich diese Differenz zurückführen läßt.

## 7.2 Nicht-Betroffene

Neben der Gruppe der »Betroffenen« läßt sich in den Feuerwehr-notrufen eine Gruppe von Anrufern ausmachen, die durch vielfältige Hinweise deutlich zu erkennen geben, daß ihr Beteiligungsstatus im Hinblick auf das berichtete Ereignis ganz anderer Art ist. Diese Gruppe besteht aus Anrufern, die in ihren Anrufen frühzeitig indizieren, daß sie von dem Problem, das sie der Feuerwehr melden, nicht oder nicht direkt betroffen sind.

*Boten.* Eine Unterkategorie dieser Gruppe der Nicht-Betroffenen umfaßt Anrufer, die sich als bloße Boten präsentieren. Ein Beispiel für ein Gespräch mit einem Anrufer dieses Typs liefert #4:

- #4 [260:EM/C19C]
- 1 FM: Feuerwehr;
- 2 AM: Ja=Grüß=Gott.=Strauß. Hallinger Stroß; (-) des isch  
3 do beim TeHaWe drouß.=Do isch grad e Radfahrerin  
4 vorbeikomme.  
5 (o.6)
- 6 AM: [(Die hat mir) - [Jaja. [Ihr=wisst=s[cho,-  
7 FM: [Ja:?=Grünried. Ja.=(do)= [Mir sind unterwegs. [Ja  
8 AM: = [Ihr=wisst=scho.  
9 FM: [Ja mir sind unter [wgs.  
10 AM: [Bloß daß i angrufe hon. [Itt daß die  
11 FM: [Ja:  
12 AM: nocher Zustand krie [gt.  
13 FM: [Ja. [(Bittschön)<sup>o</sup>  
14 AM: [Alles klar. [Gell?  
15 FM: [Wiederhörn,  
16 AM: °°Ada°°

Interessant an diesem Notruf ist, daß der Anrufer noch vor der Formulierung seines Anliegens eine – nur kategorial bezeichnete – dritte Person (»e Radfahrerin«) als seine Informationsquelle benennt. Der Anrufer ist sichtlich bemüht, von Beginn an keinen Zweifel daran zu lassen, daß sein Ereigniswissen nicht aus erster Hand, sondern von einer dritten Person stammt und er insofern nur als Übermittler fungiert. Auf eine ganz ähnliche Weise verfahren auch die folgenden Anrufer:

- [218]
- 15 AW: Ja. °bin°=i bin grad angrufe worde durchs Haustelefon;  
16 I soll d=Feuerwehr anrufe

[202]

- 2 AW: Ja: Grüß Gott (Fr[ou] Piano. Mein Sohn isch grad kumme am  
3 FM: °(Grüß) Gott°  
4 AW: Eiser Brückele dads brenne; des ganze Stroh;

[265]

- 2 AM: Ja=Gu(t)n Tag, Flugleitung Kleinstadt.=Ich=hab=grad=  
3 vo(nm)=Pilot=die=Mitteilung=kriegt in Heimingen  
4 brennt es.

Mit der Wahl dieser Darstellungsform, bei der eine dritte Person als Urheber der Information ins Spiel gebracht wird, beanspruchen die Anrufer, daß sie nicht für den Wahrheitsgehalt der von ihnen übermittelten Botschaften verantwortlich gemacht werden können.<sup>35</sup> Deshalb ist es nur folgerichtig, daß sich in Anrufen dieser Art kaum persuasive Elemente finden. Anrufer in Feuerwehrnotrufen machen, wenn sie als »Boten« agieren, das angezeigte Problem nicht zu ihrer Sache, sie berichten das Ereignis vielmehr ohne Engagement mit einer gewissen Distanz, indem sie durchblicken lassen, daß sie über keinerlei Wissen aus erster Hand verfügen und zu keiner weiteren Auskunft in der Lage sind.

*Zeugen.* Die zweite Unterkategorie in der Gruppe der Nicht-Betroffenen wird gebildet von Anrufern, die ein Ereignis, von dem sie meinen, daß es für die Feuerwehr relevant ist, zwar selbst gesehen, gehört oder gerochen haben, aber von diesem Ereignis weder unmittelbar bedroht noch beeinträchtigt werden. Ihrem Beteiligungsstatus nach lassen sich Anrufer dieses Typs als »Zeugen« charakterisieren, da sie weder direkt Betroffene eines Ereignisses noch bloße Überbringer einer ihnen aufgetragenen Nachricht sind. »Zeugen« bilden zahlenmäßig die größte Teilgruppe im untersuchten Datenkorpus. Einige Unterschiede zwi-

35 Ein schönes Beispiel dafür, daß – wie Goffman 1979, S. 144 f. anknüpfend an die Untersuchung von Vološinov 1929 gezeigt hat – der Begriff des Sprechers verschiedene Kapazitäten (ver)birgt, die beim Sprechen zwar zumeist koinzidieren, in bestimmten Situationen jedoch auseinanderfallen können. Wenn ein Anrufer sich als bloßer Bote präsentiert, kommt es – ähnlich wie beim Zitat – zu einer Aufspaltung des Sprechers, da der, der die Worte aktiviert, neben den tritt, der den Auftrag hierfür gegeben hat. Diese Aufspaltung hat zur Konsequenz, daß die Person, die spricht, die Verantwortung für ihre Äußerung an denjenigen delegieren kann, in dessen Auftrag sie ihre Information übermittelt.

schen Feuerwehrnotrufen von Betroffenen und Nicht-Betroffenen ergeben sich bei einer genaueren Betrachtung des folgenden Anrufs:

- #5 [163:EM/C19B]
- 1 FM: Feuerwehr,  
 2 AM: Grüß Gott hier isch Hohlbrei; .hh h ich bin grade  
 3 FM: Ja,  
 4 AM: h=.hh Grünstraße langgefahren,  
 5 FM: Ja,  
 6 AM: =und zwar die Kurve den Wald; hoch.  
 7 FM: =Ja,  
 8 AM: und=da=isch=rechter=Hand=ne=starke=Rauchbildung=  
 9 =mittn=im=Wald;  
 10 FM: =Mitte im Wald.  
 11 AM: =Wollt=ich=nur=meldn=ich=weiß=nicht=v(iell)eicht=(i)s=  
 12 =es=n=Acker=ich=weiß=es=nicht=aber=mittn=im=Wald;  
 13 isch=tsche-tsche is=ts(ch)iemlich=  
 14 =starke=Rauchbildung;  
 15 FM: Desch in da Kurve dort; in da Grü nstra:ß  
 16 AM: Wenn=man=aus=der=  
 17 =Kurve=rauskommt; ungefäh:r;=(f)=knapp=f-f:=fuffzich=  
 18 =Meter=nich=mal=auf=der=rechten=Seite; .hh hh  
 19 FM: Joa mir fahren  
 20 mol hin; [gell?  
 21 AM: Okay. Bitte; Ade,  
 22 ((Hörer wird aufgelegt))

Auffallend bei diesem Anruf ist, daß der Anrufer nicht einfach das von ihm beobachtete Ereignis referiert, sondern zusammen mit der Ereignisbeschreibung auch die *Geschichte der Wahrnehmung dieses Ereignisses* mitliefert. Ehe der Anrufer dem Feuerwehrmann die »starke Rauchbildung mitten im Wald« (Zeilen 8 f.) meldet, beschreibt er, wie er dazu kam, dieses Ereignis wahrzunehmen (Zeilen 2-4: »ich bin gerade Grünstraße langgefahren«). Daß es sich hierbei tatsächlich um ein spezifisches Übermittlungsformat und nicht um eine bloße Eigenart dieses einzelnen Anrufers handelt, wird daraus ersichtlich, daß der gleiche Vorgang auch in anderen Feuerwehrnotrufen zu beobachten ist, zum Beispiel:

- [84]
- 2 AW: .hh Joa, h, Guade Morge. .hh I hon bloß welle melde,  
 3 daß es uffim Lueginsland dobe widder brennt,

- 9⇒ AW: I=hon=itt=schloafe=könne=jetzt=hon=i=zum=  
 10⇒ =Fenschter=ousigucket, .hh I wohn an dr alde Hallinger  
 12 Stroßß °h°=und doh sieht mers grad

- [257]
- 2⇒ AW: Ja hier isch Frau Kopf. Sie.=Ich war etz grad  
 3⇒ mit de Hunde spazier;  
 4 FM: Ja,  
 5 AW: Und da hi- .h i bin nich ganz ran. abr da wo der (-)  
 6 wo des h: (o.8) Grillhütte isch in Kleinstadt;  
 7 (o.6)  
 8 FM: Ja,  
 9 AW: und da isch eine sehr starke Rauchentwicklung; (-)  
 10 Ich vermute daß do brennt.

Was tun die Anrufer, wenn sie sich dieses besonderen Präsentationsformats bedienen und, anstatt einfach ihr Ereigniswissen darzustellen, auch berichten, wie sie zu diesem Wissen kamen?<sup>36</sup> Dadurch, daß ein Anrufer seinen Bericht über ein Ereignis in den Kontext seiner Wahrnehmung stellt, macht er meta-narrativ deutlich, daß dieses Ereignis sich ihm aufgedrängt und er nicht spezifisch nach ihm Ausschau gehalten hat. Er stellt sich als normaler Mitbürger dar, der einer alltäglichen Beschäftigung – Autofahren, zum Fenster hinausschauen, den Hund spazierenführen usw. – nachging, als sich in seiner Wahrnehmungssphäre etwas ereignete, das seine Aufmerksamkeit auf sich zog. Die Sinnstruktur dieses besonderen Übermittlungsformats »Ich tat gerade X, als Y« ist vielfacher Art:

- Indem die Anrufer das berichtete Ereignis in Kontrast stellen zu ihren gewöhnlich-alltäglichen Aktivitäten zum Zeitpunkt der Beobachtung, wird dieses Ereignis zu einem Geschehen, das sich der normalisierenden Interpretationshaltung des Alltagslebens entzieht. Das Ereignis wird durch die Art seiner Präsentation zu einem ungewöhnlichen Ereignis und kann so die Einschaltung der Feuerwehr – als der Einrichtung, die für Ungewöhnliches im Alltag zuständig ist – legitimieren.
- Indem die Anrufer sich als desinteressierte Beteiligte charakterisieren, die nur registrieren und wiedergeben, was sich in

<sup>36</sup> Welche Interaktionsmanöver ein Sprecher in alltäglichen Unterhaltungen ausführt, wenn er nicht nur sein Wissen offenbart, sondern unbefragt auch über die Quelle seines Wissens Auskunft gibt, wird von Anita Pomerantz 1984 b untersucht.

ihrem Wahrnehmungsfeld ereignet hat, erheben sie den Anspruch, daß das, *was* sie berichten, nicht durch subjektive Voraussetzungen oder Interessen verzerrt ist, sondern der objektiven Wahrheit entspricht.

- Indem die Anrufer auf die Umstände ihrer Wahrnehmung verweisen, räumen sie jedoch vorbeugend auch mögliche Lücken und Beschränktheiten ihrer Darstellung ein. Anrufer, die in ihren Darstellungen deutlich machen, daß sie ein Ereignis nur als Zeuge registriert haben, geben damit gleichzeitig zu verstehen, daß sie es *nur* registriert haben und mögliche Schlußfolgerungen im Hinblick darauf, was dieses Ereignis zu bedeuten hat und wie es zu bewerten ist, dem Adressaten überlassen. Der Anrufer, der über die von ihm beobachtete »Rauchentwicklung mitten im Wald« (#5) berichtet, lehnt es gleichsam ab, auch die Implikation mitzutragen, daß dieser Rauch auf ein Feuer verweist, das für die Feuerwehr ein hinlänglicher Grund für einen Einsatz wäre. Ja, in Gespräch #5 erwägt der Anrufer selbst die Möglichkeit, daß es sich bei dem von ihm berichteten Ereignis um eine ganz und gar harmlose Angelegenheit handeln könnte (»ich weiß nicht vielleicht ist es ein Acker«). Und in einer bemerkenswerten Reformulierung wird die zunächst behauptete »starke Rauchbildung« (Zeile 8) sogar auf eine »ziemlich starke Rauchbildung« (Zeilen 13 f.) zurückgestuft.

Zusammenfassend läßt sich feststellen, daß die Feuerwehrnotrufe von Nicht-Betroffenen – und insbesondere von Zeugen – zumeist in einem Präsentationsformat ablaufen, das zugleich die *Ungewöhnlichkeit des Ereignisses* indiziert und die *Objektivität der Darstellung* suggeriert. Dieser Notrufversion von Nicht-Betroffenen, die sich distanziert und unvoreingenommen geben, steht die Notrufversion von betroffenen Anrufern gegenüber, die nicht verbergen können, daß sie ein ureigenes Interesse an einer Lösung des angezeigten Problems haben, und die eine Reihe persuasiver Techniken einsetzen, die funktional darauf gerichtet sind, den Feuerwehrmann am anderen Ende der Leitung zu einem Einsatzversprechen zu bewegen.

Wie sich jetzt zeigt, hat der Beteiligungsstatus des Anrufers im Hinblick auf den von ihm berichteten Sachverhalt unmittelbare Auswirkungen auf die interaktive Position, die er in dem sich entfaltenden Notrufgespräch gegenüber der Feuerwehr einnimmt. Im Gegensatz zur Gruppe der Betroffenen, die von einer Lösung des von ihnen angezeigten Problems unmittelbar profitieren würden, befinden sich »Boten« und »Zeugen« in einer Situation, in der sie deutlich machen können, daß ihr Anruf nicht motiviert ist von der Erwartung, aus dem Einsatz der Feuerwehr einen Nutzen zu ziehen. Nicht-Betroffene machen in ihren Anrufen deutlich, daß sie Informationen über einen Sachverhalt weitergeben, der entweder ein öffentliches Problem oder das Problem eines Dritten, jedenfalls nicht ein persönliches Problem des Anrufers betrifft. Mehr noch: Nicht-betroffene Anrufer agieren insofern als virtuelle Hilfstruppe der Feuerwehr, als sie ein Problem, an dessen schneller und erfolgreicher Bewältigung die Feuerwehr öffentlich beurteilt wird, dort zur Kenntnis bringen, »melden«. Sie *bitten* die Feuerwehr nicht um einen Gefallen, sie *tun* ihr einen Gefallen. In diesem Sinn agieren nicht-betroffene Anrufer als Wohltäter, die mit ihrer Meldung eine Bürgerpflicht erfüllen, während betroffene Anrufer, die von einem Einsatz der Feuerwehr persönlich profitieren würden, sich in der Position von Nutznießern befinden.

Die Unterscheidung zwischen Nutznießern und Wohltätern ist keine bloß soziologische Erfindung, sondern eine Orientierungsgröße für die Notrufteilnehmer selbst. Das zeigt sich in dem Datenmaterial in einem winzigen, aber aufschlußreichen Detail. Anrufer reagieren in der Regel mit Bestätigungsfloskeln, Abschlusssignalen und anderen »token«, sobald der Feuerwehrmann eine Einsatzzusicherung gegeben hat. In dieser sequentiellen Umgebung finden sich häufig auch Äußerungen des Dankes. Hierbei kommt es aber zu einer signifikanten Zweiteilung. Sind die Anrufer Betroffene, die von einem Einsatz der Feuerwehr unmittelbar profitieren, drücken sie – wie der folgende Ausschnitt zeigt – nach einem Einsatzversprechen in der Regel ihre Dankbarkeit aus (vgl. auch #7, Zeilen 19 f.):

[93]

- 1 FM: Feuerwehr  
2 AW: Ja Gutn Tag hier is Hasler Rebhuhnweg drei .hh wir  
3 ham also Wasser im Keller,

- 18 FM: °Gu:t. °°Ja mir schick mer jemand vorbei.=ja?°°=  
19⇒ AW: =Ja.=Des=wär=nett=dankeschö[n]  
20 FM: (Bitte) Wiederhörn.

Vergleicht man, wie sich Anrufer, die der Feuerwehr als »Boten« oder »Zeugen« Informationen über ein einsatzrelevantes Ereignis übermitteln, an der Strukturstelle nach dem Einsatzversprechen verhalten, so zeigt sich, daß sich die soziale Relationierung hier umkehrt. In dem oben zitierten Beispiel #5 etwa –

- 20 FM: Joa mir fahren mol hin; [gell?  
21⇒ AM: [Okay. Bitte; Ade,

– ist es der Anrufer, der an dieser Stelle durch sein »bitte« signalisiert, daß nicht die Feuerwehr ihm, sondern er der Feuerwehr einen Gefallen getan hat. Der Feuerwehrmann seinerseits definiert die Situation auf die gleiche Weise, was daran zu erkennen ist, daß er sich in Anrufen dieses Typs häufig bei dem Anrufer bedankt und damit dessen uneigennützig Tat honoriert:

[137]

- 1 FM: Feuerwehr  
2 AW: Grüß Gott. Hier isch (Frou)=Mahn. .hh von da:-  
3 in da Norma brennt=es.  
35⇒ FM: [mir schauen vorbei., Be[danke mich [Wiederhö[rn  
36⇒ AW: [Ja ( ), [Bitte [Ja.  
37 (0.5)  
38 ((Hörer wird aufgelegt))

[265]

- 5 FM: Ja: do sind unsere Leut schon lange dort.  
6⇒ ge[ll?=Danke:] = [Wiederhörn=  
7⇒ AM: [Alles klar] = [Bitte =Tschüß

Freilich ist die soziale Interaktion, die sich in den Feuerwehrnotrufen ergibt, in vielen Fällen komplizierter, als es nach der bisherigen Beschreibung erscheinen mag. Denn die Anrufer agieren

nicht nur *in* den Kategorien von Nutznießer/Wohltäter, sondern auch *in bezug* auf diese Identitäten. So ist zu beobachten, daß Anrufer, die sich erkennbar als potentielle Nutznießer an die Feuerwehr wenden, zuweilen Hinweise darauf einstreuen, daß nicht nur sie selbst, sondern auch andere von einem Feuerwehreinsatz profitieren würden. Andererseits sind Anrufer, die die Feuerwehr offensichtlich nicht aus Eigeninteresse verständigen, manchmal versucht, ihre interaktive Position als Wohltäter dadurch auszubuten, daß sie ihre ehrenwerten Motive hervorkehren. Es kann sich also durchaus ergeben, daß derjenige, der sich aus egoistischen Motiven an die Feuerwehr wendet, auf altruistische Implikationen seines Tuns verweist, und derjenige, der anscheinend ganz uneigennützig die Feuerwehr informiert, sich selbst und seine honorige Tat in den Vordergrund spielt.

## 8. Die »Feuer«-Wehr als Konstruktion. Über den fiktiven Status und die reale Freundlichkeit der Feuerwehr

Neben dem Beteiligungsstatus der Anrufer läßt sich noch eine zweite Handlungskomponente identifizieren, die in hohem Maße die Realisierungsform des Feuerwehrnotrufs bestimmt. Die bislang vorgestellten Gesprächsbeispiele geben ja bereits deutlich zu erkennen, daß die Feuerwehr keineswegs mit der Bekämpfung von Bränden allein beschäftigt ist. Ganz im Gegenteil. Sowohl unserem Material als auch anderen Quellen ist zu entnehmen, daß heutzutage im Schnitt nurmehr jeder siebte Einsatz der Feuerwehren ein Brandlöscheinsatz ist, daß also nicht einmal 15 Prozent aller Einsätze sich auf einen Brandfall beziehen.<sup>37</sup> In den

37 Unter der Überschrift »Feuerwehr als Mädchen für alles – Kuh aus dem Kanal gehievt« wird etwa in einem Artikel der *Süddeutschen Zeitung* (11. 4. 1989, S. 20) über die Feuerwehren im Landkreis München berichtet, daß von insgesamt 4559 Einsätzen im Jahr 1988 nur 640 – also knapp 14 Prozent – der Bekämpfung von Bränden galten. Und in einer Meldung des *Südkurier* vom März 1989 über die Verbandssammlung der Freiwilligen Feuerwehren im Bodenseekreis wird für das Jahr 1988 eine Gesamtzahl von 1749 Einsätzen genannt, von denen ganze 214 (etwa 12 Prozent) als Brandlöscheinsätze kategorisiert werden.

weitaus meisten Fällen rücken die Feuerwehren aus, um zum Beispiel Sturm-, Wasser- oder Unfallschäden zu beseitigen, eine zu Bruch gegangene Schaufensterscheibe abzudecken, eine losgerissene Markise zu sichern, kämpfende Schwäne zu trennen, einen entlaufenen Affen zu jagen, Tierkadaver zu beseitigen, bei einer Zwangseinweisung mitzuwirken, eine »renitente Person« in Gewahrsam zu nehmen, einen eingewachsenen Fingerring zu entfernen usw. Die verschiedenartigen Anlässe für einen Feuerwehreinsatz ließen sich zu einer langen Liste aus kuriosen Ereignissen und absonderlichen Begebenheiten versammeln.<sup>38</sup> Sie lassen aber auch die Frage entstehen, in welcher Weise die *Art des Ereignisses*, das von dem Anrufer als Anlaß des Feuerwehrotrufs präsentiert wird, Auswirkungen darauf hat, *wie* dieser Notruf realisiert wird.

Die Sichtung des Datenmaterials führt zu einer erstaunlichen Beobachtung: Obwohl die Einsätze der Feuerwehr zur Bekämpfung von Brandfällen rein quantitativ betrachtet von nachrangiger Bedeutung sind, sind die bei der Feuerwehr eingehenden Notrufe durchgehend davon gekennzeichnet, daß beide Gesprächspartner sich in ihren Äußerungen strikt auf »Feuer« als den relevanten Sachverhalt orientieren. Das heißt, sowohl von seiten der Feuerwehr wie von seiten der Anrufer wird kontrafaktisch die Vorstellung – wenn man so will, die »Fiktion« – aufrechterhalten, daß die Feuerwehr in erster Linie zum Löschen von Feuer da ist. Diese von beiden Seiten praktizierte Orientierung hin auf Feuer kommt prägnant in dem folgenden Notrufgespräch zum Ausdruck:

#6 [102:EM/C19A/0.19]

- 1 FM: Feuerwehr  
 2 AW: Architekturbüro Lux Gutn Morgn. Einen Moment bitte  
 3→ AM: Ja Grüß Gott. Abr ich hab jetzt grad kein Brandfall  
 4 (das isch)–  
 5 FM: Ja no komme Se bitte übr zwo acht fünf vier acht drei  
 6 bis in fünf Minutn  
 7 AM: Wie heißt des?  
 8 FM: Zwo acht fünf

38 Gerade in ländlichen Bereichen spielen die Freiwilligen Feuerwehren nach wie vor eine wichtige Rolle im dörflichen Gemeinschaftsleben. Alljährlich finden sich in den Regionalteilen von Zeitungen Berichte über die Aktivitäten der lokalen Feuerwehr, in denen dann oft auch die merkwürdigsten Einsätze des vergangenen Jahres aufgeführt werden.

- 9 AM: Zwo acht fünf  
 10 FM: Vier acht drei  
 11 AM: Vier acht drei  
 12 FM: In drei vier Minutn bitte. ge||, | Dankeschön  
 13 AM: |  
 14 FM: | Ja bitteschön  
 15 AM: | Danke

In diesem Gespräch setzt der Anrufer, nachdem er mit der Feuerwehr verbunden wurde, nicht sogleich mit der Formulierung seines Hilfeersuchens ein, sondern mit der Ankündigung, daß sein Anruf sich nicht auf einen Brandfall bezieht. Sowohl diese Ankündigung wie deren Einleitung mit der adversativen Konjunktion »aber« bringen deutlich die Erwartung des Anrufers zum Ausdruck, daß sein Anliegen außerhalb der »eigentlichen« Aufgabenbestimmung der Feuerwehr liegt. Indem der Feuerwehrmann in seiner Reaktion auf diese Ankündigung den Anrufer an eine andere Nummer verweist – und das heißt: einen Nicht-Brandfall ohne weitere Inspektion als nachrangig einstuft –, bestätigt er umgehend dessen Situationsdeutung. Beide Gesprächsteilnehmer sind also an der Fiktion der Feuerwehr als »Feuer«-Wehr orientiert.

Anrufer, die keinen Brandfall melden, sondern ein anderes Anliegen haben, machen in ihren Äußerungen zumeist auf indirekte Weise deutlich, daß sie ein Problem präsentieren, von dem sie annehmen oder wissen, daß es kein genuin für die Feuerwehr relevantes Problem ist. Mittels welcher Techniken diese Markierung vorgenommen wird und welche Funktionen diese Darstellungsmanöver erfüllen, zeigt sich an dem folgenden Gespräch:

#7 [6:EM/C19A/41:0.32]

- 1 FM: Feuerwehr,  
 2 AW: .hh ja: da isch Garten Hessler Marktplatz. Guten Morgen;  
 3 (o.8) .hh entschuldgn Se könnten Sie uns eine Türe  
 4 aufmachn=es=is=nämlich=so=bei=uns=hats=Wasser=runter=  
 5 =getropft=und zwar kommt das vom Sonnenstudio .hh und da  
 6 hab ich keinen Schlüssel und ich erreich die ao:uch privat  
 7 nicht.  
 8 FM: °Mh|°  
 9 AW: | Jetzt hab ich m Installateur angerufn der kommt  
 10 gleich aber hat gesagt äh .hh s wär ihm lieber wenn s-  
 11 äh Sie die Tür aufmachn würdn.

- 12 (2.0)  
 13 AW: °der° kuckt gleich nach der is Herr Zanker der m äh:  
 14 was da los is ich hab=auf=jede=Fall=gestern=Abend=n (-)  
 15 Haupthahn abgestellt daß=nix=mehr=weitertropf t aber jetz  
 16 FM: Mhm°  
 17 AW: hat kein Mensch Wasser im Haus.  
 18 FM: Ja isch guat mir komme vorbei.  
 19 AW: Dankä rä:  
 20 FM: Ja bit te  
 21 AW: Wiederhörn

Unmittelbar nach der Eröffnungsphase bringt die Anruferin mit einem deutlichen Zeichen zum Ausdruck, daß ihr folgendes Anliegen mit dem, was nach ihrer Vorstellung Aufgabe der »Feuer«-Wehr ist, nicht korrespondiert. Sie stellt der Formulierung ihres Anliegens eine *Entschuldigungsfloskel* voran und antizipiert damit, daß ihr Hilfeersuchen eine Störung darstellt und eigentlich illegitimer Art ist.<sup>39</sup>

Ein weiteres Charakteristikum von Feuerwehrnotrufen, in denen es um Nicht-Brandfälle geht, manifestiert sich in der besonderen Art, in der das Anliegen formuliert wird. Während Brandfälle in Form einer bloßen Ereignisbeschreibung präsentiert werden (cf. #1: »Bei uns brennts direkt an=m Eingangstör«), findet sich hier die *Formulierung eines expliziten Hilfeersuchens* (#7: »könnten Sie uns eine Türe aufmachn.«). Hintergrund dieser Differenz ist, daß die bloße Beschreibung eines Ereignisses vom Rezipienten nur dann eindeutig als implizites Hilfeersuchen zu interpretieren ist, wenn die Beteiligten sicher auf geteilte Wissensbestände zurückgreifen können. Es ist nicht notwendig, die Feuerwehr explizit zu einem Löscheinsatz aufzufordern, es genügt, von einer »starken Rauchbildung« (#5) zu sprechen, da der Aufforderungscharakter dieser Beschreibung *in diesem Kontext* zweifelsfrei verstanden wird. Ein Vorteil dieser indirekten Form der Aufforderung ist, daß durch die bloße Beschreibung eines Ereignisses die Entscheidungsautonomie der Feuerwehr bereits auf der Deutungsebene weitgehend respektiert wird: Ihr werden nur die Fakten geliefert, und es bleibt ihr überlassen, aus diesen Fakten die entsprechenden Schlußfolgerungen zu ziehen. Bei vielen Nicht-

39 Überflüssig, darauf hinzuweisen, daß Anrufe, in denen ein Brandfall gemeldet wird, in keinem Fall mit einer Entschuldigungsfloskel beginnen.

Brandfällen bliebe jedoch aufgrund der bloßen Beschreibung eines Geschehens unklar, in welcher Weise der berichtete Sachverhalt eine Angelegenheit für die Feuerwehr ist und welche spezifische Aktivität von ihr erwartet wird. Die Konsequenz daraus ist, daß das Hilfeersuchen bei Nicht-Brandfällen zumeist explizit formuliert werden muß, wobei freilich die Anrufer in der Regel durch entsprechende Modalisierungen (»könnten Sie«) sicherstellen, daß der Formulierung ihres Anliegens (»Türe aufmachn«) jeglicher direktive Charakter fehlt.

In Anruf #7 lassen sich noch weitere Merkmale finden, die charakteristisch sind für Notrufgespräche, in denen es um einen Nicht-Brandfall geht. Die Anruferin liefert unaufgefordert eine ausführliche *Begründung* für ihr Hilfeersuchen, die als wesentlichen Teil eine *Geschichte ihrer erfolglosen Versuche zur Eigenhilfe* (Zeilen 5-10) enthält.<sup>40</sup> Beide Komponenten sind ihrer Sinnstruktur nach auf Rechtfertigung angelegt und indizieren als solche die Vorstellung der Anruferin, daß die Feuerwehr »eigentlich« der falsche Adressat für ihr Anliegen ist und daß nur die besonderen und einmaligen Umstände es sind, aufgrund deren sie jetzt die Feuerwehr mit dieser Angelegenheit belästigt. Nicht selten verweisen Anrufer in diesem Zusammenhang auch auf eine als Autorität eingeführte dritte Person oder Institution, auf deren Empfehlung hin sie sich an die Feuerwehr gewandt haben, wie etwa im folgenden Ausschnitt (oder oben in #7, Zeilen 9-11):

[143]

- 26 AM: =Des=war=jetz vor zehn Minutn.=Ich=hab=jetzt=versucht=  
 27 =des Tierheim anzurufn;=do=war=niemand=da;Tierschutz=  
 28 =war=niemand=da=etz=hab=ich=n=Tierarzt angerufen;  
 29 der hat gemeint ich soll Sie anrufen=jetzt weiß ich nicht

Gerade diese ausführlichen Begründungen des Anrufs und die Darstellungen der gescheiterten Versuche der Eigenhilfe zeigen noch einmal in aller Deutlichkeit, inwiefern Nicht-Brandfälle auf ganz spezifische Weise in den Feuerwehrnotrufen eingeführt und übermittelt werden. *Obwohl über 80 Prozent aller Einsätze der Feuerwehr sich auf Nicht-Brandfälle beziehen, werden diese in den telefonischen Notrufen von den Anrufern so vorgetragen und*

40 Präsentiert ein Anrufer nicht von sich aus eine Geschichte über seine erfolglosen Versuche zur Eigenhilfe, wird er zumeist vom Feuerwehrmann darüber befragt, was er getan hat, um das Problem selbst zu lösen.



von dem Vertreter der Feuerwehr so behandelt, als fielen sie nicht in den Zuständigkeitsbereich der Feuerwehr. Dabei bleibt zwar das skizzierte Ablaufschema von Feuerwehrnotrufen auch dann, wenn es um Nicht-Brandfälle geht, seiner Struktur nach gleich, doch ihrer Realisierungsform nach unterscheiden sich diese Notrufe im einzelnen doch erheblich von jenen, welche Brandfälle zum Anlaß haben.<sup>41</sup>

Zumindest teilweise läßt sich dieser Sachverhalt darauf zurückführen, daß der Gesprächsablauf in Feuerwehrnotrufen bestimmt wird von einer historisch gewachsenen Relevanzhierarchie, dergemäß die Beteiligten die Bekämpfung von »Brandfällen« als die zentrale Aufgabe der Feuerwehr definieren, die Bewältigung aller anderen Probleme dagegen als *periphere* Aufgabe einstufen. Doch auch diese Erklärung läßt die Frage offen, wie die Organisation »Feuerwehr« die Kontrolle behält über die Entscheidung, welche Hilfeersuchen sie noch als Aufgabe akzeptiert und welche nicht. Auf das vorliegende empirische Material zugespitzt lautet diese Frage: Wo und wie findet die Autonomie der Feuerwehr, in eigener Verantwortung über einen möglichen Einsatz zu entscheiden, angesichts der vielfältigen und disparaten Ansprüche, mit denen sie konfrontiert wird, in den Notrufen ihren sichtbaren Ausdruck?

Die Feuerwehrnotrufe, die das vorliegende Datenkorpus ausmachen, durchzieht eine Merkwürdigkeit, die rätselhaft bleibt, solange sie nicht auf das Thema der Autonomiedarstellung bezogen wird. Als merkwürdig muß nämlich erscheinen, auf welcher sorglosen, ja nachlässigen Weise in diesen Notrufgesprächen jeweils das für die Abwicklung des Notrufs so zentrale Einsatzversprechen gegeben wird. In den bereits zitierten Gesprächen finden sich etwa die folgenden Formulierungen:

- #1: FM: Ja mir kumme mol vorbei  
 #5: FM: Joa mir fahren mol hin; gell?  
 #7: FM: Ja isch guat mir komme vorbei.

In anderen Notrufen wird Einsatz auf folgende Weise zugesichert:

- 41 Auch dann, wenn sich das Hilfeersuchen auf einen Nicht-Brandfall bezieht, ergeben sich im übrigen gewisse Unterschiede des Interaktionsverlaufs in Abhängigkeit davon, ob der Anrufer als Nutznießer oder als Wohltäter agiert. Darauf kann hier jedoch nicht weiter eingegangen werden.

- [137] FM: Ja, gut. Wir schauen amol vorbei. ne,  
 [143] FM: Ja mir gucket vorbei.  
 [365] FM: Ja mir komme nachher mal vorbei und schau die Sache an;

Die sowohl im Tonfall wie in der Formulierung ausgedrückte Unbestimmtheit (»vorbeischauen«) sowie die Vagheit der Ankündigung (»mal«) des Einsatzes stehen in einem merkwürdigen Gegensatz zu der Ernsthaftigkeit und Dringlichkeit, mit der die Anrufer ihr Anliegen vortragen. Auf eine Interpretation dieses Sachverhalts führt das folgende Gesprächsgeschehen, bei dem es zu einer Reformulierung des Einsatzversprechens kommt:

- #8 [227:EM/C19C]
- 1 FM: Feuerwehr;  
 2 AW: =(ts) Ja;=hier=is=das=Kleinstadtsymphonieorchester; Guten  
 3 Tag? .hh: Ich=hab=eine=Frage=und=zwar, bei uns riecht es  
 4 im Haus wie wenn irgendwo etwas schwelen würde;  
 5 FM: Ja;  
 6 AW: Mir habn jetzt schon selber nachgeschaut; haben aber  
 7 nichts gefunden.=aber natürlich is bei uns ja oben=es is  
 8 ja dieses alte Offizierskasino,  
 9 FM: =Mh [m  
 10 AW: und oben am Dachstock ja viel=wo=viel=Holz=ist=und=so,  
 11 .hh jedenfalls=heute=morgen=fings=schon=an;=und jetzt  
 12 riecht es ziemlich stark; .h [h Wir wären Ihnen eigentlich  
 13 FM: Ja.  
 14 AW: dankbar wenn mal jemand käme und schauen würde.  
 15 FM: Mir kommen amol vorbei.  
 16 AW: Das wär sehr nett.  
 17 FM: =Gell?  
 18 AW: =Wir sind noch bis siebzehn Uhr hier.  
 19 FM: =Ja=mir=komme=sofort;

Auf die Ankündigung »Mir kommen amol vorbei« (Zeile 15) reagiert die Anruferin mit einer Angabe darüber, bis zu welcher Uhrzeit sie noch erreichbar sein wird, dabei unterstellend, daß die Ungewißheit der Ankündigung zumindest eine Terminierung des zeitlichen Erwartungshorizonts, wenn schon keine zeitliche Festlegung, rechtfertigt. Daraufhin aber macht der Feuerwehrmann durch seine Reformulierung deutlich, daß mit seinem Einsatzver-

sprechen keineswegs ein Einsatz irgendwann im Laufe des Tages, sondern ein sofortiges Ausrücken gemeint war.

Aus dieser Episode läßt sich lernen, daß die vage und unbestimmte Form, in der das Einsatzversprechen erfolgt, keineswegs auf eine zeitliche Ungewißheit der Einsatzplanung verweist. Sie ist vielmehr spezifisch motiviert als Technik, mittels deren vermieden werden kann, daß die Feuerwehr dem Anrufer gegenüber sich durch eine präzise Angabe vorzeitig auf einen zeitlichen Ablauf festlegt und damit zumindest einen Teil ihrer Entscheidungsautonomie einbüßt. Die Laxheit und Unbestimmtheit des Einsatzversprechens sind aber nicht nur als Ausdruck einer »funktionalen Unsicherheit«<sup>42</sup> zu verstehen. Vor allem in Formulierungen wie »Wir schauen amol vorbei« wird deutlich, daß das Einsatzversprechen eigentlich gar kein Einsatzversprechen ist, sondern nur die Zusicherung, daß die Feuerwehr zu dem angegebenen Ort des Problems kommen wird, um sich dann an Ort und Stelle durch Augenschein ein eigenes Urteil darüber zu bilden, ob ein »Einsatz« wirklich erforderlich ist. Auch diese Interpretation führt also zu dem Ergebnis, daß die spezifische Form der Einsatzzusicherung darauf angelegt ist, die Entscheidungsautonomie der Feuerwehr, die durch die großflächige Ausweitung des Betätigungsfeldes auf Nicht-Brandfälle gefährdet ist, den Anrufern gegenüber geltend zu machen.

Ein letzter, spekulativer Gedanke knüpft sich an die Autonomie-thematik an und zeigt, daß die Art der Analyse, die hier vorgestellt wurde, durchaus Implikationen für die berufssoziologische Forschung haben kann. Als Rätsel bleibt ja noch, weshalb die Fiktion von der Feuerwehr als »Feuer«-Wehr nicht schon längst verschwunden ist, sondern von allen Beteiligten aufrechterhalten wird, obwohl dadurch ja fortwährend die Frage der Zuständigkeit als Problem virulent bleibt und eine Aushöhlung der Entscheidungsautonomie dieser Organisation droht. Einer Auflösung dieses Rätsels nähert man sich, wenn man sich den Implikationen dieser fiktiven Konstruktion zuwendet.

42. Davis 1960 hat gezeigt, daß die Unsicherheit, die das Klinikpersonal im Umgang mit Patienten bei der Festlegung auf eine Krankheitsprognose zeigt, in etlichen Fällen nicht in einem realen Mangel an prognostischem Wissen begründet ist, sondern im Sinn einer »funktionalen Unsicherheit« als Strategie zur Vermeidung unerwünschter Folgen eingesetzt wird.

Die Rede von der Fiktion der »Feuer«-Wehr besagt ja, daß die Feuerwehr in der Hauptsache zwar faktisch mit Nicht-Brandfällen zu tun hat, »eigentlich« jedoch und ihrem Anspruch nach nur zum Feuerlöschen da ist. Geht man nun von der Vorstellung aus, daß Brandbekämpfung nach wie vor die primäre Aufgabe der Feuerwehr ist, müssen alle ihre Hilfseinsätze für andere Zwecke so erscheinen, als wären dies zusätzliche Leistungen, die sie aus freien Stücken, aus reiner Freundlichkeit erbringt. Von daher gesehen erscheint es nicht zufällig, daß die »Floriansjünger« in unserer Gesellschaft – etwa im Gegensatz zur Polizei – ein so positives Image genießen. Das Aufgabengebiet der Polizei ist bereits in seinem Kern sehr viel breiter und diffuser definiert als das der Feuerwehr. Wer jedoch von Berufs wegen »Mädchen für alles« ist, der muß sich darauf einstellen, daß die Leute von ihm fordern, was sie bei anderen als Freundlichkeit, unbürokratische Hilfsbereitschaft und freiwillige Leistung wahrnehmen und schätzen.<sup>43</sup> Gerade die spezifische Kombination aus der engen Aufgabenstellung, Feuer zu löschen, und dem weiten Rahmen an faktischer Hilfe macht also aus der Feuerwehr den seltenen Fall einer »freundlichen« Einrichtung, die neben der pflichtgemäßen Sorge um die Abwendung großer, katastrophaler Störungen auch ein Ohr für die kleinen, trivialen Nöte des Alltags hat. Ausgehend von dieser Überlegung erscheint es lohnenswert, durch ähnliche konversationsanalytische Untersuchungen auch für andere Dienstleistungsorganisationen das Verhältnis von formeller Aufgabendefinition, tatsächlicher Leistungsvielfalt und öffentlichem Image zu klären und der Frage nachzugehen, wie sich diese Konstellation im Prozeß zunehmender Professionalisierung – oder De-Professionalisierung – verändert.<sup>44</sup>

43. Deshalb macht der Hausmeister gewissermaßen aus Gründen seiner beruflichen Handlungsstruktur (natürlich keineswegs immer faktisch!) ein mürrisches Gesicht: Es dient der Abschreckung von Leuten, die ihn mit allen möglichen Anliegen, für die er vermeintlich zuständig ist, belästigen.

44. Wie sich mit zunehmender Professionalisierung die zugelassenen Probleme verengen, wird im Hinblick auf Dienstleistungsorganisationen von Gross 1983 und unter spezifisch wissenssoziologischen Aspekten von Sprondel 1979 näher erläutert. Eine Fallstudie, in der gezeigt wird, wie »health visitors« im Zuge ihrer Professionalisierung dazu übergehen, mehr und mehr Ansprüche und Wünsche ihrer Klienten als illegitim abzuweisen, liefert Dingwall 1977.

## Anhang: Transkriptionssymbole

[	Beginn einer Überlappung; gleichzeitiges Sprechen mehrerer Teilnehmer
]	Ende einer Überlappung
(1.5)	Pause in Sek.
(-)	Kurze Pause von ca. 1/4 Sek.
=	Schneller Anschluß; schnelles Sprechen
:::	Dehnung; Anzahl der Doppelpunkte entspricht in etwa der Länge der Dehnung
ja	Betont
JA	Laut
°wer°	Leise
°°wer°°	Sehr leise
. ;	Stark bzw. schwach sinkende Intonation
? ,	Stark bzw. schwach steigende Intonation
wesha-	Abbruch einer Äußerung
.hh hh	Hörbares Ein- bzw. Ausatmen
(sehr)	Unsichere Transkription
( )	Äußerung unverständlich
((hustet))	Anmerkungen des Transkribenten zu Phänomenen, die nicht direkt im Transkript notiert sind; Situationskommentare
:	Auslassung im Transkript

## Literatur

- Antunes, George/Eric J. Scott (1981), »Calling the cops: Police telephone operators and citizen calls for service«, in: *Criminal Justice* 9, S. 165-179.
- Bercal, T. F. (1970), »Calls for police assistance«, in: *American Behavioral Scientist* 13, S. 681-691.
- Bergmann, Jörg R. (1985), »Flüchtigkeit und methodische Fixierung sozialer Wirklichkeit. Aufzeichnungen als Daten der interpretativen Soziologie«, in: W. Bonß/H. Hartmann (Hg.), *Entzauberte Wissenschaft: Zur Relativität und Geltung soziologischer Forschung* (Sonderheft 3 der *Sozialen Welt*), Göttingen: Schwartz, S. 299-320.
- Bergmann, Jörg R. (1987), *Klatsch. Zur Sozialform der diskreten Indiskretion*, Berlin/New York: de Gruyter.

- Bergmann, Jörg R. (1988), *Ethnomethodologie und Konversationsanalyse. Studienbrief 1-3*. Hagen: Fernuniversität.
- Bergmann, Jörg R. (1990), »On the local sensitivity of conversation«, in: I. Markova/K. Foppa (Hg.), *The Dynamics of Dialogue*, Hertfordshire: Harvester, S. 201-226.
- Bergmann, Jörg R. (1991a), »Konversationsanalyse«, in: U. Flick/E. v. Kardorff/H. Keupp/L. v. Rosenstiel/S. Wolff (Hg.), *Handbuch Qualitative Sozialforschung*, München: Psychologie Verlags Union, S. 213-218.
- Bergmann, Jörg R. (1991b), »Deskriptive Praktiken als Gegenstand und Methode der Ethnomethodologie«, in: M. Herzog/C. F. Graumann (Hg.), *Sinn und Erfahrung. Phänomenologische Methoden in den Sozialwissenschaften*, Heidelberg: Asanger, S. 86-102.
- Bergmann, Jörg R. (1992), »Veiled morality: Notes on discretion in psychiatry«, in: P. Drew/J. Heritage (Hg.), *Talk at Work*, Cambridge: Cambridge University Press, S. 137-162.
- Bilmes, Jack (1988), »The concept of preference in conversation analysis«, in: *Language in Society* 17, S. 161-181.
- Broadhead, Robert S. (1986), »Directing intervention from afar: The telephone dynamics of managing acute poisonings«, in: *Journal of Health and Social Behavior* 27, S. 303-316.
- Canter, D. (1980) (Hg.), *Fires and Human Behaviour*, Chichester: Wiley.
- Cicourel, Aaron V. (1964), *Method and Measurement in Sociology*, New York: The Free Press; dt.: *Methode und Messung in der Soziologie*, Frankfurt am Main: Suhrkamp 1970.
- Clausen, Lars/Wolf R. Dombrowsky (1984), »Warnpraxis und Warnlogik«, in: *Zeitschrift für Soziologie* 13, S. 293-307.
- Davis, Fred (1960), »Uncertainty in medical prognosis, clinical and functional«, in: E. Freidson/J. Lorber (Hg.), *Medical Men and Their Work*, Chicago: Aldine 1972, S. 239-248.
- Dingwall, Robert (1977), »»Atrocity stories« and professional relationships«, in: *Sociology of Work and Occupations* 4, S. 371-396.
- Eberle, Thomas (1984), *Sinnkonstitution in Alltag und Wissenschaft. Der Beitrag der Phänomenologie an die Methodologie der Sozialwissenschaften*, Bern/Stuttgart: Haupt.
- Eglin, Peter/Doug Wideman (1986), »Inequality in professional service encounters: Verbal strategies of control versus task performance in calls to the police«, in: *Zeitschrift für Soziologie* 15, S. 341-362.
- Frankel, Richard (1989), »»I wz wondering – uhm could »Raid« uhm effect the brain permanently d'y know?«: Some observations on the intersection of speaking and writing in calls to a poison control center«, in: *Western Journal of Speech Communication* 53(2), S. 195-226.
- Garfinkel, Harold (1952), *The Perception of the Other. A Study in Social Order*, Ph. D. dissertation, Harvard University.

- Garfinkel, Harold (1963), »A conception of, and experiments with, »trust« as a condition of stable concerted actions«, in: O. J. Harvey (Hg.), *Motivation and Social Interaction*, New York: Ronald Press, S. 187-238.
- Garfinkel, Harold (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Garfinkel, Harold (1976), »A Manual for Studies of Naturally Organized Ordinary Activities«, unveröffentlichtes Manuskript, Los Angeles.
- Goffman, Erving (1976), »Replies and responses«, in: ders., *Forms of Talk*, Oxford: Blackwell 1981, S. 5-77; dt.: »Erwiderungen und Reaktionen«, in: K. Hammerich/M. Klein (Hg.), *Materialien zur Soziologie des Alltags* (Sonderheft 20 der *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*), Opladen: Westdeutscher Verlag 1978, S. 120-176.
- Goffman, Erving (1979), »Footings«, in: ders., *Forms of Talk*, Oxford: Blackwell 1981, S. 124-159.
- Gross, Peter (1983), *Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft*, Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Jefferson, Gail (1972), »Side sequences«, in: D. Sudnow (Hg.), *Studies in Social Interaction*, New York: The Free Press, S. 294-338.
- Larsen, Peter Harms (1976), »De ringer, vi kommer: Om alarmeringer og deres samtalepolitiske forudsætninger«, in: K. Kjoller (Hg.), *Analyser af sprogbrug. Replik - til - replik*, Borgen: Borgens Forlag, S. 32-68.
- Levinson, Steven C. (1983), *Pragmatik*, Tübingen: Niemeyer 1990.
- Luckmann, Thomas (1986), »Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen«, in: F. Neidhardt/M. R. Lepsius/J. Weiß (Hg.), *Kultur und Gesellschaft* (Sonderband 27 der *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*), Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 191-211.
- Luckmann, Thomas (1988), »Kommunikative Gattungen im kommunikativen »Haushalt« einer Gesellschaft«, in: G. Smolka-Koerdt/P. M. Spangenberg/D. Tillmann-Bartylla (Hg.), *Der Ursprung von Literatur*, München: Fink, S. 279-288.
- Meehan, Albert J. (1989), »Assessing the »police-worthiness« of citizen complaints to the police: Accountability and the negotiation of »facts«, in: D. T. Helm/W. T. Anderson/A. J. Meehan/A. W. Rawls (Hg.), *The Interactional Order. New Directions in the Study of Social Order*, New York: Irvington, S. 116-140.
- Nordberg, Bengt (1989), *On Closings in Alarm Calls*, unveröffentlichtes Manuskript, Universität Uppsala: FUMS.
- Pomerantz, Anita (1984a), »Agreeing and disagreeing with assessments. Some features of preferred/dispreferred turn shapes«, in: J. M. Atkinson/J. Heritage (Hg.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press, S. 57-101.
- Pomerantz, Anita (1984b), »Giving a source or basis: The practice in

- conversation of telling »how I know«, in: *Journal of Pragmatics* 8, S. 607-625.
- Sacks, Harvey (1992), *Lectures on Conversation*, Bd. 1, hg. von Gail Jefferson, Oxford/Cambridge: Blackwell.
- Sacks, Harvey (1966), *The Search for Help. No One to Turn to*, Ph. D. dissertation, University of California, Berkeley.
- Sacks, Harvey (1972), »An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology«, in: D. Sudnow (Hg.), *Studies in Social Interaction*, New York: The Free Press, S. 31-74.
- Sacks, Harvey (1984), »On doing »being ordinary«, in: J. M. Atkinson/J. Heritage (Hg.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press, S. 413-429.
- Schegloff, Emanuel A. (1967), *The First Five Seconds. The Order of Conversational Openings*, Ph. D. dissertation, University of California, Berkeley.
- Schegloff, Emanuel A. (1968), »Sequencing in conversational openings«, in: *American Anthropologist* 70, S. 1075-1095.
- Schegloff, Emanuel A. (1972), »Notes on a conversational practice: Formulating place«, in: D. Sudnow (Hg.), *Studies in Social Interaction*, New York: The Free Press, S. 75-119.
- Schegloff, Emanuel A. (1979), »Identification and recognition in telephone conversation openings«, in: G. Psathas (Hg.), *Everyday Language. Studies in Ethnomethodology*, New York: Irvington, S. 23-78.
- Schegloff, Emanuel A. (1986), »The routine as achievement«, in: *Human Studies* 9, S. 111-151.
- Schegloff, Emanuel A./Harvey Sacks (1973), »Opening up closings«, in: *Semiotica* 8, S. 289-327.
- Schütz, Alfred (1932), *Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt*, Wien: Springer; Frankfurt am Main: Suhrkamp 1974.
- Schütz, Alfred (1953), »Wissenschaftliche Interpretation und Alltagsverständnis menschlichen Handelns«, in: ders., *Gesammelte Aufsätze*, Bd. 1, Den Haag: Nijhoff 1971, S. 3-54.
- Schütz, Alfred (1954), »Begriffs- und Theoriebildung in den Sozialwissenschaften«, in: ders., *Gesammelte Aufsätze*, Bd. 1, Den Haag: Nijhoff 1971, S. 55-76.
- Sharrock, Wes W./Roy Turner (1978), »On a conversational environment for equivocality«, in: J. Schenkein (Hg.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, New York: Academic Press, S. 173-197.
- Sharrock, Wes W./Roy Turner (1980), »Observation, esoteric knowledge, and automobiles«, in: *Human Studies* 3, S. 19-31.
- Sharrock, Wes W./D. Rod Watson (1989), »Talk and police work: Notes on the traffic in information«, in: H. Coleman (Hg.), *The Language of Work*, Paris/Den Haag/Berlin: Mouton.
- Shearing, Clifford D. (1974), »Dial-a-cop: A study of police mobiliza-

- tion«, in: R. L. Akers/E. Sagarin (Hg.), *Crime Prevention and Social Control*, New York/Washington/London: Praeger, S. 77-88.
- Sprondel, Walter M. (1979), »Experte« und »Laie«: Zur Entwicklung von Typenbegriffen in der Wissenssoziologie«, in: W. M. Sprondel/R. Gathoff (Hg.), *Alfred Schütz und die Idee des Alltags in den Sozialwissenschaften*, Stuttgart: Enke, S. 140-154.
- Vološinov, Valentin N. (1929), *Marxismus und Sprachphilosophie. Grundlegende Probleme der soziologischen Methode in der Sprachwissenschaft*, Frankfurt/Berlin/Wien: Ullstein 1975.
- Warheit, George J. (1970), »Fire departments: Operations during major community emergencies«, in: *American Behavioral Scientist* 13, S. 362 bis 368.
- Watson, D. Rod (1986), »Doing the organization's work: An examination of aspects of the operations of a crisis intervention center«, in: S. Fisher/A. Todd (Hg.), *Discourse and Institutional Authority*, Norwood, N.J.: Ablex, S. 91-120.
- Whalen, Jack/Don H. Zimmerman/Marilyn R. Whalen (1988), »When words fail: A single case analysis«, in: *Social Problems* 35, S. 335-362.
- Whalen, Marilyn R./Don H. Zimmerman (1987), »Sequential and institutional contexts in calls for help«, in: *Social Psychology Quarterly* 50, S. 172-185.
- Whalen, Marilyn R./Don H. Zimmerman (1990), »Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police«, in: *Language in Society* 19, S. 465-492.
- Woods, Judy (1972), »Fire calls: Ethnography of fire fighters«, in: J. P. Spradley/A. W. McCurdy (Hg.), *The Cultural Experience. Ethnography in Complex Society*, Chicago: Science Research Associates, S. 221-239.
- Zimmerman, Don H. (1984), »Talk and its occasion: The case of calling the police«, in: D. Schiffrin (Hg.), *Meaning, Form and Use in Context. Linguistic Applications*, Washington, D.C.: Georgetown University Press, S. 210-228.

## Tilman Allert

### Familie und Milieu

#### Die Wechselwirkung von Binnenstruktur und Außenbeziehung am Beispiel der Familie Albert Einsteins

#### I

Jede Familiengeschichte läßt sich immer auch als eine Kulturgeschichte lesen. Der Familienverband bildet einen sozialen Mikrokosmos, der infolge seiner objektiven Lagerung im historisch-sozialen Raum mit der Sozialordnung und den in ihr wirksamen Wertpräferenzen verknüpft ist und hiervon auf unterschiedliche Weise affiziert wird. Die Frage nun, wie ein Familienverband im historischen Kontinuum verortet ist und in welchen generations-typischen Selektionregeln die Milieugebundenheit der Lebensführung auftritt, steht im Zentrum jeder historisch-soziologischen Strukturanalyse von Familienformen. Spätestens seit Max Webers Exposition des Idealtypus beschäftigt die Soziologie das Problem, wie Individualgestalt und allgemeiner Begriff aufeinander zu beziehen sind. Das methodologische Programm der verstehenden Soziologie, nach dem Vorbild der *Protestantischen Ethik* historische Individuen zu konstruieren, wird vielfach bemüht, bis heute jedoch nicht befriedigend eingelöst. Was die Familiensoziologie angeht, geht dieses vielfach beklagte Versäumnis auf den Umstand zurück, daß die Forschungspraxis sich von einer Einbindung in Strukturtheorie und Universalgeschichte abgekoppelt hat. Die alte strukturfunktionalistische Formel von der Familie als einem Typus der Vergemeinschaftung, von der Interdependenz von Hausgemeinschaft und Strukturen des Wirtschaftslebens, ist der Konzentration auf die Analyse der affektiven Dynamik von Beziehungsmustern weitgehend zum Opfer gefallen.<sup>1</sup> Als Kehrseite

<sup>1</sup> Die in jüngster Zeit zweifellos zunehmende historische Familienforschung bedeutet hierzu nicht etwa eine Gegenentwicklung, da in einer häufig nur oberflächlichen Abkehr vom strukturtheoretischen Pro-