Dissertation zur Erlangung des Grades der Doktorin der Philosophie

an der Fakultät Geisteswissenschaften der Universität Hamburg

Telefonische Erkundigungsgespräche zu Immobilien

Kontrastive Analyse Deutsch - Chinesisch

vorgelegt von

Qiqi Li

aus Hainan

Hamburg, 2018

Vorsitzende der Prüfungskommission: Prof. Dr. Kristin Bührig

Erstgutachterin: Prof. Dr. Kristin Bührig

Zweitgutachterin: Prof. Dr. Angelika Redder

Datum der Disputation: 27. August 2019

Inhalt

1 EINLEITUNG 1

1.1 Gegenstand und Zielsetzung 1

1.2 Konzeptioneller und methodischer Rahmen 5

1.2.1 Zur funktional-pragmatischen Diskursanalyse 6

1.2.2 Institutionelle Kommunikation 13

1.2.3 Schritte des rekonstruktiven Vorgehens 15

2 ZUR DATENGRUNDLAGE DER UNTERSUCHUNG 19

2.1 Erhebung der Daten 19

2.2 Übersicht über das Korpus 20

2.3 Transkriptions- und Übersetzungskonventionen 21

3 DAS ERKUNDIGUNGSGESPRÄCH IM IMMOBILIENMARKT 24

3.1 Charakteristika sprachlichen Handelns im Vorfeld des Immobilienerwerbs 26

3.1.1 Arten von Kaufentscheidungen 28

3.1.2 „Erkundigen“ und „Beraten“ im Kontrast 30

4 ZUR STRUKTUR TELEFONISCHER ERKUNDIGUNGSGESPRÄCHE IM IMMOBILIENMARKT 33

4.1 Ein Beispiel 34

4.2 Erstgespräche im chinesischen und deutschen Immobilienmarkt: empirische Analyse des Diskurses 57

4.2.1 Gesprächseröffnung 58

4.2.2 Anliegenklärung 65

4.2.3 Prä-Informieren/Anbieten 82

4.2.4 Plan zur Aushandlung weiterer Kontakte 143

4.2.5 Gesprächsabschluss: Die Initiierung der Beendigung 161

4.3 Die Musterstruktur „telefonisches Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt“ 169

5 EXKURS: VERBINDLICHKEIT BEI DER WOHNUNGSBESICHTIGUNGSABSPRACHE 176

6 UNKOOPERATIVITÄT IN CHINESISCHEN GESPRÄCHEN 195

7 HÖFLICHKEIT BEI BEZIEHUNGSAUFBAU UND GESPRÄCHSMANAGEMENT 209

7.1 Das Anredeverhalten im Gespräch 210

7.2 Die Anredepronomina „您 nín“ (Sie) und „你 nǐ“ (du) 217

8 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK 223

VERZEICHNISSE 228

Literaturverzeichnis 228

Tabellenverzeichnis 239

Abbildungsverzeichnis 239

Verzeichnis der Transkriptausschnitte 240

ANHANG 243

Kurzfassung der Ergebnisse 244

Summary of the results 248

Eidesstattliche Versicherung 252

Danksagung 253

1 Einleitung

1.1 Gegenstand und Zielsetzung

> *„Eine wichtige Aufgabe der Linguistik besteht darin, die Zusammenhänge zwischen den ökonomischen und sozialen Strukturen einer Gesellschaft, den Interessen und Verhaltensweisen der Gesellschaftsmitglieder und den Zwecken und Formen ihres kommunikativen Handelns aufzuklären.“* (Brünner 1994: 328)

Fast jeder Erwachsene hat bestimmt schon Erfahrungen mit der Wohnungssuche bzw. dem Mieten und Kaufen von Wohnungen gemacht. Kontakte mit Vermietern, Immobilienmaklern oder Hausverwaltungen dürften daher nur wenigen fremd sein. Aber der dabei stattfindenden Interaktion wird bisher nicht genügend Aufmerksamkeit von Seiten der Linguistik geschenkt. Der Fokus der bisherigen Forschung liegt z. B. im Gebiet der textlichen Linguistik. So wurde im Jahr 1975 das „kommunikative Verhalten“ (Breckner, Bührig & Dafateri-Moghaddam 2013: 59) von Arbeitsmigranten der ersten Generation auf dem Wohnungsamt unter dem Projektnamen „Pidgin-Deutsch“ untersucht und zwar mit Blick auf die Textstruktur und die syntaktischen Merkmale von Immobilienanzeigen für Wohnobjekte sowie die linguistische Klassifizierung und die Reaktion auf die Immobilienanzeigen, die dem Lesen der Anzeige folgende sogenannte Nachgeschichte (vgl. Breckner, Bührig & Dafateri-Moghaddam 2013: 60). Ein sehr häufig anzutreffender Aspekt in der Forschung – nicht nur in linguistischen, sondern auch bzw. besonders in soziologischen Untersuchungen – ist die Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt, nämlich ob bzw. wie Wohnungssuchende mit ausländischem Hintergrund (erkennbar z. B. durch einen ausländischen Namen oder einen fremdsprachigen Akzent) diskriminiert werden. Die mündliche Interaktion auf dem Immobilienmarkt wurde hingegen noch selten fokussiert, was Breckner, Bührig und Dafateri-Moghaddam in ihrer Untersuchung bestätigen:

> *„Sprachlich-kommunikative Praktiken sind mit Blick auf das Wohnen, sprich dem Zugang zu einem Miet- oder Kaufverhältnis bzw. der Bewältigung wohnspezifischer Lebenslagen, bislang nur sporadisch sprachwissenschaftlich untersucht worden.“* (Breckner, Bührig & Dafateri-Moghaddam 2013: 59)

Zur Schließung dieser Forschungslücke möchte ich durch die vorliegende Arbeit einen Beitrag leisten. Das Dissertationsvorhaben besteht in einer vergleichenden empirischen Untersuchung deutscher und chinesischer Diskurse, in denen es um die Anbahnung eines potenziellen Mietverhältnisses bzw. den Kauf einer Wohnung geht. Auf diesem Gebiet existiert bisher kaum sprachwissenschaftliche Forschung.

Gegenstand der Gesprächsanalyse ist das Erkundigungsgespräch. Dieses wird dann geführt, wenn wir eine bestimme Sache kaufen möchten, über die wir aber noch nichts oder wenig wissen. Wenn es um eine größere Anschaffung geht, müssen wir die entsprechende Entscheidung meistens gut überlegen und damit in Zusammenhang stehende Informationen sammeln. Wir werden dazu auch Leute befragen, die uns entsprechende Informationen geben können. Dieses Gespräch, in dem wir uns erkundigen und nachfragen, wird in dieser Arbeit als Erkundigungsgespräch bezeichnet. Das Erkundigungsgespräch meint hier also den ersten telefonischen Kontakt zwischen dem Agenten der Immobilienfirma – der hier als Immobilienmakler oder Makler bezeichnet wird – und dem Wohnungssuchenden. Diese Arbeit versteht sich damit als ein Beitrag zur empirischen Untersuchung des Diskurses „Erkundigungsgespräch" zwischen Immobilienmakler und Wohnungssuchendem im Bereich des Immobilienverkaufs bzw. der Immobilienvermietung.

In diese Gespräche sind zwei Aktanten involviert: der Wohnungssuchende und der Wohnungsanbieter. Da das Erkundigungsgespräch normalerweise beim ersten Kontakt zur Herstellung eines potenziellen Vermietungs- bzw. Verkaufsverhältnisses erfolgt, ist diese Interaktion normalerweise der Augenblick, der darüber entscheidet, ob es einen weiteren Kontakt zwischen den beiden Beteiligten geben wird. Die Wichtigkeit der Bedeutung dieser Situation sollte daher nicht unterschätzt werden.

Ein anderer Schwerpunkt dieser Arbeit ist die kontrastive Betrachtung von chinesischen und deutschen Gesprächen. Zwar sind sprachvergleichende Untersuchungen bereits seit vielen Jahren sowohl chinesischer als auch deutscher Forschungsgegenstand aus verschiedenen Perspektiven – z. B. führte Liang (1991) eine kontrastive Untersuchung zum Textvergleich wissenschaftlicher Rezensionen durch, Zhao (2008) zu Imagebroschüren, Zhang (2009) zu Kontaktanzeigen und Chen (2013) zu Sterbeanzeigen –, doch vergleichende Untersuchungen zu authentischen mündlichen Interaktionen zwischen chinesischen bzw. deutschen Gesprächspartnern gibt es noch sehr wenig (vgl. Zhu, 2015). Bisher existieren nur zwei Studien, die einen systematischen sprachwissenschaftlichen Vergleich authentischer mündlicher Interaktion im Chinesischen und im Deutschen anstellen, und zwar die von Chen (2003) in Bezug auf Bewerbungsgespräche und die von Zhu (2015) zur Anmoderation von wissenschaftlichen Konferenzvorträgen.

Die vorliegende Arbeit möchte durch eine qualitative Analyse eine tiefergehende Kenntnis des Erkundigungsgespräches erlangen. Der Fokus liegt dabei darauf, wie die Struktur und der funktionale Charakter eines solchen Diskurses beschaffen sind. Außerdem wird betrachtet, wie sich die erste Interaktion zwischen zuvor einander nicht bekannten Personen – in diesem Fall einem

Immobilienanbieter (Makler) und einem Immobilieninteressenten (einem potenziellen Kunden) – gestaltet. Da sowohl in Deutschland als auch in China viele Erstkontakte in dieser Branche im Allgemeinen per Telefon erfolgen, habe ich mich entschieden, den Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit auf telefonische Gespräche einzugrenzen. Dabei handelt es sich nicht um interkulturelle Gespräche – also zwischen Chinesen und Deutschen –, sondern um intrakulturelle Gespräche, also jeweils innerhalb der gleichen Kultur in der Muttersprache geführte Gespräche, die im Vergleich betrachtet werden.

Die linguistische Methode, die für diese Untersuchung verwendet wird, ist die funktional- pragmatische Diskursanalyse. Die funktional-pragmatische Theorie ist ein von Ehlich und Rehbein zu Beginn der 1970er Jahre entwickeltes und ausgearbeitetes sprachtheoretisches Konzept. Anders als andere linguistische Theorien, versteht die linguistische Diskursanalyse Sprache und sprachliche Interaktion nicht als „eine abstrakte Größe“ (Galinski 2004: 21), sondern als zweckbezogenes Handeln und eine ebensolche zweckbezogene Tätigkeit, die aufgrund gesellschaftlicher Bedürfnisse zustande kommt und mit anderem praktischen Handeln verbunden ist. Sie ist somit handlungstheoretisch orientiert (vgl. Brünner 1994: 10). Kommunikation gehört zu den sozialen, gesellschaftlich bestimmten Formen des menschlichen Handelns, man kann sie „als einen zentralen Zweckbereich sprachlichen Handelns“ (Ehlich 1991: 131) betrachten. Als Mensch, also als ein Mitglied der Gesellschaft, erlernt man ein Musterwissen, um konkrete gesellschaftliche Interaktionen ausführen zu können (vgl. Galinski 2004: 22–23). Die funktional-pragmatische Diskursanalyse versucht, den gesellschaftlichen Zweck und das persönliche bzw. individuelle Ziel einer sprachlichen Handlung zu rekonstruieren.

Diese Arbeit verfolgt demnach das Ziel, auf der Grundlage einer empirischen Untersuchung die Interaktionsform der Erkundigung jeweils im Deutschen und im Chinesischen zu analysieren. Die Forschungsfragen lauten: Wie läuft ein Erkundigungsgespräch ab? Wie interagiert man bei einem Erkundigungsgespräch? Welches sprachliche Verhalten bzw. welche sprachlichen Handlungen verwenden die Interaktionspartner, um den kommunikativen Zweck zu erreichen? Es wird außerdem versucht, durch Betrachtung einiger auffälliger bzw. bemerkenswerter Gesprächsphänomene wie unkooperative Interaktion und das jeweilige Verständnis von Höflichkeit die Logik und Regeln sowie den Stil der Interaktion und der Kommunikation unter jeweiliger Berücksichtigung der chinesischen bzw. der deutschen Kultur darzustellen und zu untersuchen, um Gemeinsamkeiten und Unterschiede herauszufinden.

Nicht nur die Struktur des Diskurses „Erkundigungsgespräch“, sondern auch die Vor- und Nachgeschichte der Handlung „Erkundigung“ werden betrachtet. Das heißt, es wird herauszufinden versucht, an welcher Position diese Diskurselemente im Handlungsablauf zwischen Anzeige und Besichtigung zu verorten sind.

Der chinesische Immobilienmarkt und der deutsche Immobilienmarkt unterscheiden sich in einem grundlegenden Punkt: In China „stehen 22 Prozent der städtischen Wohnungen leer“[1], dagegen fehlen in vielen deutschen Städten Wohnungen.[2] Zusätzlich ist für Chinesen „kein Vermögen so wichtig wie der Kauf von Wohnungen. Immobilien machen in der Volksrepublik mehr als 70 Prozent des Privatvermögens aus.“[3] Es stellt sich daher die Frage, ob dieser Umstand eine Auswirkung auf das Gespräch bzw. auf das Machtverhältniss zwischen dem Wohnungsuchenden und dem Makler hat. Um sich dieser Frage zu nähern, wird im Verlauf dieser Arbeit für beide Länder die Stärke der Verbindlichkeit näher betrachtet bzw. wie viel Aufwand die Wohnungssuchenden investieren müssen, wenn sie eine Wohnung besichtigen möchten.

Die Arbeit ist wie folgt aufgebaut:

Zunächst wird das methodische Instrumentarium der Untersuchung, nämlich die Theorie der funktional-pragmatischen Kommunikationsanalyse erläutert.

Im zweiten Teil wird zunächst die bei der Erhebung des empirisch gewonnenen Datenmaterials verwendete Methodik vorgestellt und zwar bezüglich der Aspekte Gewinnung des Materials, Transkription und Übersetzungskonvention sowie der Auswahl von einzelnen Szenen, damit ein Überblick über die Herausbildung und Bearbeitung des Materialkorpus und ein Datenfundament gewonnen werden kann.

Im dritten Teil wird der in meiner Analyse verwendete theoretische Hintergrund des Begriffs „Erkundigungsgespräch in Immobilienmarkt“ erläutert. Aus theoretischer Sicht wird das Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt als eine dem Verkaufsgespräch verwandte Diskursart definiert. Dabei wird erörtert, wie die Handlungskonstellation bei diesem Diskurs beschaffen ist und was das Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt von anderen Verkaufsgesprächen und Beratungsgesprächen unterscheidet.

---

[1] 50 Millionen Wohnungen stehen einfach leer. (unter: https://www.wallstreet-online.de/nachricht/11002914-china-50-millionen-wohnungen-stehen , gesehen: 1. Dezember 2018)

[2] Zahl der Baugenehmigungen für Wohnungen gesunken. (unter: https://www.zeit.de/wirtschaft/2019-08/wohnungsbau-immobilien-genehmigungen-gesunken-statistisches-bundesamt , gesehen: 11. November 2019)

[3] Kauft weniger Wohnungen (unter: https://www.zeit.de/wirtschaft/2019-03/handelsstreit-china-privatanleger-peking-wirtschaftswachstum/seite-2 , gesehen: 11. November 2019)

Vor diesem Hintergrund wird im vierten Teil die Struktur des Erkundigungsgespräches im Immobilienmarkt entwickelt. Dazu wird zunächst exemplarisch ein Beispiel eines Erkundigungsgesprächs hinsichtlich seiner Struktur beschrieben, wobei die Gesprächsstruktur Phase für Phase detailliert qualitativ untersucht wird. Das Ziel ist die Phasen der Gespräche, bzw. konstitutive Bestandsteile der Interaktion festzustellen. Es wird dann beschrieben und analysiert, wie die Aktanten sowohl in deutschen als auch in chinesischen Gesprächen ein Erkundigungsgespräch aufbauen und entfalten und es wird dargestellt, wie die Struktur im konkreten Gespräch beschaffen ist. Außerdem sollen die Funktionen der Fragehandlungen und die Besonderheiten des Wissenstransfers in der Phase „Informieren" im Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt durch die Analyse der Transkriptausschnitte herausgestellt werden.
In den Kapiteln 5, 6 und 7 werden im Zusammenhang mit dem Erkundigungsgespräch stehende Phänomene, Praktiken und Handlungen eingehender betrachtet. So wird im fünften Teil ermittelt, welche Handlungsschritte notwendig sind, um eine Wohnung zu besichtigen. Dabei werden die Unterschiede bei der Vereinbarung eines verbindlichen Wohnungsbesichtigungstermins durch die Betrachtung chinesischer bzw. deutscher Erkundigungsgespräche rekonstruiert. Im sechsten Teil der Arbeit wird das sprachlich-kommunikative Phänomen der „Unkooperativität" in chinesischen Erkundigungsgesprächen behandelt. Es wird untersucht, wie dieses Phänomen entsteht und welchem Zweck es dient. Und im siebten Kapitel werden Arten der Höflichkeitsrealisierung in der Anredeform und Anredepronomen, die man in chinesischen Gesprächen benutzt, die aber deutschsprachigen Lesern merkwürdig erscheinen können, erklärt.

1.2 Konzeptioneller und methodischer Rahmen

Der hier durchgeführten Untersuchung von telefonischen Erkundigungsgesprächen im Immobilienmarkt und der Analyse der Sprachphänomene und Sprachhandlungen in dieser Art von Gesprächen liegen der Ansatz der Funktionalen Pragmatik von Ehlich und Rehbein sowie die Handlungstheorie der Sprache von Rehbein zugrunde, die Sprache als Handlung bzw. gesellschaftliche Handlung betrachten. Im Folgenden werden zunächst theoretische Grundannahmen und methodische Ausgangspunkte der funktionalen Pragmatik, die für meine Analyse wichtig sind, als Verständnishilfe für die Leserinnen und Leser meiner Arbeit vorgestellt und es wird auf Basis dieses theoretischen Hintergrunds das methodische Vorgehen bei meiner Analyse dargestellt.

1.2.1 Zur funktional-pragmatischen Diskursanalyse

Als Forschungsmethode verwende ich die seit den 1970er Jahren von Ehlich und Rehbein entwickelte und ausgearbeitete Diskursanalyse, nämlich die Funktionale Pragmatik (vgl. Ehlich & Rehbein 1975, 1977, 1986; Rehbein 1996; Ehlich1996). Dabei wird Kommunikation als sprachliches Handeln betrachtet, das aufgrund gesellschaftlicher Bedürfnisse zustande kommt und bei dem die Sprecher-Hörer-Interaktion immer auch als gesellschaftliches Handeln verstanden wird. Die sprachlichen Handlungen sind demnach Teil der gesellschaftlichen Praxis. Das Erfordernis der Kommunikation von Menschen ist in dieser Sichtweise nicht nur auf individuelle Ziele zurückzuführen, sondern eher auf solche, die sich im Lauf der Zeit gesellschaftlich herausgebildet haben. Das sprachliche Handeln bezieht sich immer auf gesellschaftliche Zwecke und institutionelle Bedingungen (vgl. Brünner & Graefen 1994).[4]

Die Funktionale Pragmatik (FP) interessiert sich für den gesellschaftlichen Charakter des sprachlichen Handelns. Sie hat auf der Basis von Karl Bühlers Fehlerbegriff eine Felderlehre entwickelt (vgl. Bühler 1934/1999). Außerdem ist sie eine Weiterentwicklung von handlungstheoretischen Überlegungen von Austin (vgl. Austin 1975/1998). Anders als die Sprechakttheorie, die nur an der Sprecherseite orientiert ist, berücksichtigt die funktional-pragmatische Diskursanalyse auch systematisch die Hörerseite und die mentale Tätigkeit des Aktanten. Dabei wird das Verhältnis zwischen sprachlicher Form und Funktion betrachtet. Sie ist ein hermeneutischer Forschungsprozess auf Basis der Analyse empirischer Daten. Die Diskursanalyse der funktionalen Pragmatik geht davon aus,

> *„daß die gesellschaftlichen Zwecke in ‚Ganzheiten' unterschiedlicher sozialer Kategorie organisiert sind: Muster, Handlungen, Wissensstrukturen, Apparate, Institutionen und Institute sowie deren Kombinatorik."* (Rehbein 2001: 927–948)

Die Funktionale Pragmatik ist sowohl ein empirischer Forschungsansatz als auch ein hermeneutischer Forschungsprozess (vgl. Redder 2008: 9–10), durch den man sprachliches Handeln in der gesellschaftlichen Praxis durch systematische Betrachtung des Hörers und des Sprechers unter Berücksichtigung ihrer mentalen Prozesse und damit das das Verhältnis von sprachlicher Form und Funktion analysieren kann. Im Folgenden werden die Grundannahmen und Prinzipien der FP, die für meine Analyse wichtig sind, vorgestellt.

[4] Zu Übersichtsarbeiten über Funktionale Pragmatik siehe Rehbein 1977; Ehlich & Rehbein 1979; Ehlich & Rehbein 1986; Ehlich 1996; Grießhaber 2000; Rehbein 2001; Redder 2008.

Zur Identifizierung von Handlungen

Bei der funktionalen Diskursanalyse werden sprachliche Handlungen in Akte zerlegt. Man versteht den inhaltlichen Teil von sprachlichen Handlungen als propositionalen Akt, während der illokutive Akt Teil der sprachlichen Handlung ist, mit der der Sprecher (S) eine Veränderung beim Hörer (H) wirkt.

> *„Der propositionale Akt ist der Teil der sprachlichen Handlung, in dem ein spezifisches Wissen bzw. Nicht-Wissen, das der Sprecher dem Hörer gegenüber kommunizieren möchte, versprachlicht wird. Der illokutive Akt ist demgegenüber der Teil einer sprachlichen Handlung, in dem versprachlicht wird, wie der Sprecher das mittels propositionalem Akt versprachlichte Wissen vom Hörer verarbeitet wissen möchte."* (Kameyama 2004: 28)

Die Schlüsselfragen zum propositionalen Akt einer sprachlichen Handlung sind: 1. „[W]as weiß S über die Wirklichkeit, über H, über das Wissen von H und dessen Veränderung?" 2. „[W]as muß S an Wissen versprachlichen, damit die Sprechhandlung erfolgreich ausgeführt wird?"(Rehbein 2001: 936). Die Schlüsselfragen zu einem illokutiven Akt lauten:

> *„1. Welche äußeren und inneren Voraussetzungen (der Sprechsituation und allgemein der Konstellation) bestehen? 2. Welche interaktionalen Voraussetzungen/inneren Voraussetzungen müssen bei H erfüllt sein? 3. Was macht S zu einer sprachlichen Handlung x (Punkt der Handlung)? 4. Was verändert sich durch die sprachliche Handlung hörerseitig?"* (Rehbein 2001: 935)

Eine sehr wichtige Aufgabe der FP ist die Sprechhandlungsanalyse, bei der es um die Erforschung des Verhältnisses von Sprache und Handlung geht (vgl. Ehlich 1996: 212). Außerdem ist es für die Sprechhandlungsanalyse zentral, „die illokutive Struktur sprachlicher Handlungen zu bestimmen" (Ehlich 1996: 214).

Die illokutive Analyse hat zwei unterschiedliche Formen: eine einfache und eine komplexe. Ehlich weist darauf hin, dass eine komplexe illokutive Analyse anders verfährt als die traditionelle Sprachanalyse, die sich nur auf die Zuordnung der illokutiven Qualität der sprachlichen Äußerung bezieht. Bei der illokutiven Analyse der Funktionalen Pragmatik wird Sprache als Teil der gesellschaftlichen Handlung analysiert unter der Frage:

> *„Welche sprachliche Handlungsformen stehen den Sprechern einer Sprache zur Verfügung; welche Funktionen nehmen diese Formen wahr, und für welche Zwecke wurden sie gesellschaftlich entwickelt und individuell angeeignet?"* (Ehlich 1996: 215)

Sprachliches Handeln als komplexer Prozess

Eine Handlung wird wie folgt definiert:

> *„Handelt ein einzelner Aktant, dann wird das, was er anstrebt, zunächst als ‚Ziel' zu bezeichnen sein; Ziele können in den wenigsten Fällen jedoch direkt realisiert werden. Vielmehr bedient sich ein Aktant bei Verfolgung und Verwirklichung seiner Ziele eben solcher gesellschaftlich ausgearbeiteten Muster, denen ‚Zwecke' inhärent sind. Bedienung und Verwendung von Mustern sind*

also nicht einfach instrumentale Anwendungen, sondern erfordern eine ‚Übersetzungsarbeit', einen ganzen Prozeß, in dem der Aktant seine Ziele in einer zweckvollen Form realisiert. Muster sind gesellschaftlich produzierte und reproduzierbare Handlungsformen. Die Umwandlung von ‚Zielen' in ‚Zwecke' erfordert bestimmte Stufen oder Schritte, solche Schritte werden im Folgenden ‚Stadien des Handlungsprozesses' genannt." (Rehbein 1977:137)

Tabelle 1: Stadien des Handlungsprozesses (Quelle: Rehbein 1977:182)

Weitere Vorgeschichte	
Engere Vorgeschichte	- Handlungskontext - Einschätzung der Situation - Motivation - Zielsetzung
Geschichte	- Planbildung/Planübernahme - Ausführungsstadium - Resultat der Ausführung
Nachgeschichte	- Folgen

Nach Rehbein (1977: 82, 137–184) umfasst jede Sprachhandlung drei Komponenten: eine Vorgeschichte, eine Geschichte und eine Nachgeschichte. Die Vorgeschichte wird außerdem in eine weitere und eine engere Vorgeschichte unterteilt: Die Vorgeschichte besteht darin, dass ein Sprecher oder ein Aktant je nach dem Kontext und der Situation das eigene individuelle Ziel (Motivation und Bedürfnisse), das nicht direkt realisiert werden kann, durch Verwendung von gesellschaftlich ausgearbeiteten und entwickelten Standardmustern, deren Zweck diesen inhärent ist, zu verwirklichen versucht, bzw. er bearbeitet durch die sprachliche Handlung die Wirklichkeit mit einer charakteristischen Methode, um sein Ziel zu erreichen. Der Sprechende kann den Hörer beeinflussen, was sich als eine Veränderung der Wirklichkeit beschreiben lässt. Handeln erfolgt innerhalb von Mustern, die „gesellschaftlich produzierte und reproduzierbare Handlungsformen" sind (Rehbein 1977: 137). Ein einzelner Aktant verwendet sprachliches Handeln ebenso wie aktionales Handeln, um die Wirklichkeit zu ändern. Insgesamt umfasst die sprachliche Äußerung zwei Teile der Wirklichkeit: 1. die Vor- und Nachgeschichte der sprachlichen Handlung 2. die mentale Tätigkeit des Sprechers und des Hörers.

Das Verhältnis von Sprecher und Hörer

> *„Die Analyse des Handlungsprozesses erfordert die systematische Unterscheidung zwischen Sprecher- und Hörer-Handeln sowie bei beidem die Unterscheidung zwischen mentalen Prozessen und Interaktionen."* (Kameyama 2004: 107)

In der FP wird nicht nur der Sprecher, sondern auch der Hörer systematisch berücksichtigt. Die sprachliche Handlung des Sprechers wird hier als Handeln betrachtet und verstanden, dabei versucht der Sprecher seine mentalen Prozesse in eine sprachliche Form zu bringen. In einer Interaktion möchte der Sprecher, dass der Hörer sein sprachliches Handeln wahrnimmt, versteht und mitrekonstruiert. Dabei wird das sprachliche Handeln des Sprechers von der Rezeption des Hörers kontrolliert.

Auf der Basis des „Verstehens" des „Hörerplans" (Rehbein 1977: 190–193) und der „Stadien der Verarbeitung einer Sprechhandlung" (Ehlich & Rehbein 1986: 104-107) hat Kameyama (2004) einen Handlungsprozess mit Sprecher und Hörer entwickelt. In diesem Schema wird der gesamte Handlungsprozess jeweils von Sprecherseite und von Hörerseite aus beschrieben. In der folgenden schematischen Darstellung wird dies näher betrachtet (siehe Tabelle. 2).

Im Stadium (0) teilen Sprecher (S) und Hörer (H) einen gemeinsamen Handlungskontext, aber sie haben jeweils eine eigene Einschätzung der Situation. S macht eine Situationseinschätzung im Stadium (I) und bildet im Stadium (II) seine Motivation aus. Im Stadium (III) und (IV) „setzt sich [S] ein Ziel und setzt diese Zielsetzung in einen Sprecherplan für eine dafür geeignete sprachliche Handlung um" (Kameyama 2004: 112). Währenddessen bildet H seine Hörererwartungen (II) aufgrund seiner Situationseinschätzung (I) aus.

Dann kommt S zum Stadium (V) bzw. (VI), in dem er seinen Sprecherplan ausführt, was in einer Äußerung resultiert. Während S seinen Sprecherplan ausführt und verbalisiert, startet die hörerseitige ‚Geschichte' der Rezeption. In der ‚Geschichte' der Rezeption enthalten sind ‚Perzeption' (III), ‚Hörerplanbildung' (IV) und ‚Abgleich' (VI), d. h. der Abgleich des Hörerplans mit den eigenen Hörererwartung sowie die ‚Planübernahme' (VII).

Kameyama erklärt:

> *„Die ‚Hörerplanbildung' setzt unmittelbar bei erfolgter ‚Perzeption', genauer gesagt mit der Identifizierung der in der Äußerung inskribierten Akte ein und ist mit dem ‚Verstehen' der Gesamthandlung abgeschlossen. In der ‚Hörerplanbildung' geht es um die Rekonstruktion des Sprecherplans: dies geschieht dadurch, dass H das im propositionalen Akt versachlichte Wissen gemäß der mit dem illokutiven Akt […] gelieferten Verarbeitungsrichtung verarbeitet. Auf die Hörerplanbildung hin kann ein Studium (V) folgen, in dem H die (engere) Vorgeschichte von S rekonstruiert […]. Nach dem Eintreten von ‚Verstehen' Stadium (VII) der ‚hörerseitigen Verarbeitung' – die hörerseitige ‚Planübernahme' erfolgen […]. Mit der ‚Planübernahme' kann etwa der Handlungsplan für entsprechende hörerseitige ‚Anschlusshandlung' gebildet (neuer Handlungsplan) und die ‚Anschlusshandlung' ausgeführt werden […]"* (Kameyama 2004: 112–113)

Tabelle 2: Handlungsprozess von S und H mit Vor-und Nachgeschichte (*= optional), nach Kameyama 2004: 111

S			H		
	(0)	Handlungskontext		(0)	Handlungskontext
(engere) Vorgeschichte	(I) (II) (III)	Situationseinschätzung (S) Motivation Zielsetzung	(engere) Vor-Geschichte	(I) (II)	Situationseinschätzung (H) Hörererwartungen
Geschichte	(IV)	Sprecherplan-(bildung) (1) Fokus (2) Schema (3) Kompletter Plan			
	(V) (VI)	Ausführung Resultat (Äußerung)	Geschichte	(III) (IV) *(V) (VI) (VII)	Perzeption Hörerplan(bildung) Rekonstruktion der(engeren) Vorgeschichte zum Plan von S Abgleich Planübernahme
Nach-geschichte	(VII)	Anschlusshandlung	Nach-geschichte	(VIII)	Anschlusshandlung

Handlungsmuster

Die Sprechhandlungsanalyse in der FP betrachtet den Diskurs innerhalb einer konkreten sozialen Umgebung als Institutionsdiskurs, der „ganz spezifische Bedingungen für die Kommunikation etabliert und die Unterordnung der sprachlich Handeln unter diese Bedingungen verlangt“ (Ehlich 2010: 246). Die Kommunikation läuft nach folgendem Muster ab

> *„Individuen verfolgen bei ihrem Handeln Ziele und versuchen dabei, ein Bedürfnis (Defizienz) zu befriedigen (Suffizienz). Wiederkehrende Bedürfnisse in wiederkehrenden Konstellationen sind Standardprobleme, für sie stehen gesellschaftlich entwickelte Standardlösungen zur Verfügung. Wird ein Standardproblem durch sprachliche Handlungen bearbeitet, sind die Mittel, die diesen*

> *Zweck erfüllen können, die sprachlichen Handlungsmuster. Die persönlichen Ziele der Handelnden sind so strukturell immer mit Zwecken verbunden. Egal ob auf der unteren Ebene der Prozeduren, der mittleren der Handlungsmuster oder der globalen des gesellschaftlichen Handelns: Es ist das durchgängige Ziel der Diskursanalyse, die Form des sprachlichen Handelns aus den zugrundeliegenden Zwecken zu erklären."* (Weber & Becker-Mrotzek 2012: 3)

Daraus wird klar, dass sprachliches Handeln nicht zufällig passiert, sondern nach „spezifischen Potentialen von Abläufen", nämlich nach Handlungsmustern abläuft (vgl. Bührig 1996: 8). Dabei verbergen sich hinter gesellschaftlichen Zwecken spezifische Handlungsmuster. Diese Handlungsmuster ermöglichen uns einen Blick darauf, wie sich die individuellen sprachlichen Handlungen in der konkreten Interaktion in der Gesellschaft vollziehen.

> *„Die Musteranalyse rekonstruiert nicht individuelles Handeln als vereinzeltes. Vielmehr rekonstruiert sie dieses als gesellschaftliches Handeln, das sich gesellschaftlicher Praxisformen bedient. Andererseits rekonstruiert sie die gesellschaftlichen Zusammenhänge dieser Praxisformen. Indem sie der Institutionsspezifik von Verwendung und Ausbildung der sprachlichen Handlungsmuster und ihrer Realisierungen analytisch nachgeht, erarbeitet die Musteranalyse konkrete Vermittlungsformen zwischen dem individuellen Handeln und den Institutionen, die ihrerseits Vermittlungsformen gesamtgesellschaftlicher Zwecke sind."* (Ehlich & Rehbein 1986: 164)

Die Funktionale Pragmatik legt ihre Aufmerksamkeit besonders auf den Prozess sprachlicher Handlungen. Laut Rehbein (1977) hat die sprachliche Handlung einen eigenen geschichtlichen Kontext. Bei genauerer Betrachtung der Oberfläche des sprachlichen Handelns ergibt sich das Bild einer komplexen Tiefenstruktur (vgl. Bührig 1996: 5–10).

> *„Die Handlungsmuster sind nicht unmittelbar an der Oberfläche des sprachlichen Handelns in ihrer Struktur abzulesen. Das Verhältnis zwischen Oberflächenerscheinungen und Handlungsmuster ist komplexer […]. Es ist in doppelter Richtung zu bestimmen: (a) die Muster determinieren die Oberfläche; (b) die Oberflächenerscheinungen sind Realisierungen der Muster. Die Handlungsmuster als zweckbezogene Handlungsformen bilden systematische Strukturen aus, die einzelnen im Handlungsmuster zusammengefaßten Handlungen spezifische Positionen zuweisen."* (Ehlich & Rehbein 1986: 138)

Und die Tiefstruktur zu bearbeiten, hat die „Sprechhandlungsanalyse […] die Aufgabe, die illokutiven Muster herauszuarbeiten und ihre Verwendung zu beschreiben." (Ehlich 1996: 215). Als sozial veranlagte Menschen erlernen wir unterschiedliche Handlungsmuster in verschiedenen Institutionen im eigenen kulturellen Umfeld. Das Verfügenkönnen über Musterwissen hilft uns, unsere Zwecke in verschiedenen gesellschaftlichen Situationen reibungslos zu realisieren. Zur Erreichung der Forschungsaufgabe, „das Form-Funktions-Verhältnis sprachlicher Phänomene zu rekonstruieren" (Redder 1994: 8), bezieht sich die Gesprächsdiskursanalyse nicht nur auf kulturelle und gesellschaftliche, sondern auch auf interpersonale sowie situative Zustände. Daher muss diese Disziplin empirisch vorgehen. Außer für die Literaturrecherche ist eine Methode notwendig, mit der natürliche bzw. reale Gespräche untersucht werden können. Das ist

der Grund, warum die Erhebung der Daten für den Analysekorpus hauptsächlich durch Tonaufnahmen natürlicher Gespräche während einer bestimmten personalen Beziehung erfolgt: nämlich beim ersten Kontakt zwischen Immobilienmakler und Wohnungssuchendem. Danach wird die Tonaufzeichnung vollständig transkribiert.

Handlungskonstellation

Rehbein führt in seiner Arbeit aus, dass man den Handlungsraum als einen Platz und einen Zusammenhang versteht, in dem eine Interaktion stattfindet. Der Handlungsraum ist

> *„nicht allein ein sichtbarer Platz, sondern umfaßt ein spezifisches ausgrenzbares Ensemble von voraussetzenden Bestimmungen, die durch die gesellschaftliche Gesamtstruktur und deren Reproduktion auskristallisiert sind und die spezifisch in die Handlungen, die in dem betreffenden Handlungsraum stattfinden, eingehen"* (Rehbein, 1977: 12).

Der Handlungsraum besitzt zwei Seiten, eine objektive Seite und eine subjektive Seite. Zur objektiven Seite gehören das Handlungsfeld, der Interaktionsraum, Kontrollfeld und die Systembedürfnisse; zur subjektiven Seiten des Handlungsraums, nämlich der mentalen Dimension, gehören das Wissen, der Wahrnehmungsmechanismus, der Bewertungsmechanismus, der Mechanismus des Glaubens und der Fähigkeit sowie der Motivationsmechanismus.
Eine Situation entwickelt sich durch den Zusammenhang von Konstellation und zeitlicher und räumlicher Wirklichkeit der Interaktion (vgl. Rehbein 1977; Ehlich & Rehbein 1979; Bührig 1992). Nach Bührig besteht die Konstellation nicht nur aus „äußeren situativen Komponenten", sondern auch aus „systematischen Konfigurationen mentaler Handlungsdimensionen" sowie „deren Veränderung durch mentale Prozesse" (Rehbein & Kameyama 2004: 560–562). „Eine Konstellation beinhaltet ein bestimmtes Handlungspotenzial; Das Handlungspotenzial wird durch verschiedene Handlungsalternative (HA) eines Aktanten innerhalb eines Handlungsfeldes gebildet; Handlungsalternativen sind determiniert durch objektive& subjektive Dimensionen des Handlungsraums"[5]
In der folgenden Analyse wird eine allgemeine Konstellation eines Erkundigungsgesprächs im Immobilienmarkt durch Betrachtung der Konstellationskategorien untersucht. Gemäß Bührig 1992 setzt sich die Handlungskonstellation aus folgenden Konstellationskategorien zusammen:

- den Aktanten und ihren Rollen,
- dem Interaktionsfeld,
- dem Kontrollfeld,

[5] Handlungskonstellation – Bührig 1992 (Unter:https://www.uni-muenster.de/Sprachenzentrum/griesha/eps/prg/hdl-konstellation.html, gesehen: 16. Juli 2018

- dem Wissen der Aktanten sowie
- dem Bedürfnis und der Motivation der Aktanten.

1.2.2 Institutionelle Kommunikation

Was die Begriffe Institution und institutionelle Kommunikation bedeuten und was man unter ihnen in der funktional-pragmatischen Kommunikationsanalyse versteht, wird in diesem Abschnitt erörtert.

In den letzten 30 Jahren war die institutionelle Kommunikation ein beliebter Forschungsgegenstand in verschiedenen Forschungsansätzen. Anders als die Konversationsanalyse, in der „oft ganz alltägliche zwischenmenschliche Gespräche […] untersucht" (Galinski 2004: 22) werden und sich „die Erforschung der institutionellen Interaktion als eine eigene Richtung neben der Erforschung von Alltagsgespräch entwickelt" (Minkkinen 2006: 84), beschränkt sich die Diskursanalyse eher auf institutionelle und berufliche Kommunikation (vgl. Galinski 2004: 22) bzw. sie konzentriert sich „zunächst primär auf (institutionelle) Diskurse" (Redder 1994: 8),

> *„Eine Institution hat einen bestimmten Zweck im Gesamtzusammenhang der gesellschaftlichen Produktion und Reproduktion; sie ist ein Komplex von wechselseitig aufeinander bezogenen Aktivitäten von Personen; dabei können die Personen im Rahmen der Institution verschiedene Stellungen, Befugnisse usw. innehaben; die Aktivitäten können prozedural geregelt sein und sind deshalb relativ unabhängig von den persönlichen Eigenschaften der in der Institution Agierenden; die Institution als Ganzes kann ein Gebilde des kodifizierten Rechts sein. Zu den Aktivitäten im Rahmen einer Institution gehören zentrale Aktivitäten, ohne die die Institution nicht bestehen würde, und eine Reihe peripherer Aktivitäten, die zur Stabilisierung der Institution und den Wechselbeziehungen der Institution mit anderen gesellschaftlichen Prozessen beitragen."* (Wunderlich 1976: 312)

In der funktional-pragmatischen Kommunikationsanalyse werden sprachliche Handlungen und gesellschaftliche bzw. institutionelle Strukturen sowie deren Zusammenhang untersucht. Institutionen definieren Ehlich und Rehbein (1977: 33) „gesellschaftliche Apparate", sie „dienen bestimmten gesellschaftlichen Zwecken, stehen also in einem gesellschaftlichen Funktionszusammenhang. Diese Zwecke bestimmen ihre Struktur sowie ihre charakteristischen Aktivitäten und repetitiven Abläufe" (Brünner 1987: 20). Zwecke prägen die (sprachliche) Handlungsform und die Form der Diskurse. „Institutionen sind auf sprachliches Handeln angewiesen, um das Zusammenwirken der Aktanten zu ermöglichen, Wissen zu transferieren und ihre Zwecke zu realisieren." (Brünner 1987: 24)

Das heißt, dass sprachliche Handlungsmuster zumeist in Institutionen ausgeformt werden. Denn die Interaktanten in den Institutionen kommunizieren bzw. interagieren nach dem Zweck der

auf die Institution bezogenen Handlungsabläufe, um ihre Zwecke zu realisieren. „Das Instrument des sprachlichen Handlungsmusters kann nun auf die Analyse institutioneller Kommunikation angewandt werden.“ (Dorfmüller 2006: 18) Die Institution bietet wegen ihrer Besonderheit der Kommunikationsgrundlage der Sprachanalyse eine gute Untersuchungsplattform und ein interessantes Untersuchungsfeld (vgl. Becker-Mrotzek 1999: 9–11). Brünner (1987: 22–23) nennt zusammenfassend einige dieser Institutionen:

1. Institutionen der Produktion (z. B. Kommunikation im Betrieb)
2. **Institutionen der Zirkulation (z. B. Verkaufsgespräche, Werbung, Kommunikation im Restaurant)**
3. Institutionen der Reproduktion und der Ausbildung (z. B. Kommunikation in der Schule/im Kindergarten, in der Arzt-Patienten-Kommunikation)
4. Juristische und politische Institutionen (z. B. Kommunikation vor Gericht, Kommunikation in den Massenmedien oder in bürokratischen Institutionen)
5. Kulturelle Institutionen
6. Religiösen Institutionen (z. B. im Gottesdienst)

Unsere Gesellschaft wird zum Teil durch Institutionen organisiert und gleichzeitig sind Institutionen nach dem gesellschaftlichen Leben gebildet. „Institutionen allgemein bieten – ebenfalls auf Zwecke bezogene – vorstrukturierte Handlungsabläufe für die Handelnden an.“ (Rehbein 1996: 115). Die Aktanten in der institutionellen Kommunikation werden auch nach ihren gesellschaftlichen Rollen unterschieden. Der Aktant, der in der Kommunikation die Institution vertritt, wird Agent genannt; der Aktant, der in die institutionelle Kommunikation zur Verfolgung von (konkreten) Zwecken eintritt, wird als Klient bezeichnet. Der Grund dafür ist, dass „sie von der Institution eigene Handlungszwecke realisieren lassen wollen“, z. B. bei einem Kaufgespräch. Es gibt auch die unfreiwillige Teilnahmen an einer institutionellen Kommunikation, z. B. bei einem Gerichtsgespräch. Im Normalfall verfügen der Aktant Klient und der Aktant Agent in der institutionellen Kommunikation über unterschiedliches Wissen, wobei das Agentenwissen wegen der beruflichen Ausbildung und Erfahrung im Vergleich zum Klientenwissen, das zumeist aus eigenen alltäglichen Erfahrungen stammt, relativ professioneller und systematischer ausfällt (vgl. Rehbein 1996).

„Die Einbeziehung der Musteranalyse in die Institutionsanalyse stellt eine zentrale Aufgabe für die Untersuchung der Kommunikation in Institution dar.“ (Rehbein 1996: 116). Die funktionalpragmatische Institutionenanalyse versucht die Tiefenstrukturen der institutionellen Kommunikation einzusehen und die Grundlagen, Formen und Zwecke des kommunikativen Handelns der Interaktanten in Institutionen zu analysieren und verstehen (vgl. Hoffmann & Nothdurft 1989: 120).

Dabei ist besonders der Bereich der Wirtschaftskommunikation[6] nicht so einfach zu erforschen und er wurde auch noch nicht stark bearbeitet, wobei der Grund meistens darin liegt, dass er für empirische Analysen schwer greifbar ist (vgl. Becker-Mrotzek 1999: 10), besonders die „schwer zugängliche mündliche Wirtschaftskommunikation" (Brünner 2000:1). Aber in den letzten Jahren ist die Anzahl der linguistischen Studien über Wirtschaftskommunikation gestiegen, denn deren gesellschaftliche Bedeutung kann und sollte nicht ignoriert werden: „Wir alle sind darüber hinaus Klienten wirtschaftlicher Institutionen – zumindest als Kunden von Wirtschaftsunternehmen, von Industrie und Handel" (Brünner 2000: 1). Brünner (2000:1) versteht Wirtschaft als „ein[en] zentrale[en] Ort gesellschaftlicher Kommunikation". Außerdem sind „Institutionen […] nach gesellschaftlich[en] Traditionen spezifiziert und strukturieren die Kommunikation" (Rehbein 2002: 26). Daraus ergibt sich, dass institutionelle Kommunikation auch ein sehr guter Forschungsgegenstand für eine kontrastive Analyse von Gesprächen ist.

1.2.3 Schritte des rekonstruktiven Vorgehens

In der vorliegenden Arbeit wird der Erstkontakt, nämlich das telefonische Erkundigungsgespräch zwischen Wohnungssuchendem und Immobilienmakler, anhand von transkribierten Interaktionsabläufen analysiert, um die Struktur des sprachlichen Handelns und besonderer sprachlicher Phänomene in dieser Art von Institutionengespräch zu beschreiben, sich damit auseinanderzusetzen sowie sie zusammenzufassen. Das methodische Vorgehen bei der Untersuchung folgt der theoretischen Grundlage der linguistischen funktional-pragmatischen Diskursanalyse. Dieses Analyseverfahren besteht aus einem „interpretative[n] Prozess auf mehreren Stufen" (Rehbein 2001: 927).

Im Einzelnen werden folgende Schritte bei der Analyse vollzogen: Zunächst wird der Untersuchungsgegenstand festgelegt und dann werden *Prä-Konzepte* (Rehbein 2001: 929) entwickelt: „Für [die] Fragestellung aktivieren die untersuchenden Vorstellungen von dem sprachlichen Handeln im Forschungsfeld." (Rehbein 2001: 930)[7] Nach der Entscheidung für den Untersuchungsgegenstand erfolgt zunächst die Datenerhebung. Denn die funktional-pragmatische Ge-

[6] „Wirtschaft bezeichnet die Gesamtheit der Einrichtungen, die sich – durch den Einsatz von Produktionsfaktoren – auf Produktion und Konsum von Gütern beziehen, also Produktions- und Dienstleistungsunternehmen, Handwerksbetriebe, landwirtschaftliche Betriebe, Banken, Einzelhandelsgeschäfte oder Restaurant." (Brünner 2000: 5)

[7] Rehbein gibt zu Prä-Konzepten folgende beispielhafte Erklärung: „Z. B. wird für die Untersuchung höflichen Handelns ein generalisiertes Wissen etwa über höfliche Kontaktnahmen in Wegbeschreibungen aktiviert und dieses Forschungsfeld aufgesucht […]." (Rehbein 2001: 930)

sprächsanalyse bedient sich einer empirischen Methode, die auf der Basis einer Korpus-bezogenen Untersuchung erfolgt. Eine empirische Dokumentation ist notwendig bei authentischen Gesprächen, sie wird aus audiovisuellen Datenkorpora erstellt und transkribiert. Gemäß dem Vorschlag der mit funktionaler Pragmatik arbeitenden Sprachwissenschaftler und ist nach meiner eigenen Erfahrung bei der Aufnahme beim Vergleich mit nicht authentischen Gesprächen die Datenauthentizität noch wichtiger. Denn „Nicht-Authentizität drückt sich zumeist in fehlender Sinzerität und damit in der Defizienz zahlreicher mentaler Prozesse im Diskurs der Aktanten aus“ (Rehbein 2001: 930). Außer auf die Authentizität von Gesprächen muss die empirische Arbeit der Diskursanalyse sich auf qualitative Daten beziehen (vgl. Lalouschek & Menz 1999). Als Erhebungsplan dieser Arbeit wird *eine lose Strukturierung*[8] ausgewählt, d. h. ein Plan, der nicht von starken Hypothesen bzw. Vorannahmen geleitet wird, sondern „der Schwerpunkt wird auf dem Design der empirischen Untersuchung und auf der explorativen Auswertung der Daten liegen“ (Lalouschek & Menz 1999: 47).

In dieser Arbeit sind die Daten Telefongespräche, die in Tondokumenten vorliegen. Der Grund, warum sich hier für Telefongespräche entschieden wurde, ist einerseits, dass viele Erstkontakte im Immobilienmarkt per Telefon durchgeführt werden; andererseits ist es das Merkmal von Telefongesprächen[9] – und dies ist der Hauptpunkt für meine Entscheidung –, dass, anders als bei Face-to-Face-Kommunikation, visuelle Informationen bzw. kinetische Interaktionen fehlen, das bedeutet, dass das, was wir als Analysierende per Tonaufzeichnung mithören, genau dem entspricht, was die Interaktionspartner in den Gesprächen jeweils erreicht. Dass keine Informationen verloren gehen, bildet eine wichtige Basis für die Korrektheit der Analyse.

---

[8] Lalouschek und Menz (1999: 47) haben ihren Erhebungsplan für die Daten nach einer starken (fokussierenden) und einer losen (explorativen) Strukturierung gegliedert.

[9] Luke und Pavlidou (2002: 5–6) fassen die Vorteile und Besonderheiten des Telefongespräches wie folgt zusammen: „[F]irst, unlike face-to-face conversations, telephone calls are characterised by a lack of visual information. While this is a disadvantage from one point of view, the advantage is that recordings of telephone calls can give a more faithful rendering of the original speech event compared to recordings of face-to-face conversations. Audio recordings of face-to-face conversations are less faithful in the sense that the visual information available to the participants is not similarly available to the analyst. Recording of the telephone conversations, on the other hand, provide the analyst with exactly the same amount of information as was available to the participants themselves. There is, then, a sense in which, in studying telephone conversational data, what you see (or hear) is what you get‘. One could of course make video recordings of face-to-face talk, but even with video cameras it is not always possible to obtain a full record, including all the participants’ facial expressions and gestures, as the camera can only view the speech event from one angle at a time. Second, one is more likely to obtain relatively good quality recordings on the telephone, and clear recordings are essential to successful and accurate transcriptions. Third, in spite of new features like conference calls, telephone calls are still mostly dyadic events. Face-to-face conversations may involve three or more participants, making it hard to identify speakers when doing transcriptions. Multiparty conversations also tend to contain complicated shifts and changes in participant pairings and groupings which pose further difficulties for data transcription and analysis. Telephone conversations typically do not contain such complications. Finally, telephone calls tend to have clearly defined boundaries, making it possible for the analyst to study conversational beginnings and closings, as well as the structure of a conversation as a whole.“

Nach der Datensammlung werden die erhobenen Diskursdaten transkribiert, indem das aufgezeichnete Tonmaterial detailliert verschriftlicht wird. Hierzu wird das Verfahren der funktionalpragmatischen Transkription, die *halbinterpretative Arbeitstranskription* (HIAT) (vgl. Ehlich & Rehbein 1976, 1979, 1981; Rehbein et al. 2004) verwendet. In Partiturnotation werden alle in den Gesprächen bzw. in der Kommunikation erfolgenden Handlungen (verbale und nonverbale) wie in einer Musikpartitur multidimensional grafisch dargestellt (vgl. Rehbein et al. 2004). Der Prozess der Transkription ist nicht nur eine einfache Arbeit der Verschriftlichung der Ton- oder Videoaufzeichnungen, sondern auch ein „eigenständiger analytischer Schritt" (Grießhaber 2000:2).

Aufgrund der Segmentierung und Sanktionierung jedes Transkriptes wird versucht, den Gesprächsablauf paraphrasierend zusammenzufassen in „eine[m] methodologischen Schritt, in dem die lineare Abfolge der Segmente auf die Tiefenstruktur hin ante rem getestet wird, die phrasierende Ablaufbeschreibung" (Rehbein 2001: 932). Durch mehrmalige Vergleiche der Unterschiede zwischen verschiedenen Gesprächsverläufen in den Transkripten mit einer gleichen Diskursart werden Gespräche in gleichen Handlungskonstellationen untersucht.

Durch die Analyse der Diskursdaten wird deren in dieser Institution vorherrschende Struktur erfasst, die unter der sprachlichen Oberfläche versteckt ist.

> *„Zwar entstehen Gespräche dadurch, dass von den Sprechern die Handlungsmuster realisiert werden, aber diese Muster sind abstrakte, ohne genauere Untersuchung nicht erkennbare Tiefenstrukturen. Ihr Aufbau muss erst durch die Identifizierung von systematisch zusammengehörigen sprachlichen Handlungen in einer Gesprächsphase bestimmt werden."* (Weber & Becker-Mrotzek 2012: 4–5)

Ein weiterer Punkt, der für diese Untersuchung wichtig ist, ist die kontrastierende Analyse. Rehbein (2002) weist darauf hin, dass Kontrastierung eine wichtige Methode zur Spracherforschung darstellt:

> *„Ein sinnvoller Sprachvergleich erschöpft sich nach unserem Verständnis im Allgemeinen also keineswegs in einer behavioristischen Kontrastivistik, sondern verlangt eine Modellierung der jeweiligen Formen in ihrem Funktionspotential, und zwar auf dem Wege konkreter Konfrontation."* (Rehbein 2002: 3)

Methodisch sollte das „Vergleichen […] explorativ-empirisch, phänomenbezogen und dabei vorsichtig theoretisierend vorgehen. Vor allem sind die Formen selbst von ihren Zwecken im sprachlichen Handeln her zu rekonstruieren" (Rehbein 2002: 3).

Nach dieser Darstellung des theoretischen Hintergrundes wird unsere kontrastierende Analyse betrachtet. Zusammengefasst weist der Plan der empirischen Analyse in dieser Untersuchung die folgenden Schritte auf:

1. Voranalyse: Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt

   a. Definition des Gespräches
   b. Konstellation der Gesprächsteilnehmer
2. Strukturelle Analyse: Eine tentative Struktur für das Erkundigungsgespräch entwickeln durch kontrastierende gesprächsanalytische Analyse
   a. Sprachliche Phänomene und Handlungen bei gleicher Handlungskonstellation der deutschen und chinesischen Gespräche kontrastiv darstellen bzw. beschreiben.
   b. Förmliche als auch funktionale Zusammenfassung der Eigenschaften der Sprachhandlungen, deren Unterschiede sowie Gemeinsamkeiten.
3. Unterschiede in der Verbindlichkeit von der Kontaktaufnahme bis zur Wohnungsbesichtigung in den in beiden Ländern geführten Gesprächen rekonstruieren.
4. Besondere sprachliche Phänomene beschreiben, besonders Unkooperativität in der Kommunikation und die Realisierungsform von Höflichkeit in chinesischen Gesprächen. Das Anredeverhalten im Gespräch wird unter folgenden Fragen betrachtet:
   a. Wie qualifizieren bzw. realisieren die Interaktionspersonen ihre Gesprächsbeiträge?
   b. An welchen Stellen des Gespräches erscheinen diese sprachlichen Phänomene und welchem Zweck dienen sie?

2 Zur Datengrundlage der Untersuchung

Ziel dieser Arbeit ist es, das telefonische Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt in Hinsicht auf seine sprachlichen Aspekte zu betrachten. Mein Untersuchungsinteresse liegt auf einer systematischen vergleichenden Beschreibung und Analyse der kommunikativen Form des telefonisch durchgeführten ersten Erkundigungsgespräches, sowohl im chinesischen als auch im deutschen Immobilienmarkt. In diesem Abschnitt wird dargestellt, wie die Daten aufgenommen und bearbeitet werden, wobei die Datenbeschreibung entfällt.

2.1 Erhebung der Daten

Es soll eine empirische Dokumentation authentischer Gespräche zwischen Makler bzw. Vermieter und potenziellen Kunden bzw. Wohnungssuchenden jeweils in Deutschland und in China erfolgen. Die Erstellung von Tonaufnahmen und deren Transkription ist ein sehr wichtiges Fundament für meine Arbeit. Weil bisher sprachliche und mündliche Kommunikation im Immobilienmarkt sehr selten sprachwissenschaftlich untersucht worden ist, ist es nicht einfach, einen Korpus authentischer Gespräche aus dem Immobilienmarkt zu finden, die sowohl in Chinesisch als auch in Deutsch verfügbar sind. Für die deutschsprachigen Daten habe ich mit Hilfe von Prof. Dr. Kristin Bührig mit Prof. Dr. Jochen Rehbein und Dr. Jutta Fienmann eine Nutzungsvereinbarung der Gespräche aus dem Korpus „Wohnungssuche – Diskursdokumention“ des Projekts „Die Sprache der Höflichkeit im interkulturellen Kontakt“ (ShiK) (2001) geschlossen. Diese Daten sind deutschsprachige Gespräche zwischen Vermietern und Wohnungssuchenden. Aber nach der Datenerhebung in China habe ich bemerkt, dass die chinesischen Gespräche sich auf Erstkontakte beim Immobilienkauf beziehen, während die deutschen Gespräche die Anbahnung einer Wohnungsmiete thematisieren. Darum habe ich noch ein paar deutschsprachige Gespräche zum Immobilienkauf als Ergänzung aufgenommen. Über einen Zeitraum von zweieinhalb Jahren habe ich die Erhebungsarbeit durchgeführt.

Bevor die Daten aufgezeichnet wurden, hatte ich nur die grobe Themenvorgabe, dass es sich um die freie erste Interaktion zwischen Interessentem und Anbieter im Immobilienmarkt handeln solle. Nachdem die Daten erhoben worden waren, habe ich anhand des Materials die Fragestellung entwickelt. Die Tonaufnahmen wurden deswegen nicht speziell auf ein festes Thema hin konzipiert. Das heißt, dass alle Szenen ganz natürlich und ohne Plan abliefen und der gesamte Prozess der Materialgewinnung keiner absichtlichen Beeinflussung unterlag.

Nach der Durchführung der Analyseschritte wurde ein Korpus von 19 Erkundigungsgesprächen

erstellt, davon waren 11 chinesischsprachige Gespräche und 8 deutschsprachige Gespräche. Die wurden von Anfang 2014 bis Ende Juni 2018 jeweils in Hainan, einer im Südchinesischen Meer gelegenen Insel, und in Hamburg aufgezeichnet, ein Gespräch stammt aus dem Korpus „Wohnungssuche – Diskursdokumention“ des Projekts SHiK (2001).

2.2 Übersicht über das Korpus

Das Korpus der vorliegenden Untersuchung umfasst 19 telefonische Erkundigungsgespräche, auch Erstkontaktgespräche genannt, zwischen Wohnungssuchenden und Immobilienmaklern. Dabei kam ein Rekorder zum Einsatz. Bei der Transkription wurden Namen und Adressen anonymisiert. Das Korpus der untersuchten Erkundigungsgespräche lässt sich folgendermaßen darstellen (siehe Tabellen 3 und 4).

Tabelle 3: Korpus 1: Deutschsprachige Erkundigungsgespräche

Diskurs	Dauer (Min.)	Aktanten	Betreff
DG-11	7	Agent: männlich Klient: männlich	Immobilienkauf
DG-12	6	Agent: männlich Klient: männlich	Immobilienkauf
DG-13	8	Agent: weiblich Klient: männlich	Immobilienkauf
DG-14	13	Agent: weiblich Klient: weiblich	Mieten
DG-15	9	Agent: weiblich Klient: weiblich	Mieten
DG-16	10,5	Agent: weiblich Klient: männlich	Immobilienkauf (mit Terminvereinbarung)
DG-17	1,5	Agent 1: männlich Agent 2: männlich Klient: weiblich	Immobilienkauf
DG-18	1,5	Agent: weiblich Klient: männlich	Mieten

Tabelle 4: Korpus 2: Chinesischsprachige Erkundigungsgespräche

Diskurs	Dauer (Min.)	Aktanten	Betreff
CG-11	5	Agent: weiblich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-12	6	Agent: männlich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-13	7,5	Agent: weiblich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-14	2,5	Agent: weiblich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-15	5,5	Agent: weiblich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-16	4,5	Agent: weiblich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-17	10,5	Agent: weiblich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-18	7	Agent: weiblich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-19	18	Agent: weiblich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-20	9	Agent: weiblich Klient: weiblich	Immobilienkauf
CG-21	11	Agent: männlich Klient: weiblich	Immobilienkauf

2.3 Transkriptions- und Übersetzungskonventionen

Die Gespräche wurden transkribiert, die Verschriftlichung erfolgte gemäß den „halbinterpretativen Arbeitstranskriptionen“ (HIAT) von Ehlich und Rehbein (vgl. Ehlich & Rehbein 1976, 1979, 1981; Rehbein et al. 2004), die sich einer Partiturschreibweise bedienen, um die Daten für die linguistische Analyse zu qualifizieren. Die folgende Transkriptionskonvention wurde in dieser Arbeit verwendet (siehe Tab. 5): In allen Transkripten wurden Personen und Ortsnamen

anonymisiert. „KL“ steht für „Klient“, also für den Wohnungssuchenden, und „AG“ für „Agent“, also die Immobilienmaklerin. Bei der Transkription der chinesischen Gespräche wird in der vorliegenden Arbeit zunächst das chinesische Schriftzeichen 汉字 (Hanzi) verschriftet, und zwar als vereinfachtes Schriftzeichen 简体字 (jiantizi), und dann eine Zeile der chinesischen Alphabetumschrift 拼音(pinyin).[10]

Tabelle 5: Transkriptionszeichen (Quelle: Rehbein et al. 2004: 76-78)

•	kurzes Stocken im Redefluss
••	geschätzte Pause bis zu einer halben Sekunde
•••	geschätzte Pause bis zu einer dreiviertel Sekunde
((5s))	gemessene Pause ab einer Sekunde
(	Beginn von schwer verständlicher Passage
)	Ende von schwer verständlicher Passage
((	Beginn von unverständlicher Passage Beginn von nicht phonologischem Phänomen Beginn von numerischer Pausenangabe
))	Ende von unverständlicher Passager Ende von nicht phonologischem Phänomen Ende von numerischer Pausenangabe
/	Reparatur
...	Abgebrochene Äußerungen

Da man den Typ der Übersetzung wählen soll gemäß dem Zweck und dem Charakter der Ausgangssprache und der Zielsprache, folgt die Transkription der hier untersuchten chinesischen Gesprächstranskripte einer äußerungsbezogenen Übersetzung. Denn „den Übersetzungen transkribierter Diskurse kommen unterschiedliche Zwecke und Funktionen zu“ (Rehbein et al. 2004: 58).

> *„In übersetzungstechnischer Hinsicht streben die Übersetzungen in erster Linie eine Wiedergabe der spezifischen Handlungsqualität bzw. des handlungsspezifischen Zwecks pro Äußerung an.“* (Rehbein et al. 2004: 58)

[10] Gemäß Xu (2005: 34) und Zhu (2015: 65) gibt es im chinesischsprachigen Raum noch keine gemeinsamen bzw. einheitlichen Transkriptionsregeln für die chinesischsprachige Verschriftlichung.

In der vorliegenden Arbeit werden die Transkripte der chinesischen Gespräche durch äußerungsbezogene Übersetzung bearbeitet. Kameyama (2004: 55–56) erklärt diesen Typ von Übersetzung so:

> *„Sie gibt die Äußerung insgesamt unter Beibehaltung ihres Handlungscharakters, d. h. unter weitergehender Aufrechterhaltung des illokutiven Akts und der ausgangssprachlichen Ausdrücke für den propositionalen Akt wieder. Sie ist bezogen auf einzelne Ausdrücke ausgangssprachennah, d. h. ausgangssprachliche Ausdrücke werden, so weit möglich, getreu in der Zielsprache wiedergegeben. Davon ausgenommen sind sprachliche Wendungen und Formeln. Sie sind im Normalfall als Ausdruckseinheit zu verstehen, die also insgesamt (und nicht etwa in ihre Bestandteile zerlegt und Wort für Wort) in die Zielsprache übertragen werden. Im Unterschied zu den vorher genannten Typen von Übersetzungen soll anhand der äußerungsbezogenen Übersetzung die Funktion der ausgangssprachlichen Äußerung rekonstruierbar sein, d. h. dass möglichst alle Prozeduren der Ausgangssprache (unter Berücksichtigung von Syntax und Prosodie) in der Übersetzung eine Entsprechung haben sollen.“*

Der Grund für die Entscheidung, diesen Übersetzungstyp zu wählen, liegt hauptsächlich in folgendem Sachverhalt begründet:

> *„Ein wichtiges Prinzip der äußerungsbezogenen Übersetzung ist, dass eine Äußerung im Original prinzipiell mit genau einer Äußerung in der Übersetzung wiedergegeben werden sollte […]. Dieses ist wichtig im Hinblick auf den analytischen Status der Äußerung als Handlungseinheit und die Nachvollziehbarkeit ihrer inneren grammatischen Struktur zumindest im Groben.“* (Rehbein et al. 2004: 58)

3 Das Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt

In seiner Untersuchung über finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation per Telefon beschreibt die Minkinnen sprachliche Handlung Erkundigen so:

> *„Bei Erkundigungen informiert der Anrufer darüber, dass er irgendein Wissensdefizit bezüglich der laufenden Zusammenarbeit hat, und er ruft an, um diese fehlende Information zu erfragen.“* (Minkinnen 2006:176)

Die Gespräche, die ich für diese Forschung gesammelt habe, sind nach ihrem Grundzweck als Erkundigungsgespräch definiert. Aber wie läuft ein Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt eigentlich ab? Zunächst werde ich die Handlungskonstellation von telefonischen Erkundigungsgesprächen im Immobilienmarkt anhand von Gesprächen aus meinem Korpus zu fassen versuchen und erklären, was das telefonische Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt ist und welche Besonderheiten diese Art eines Diskurses aufweist.

Wie bereits erwähnt, wird der Aktant, der in der Kommunikation die Institution vertritt, hier Agent genannt, während der Aktant, der in die institutionelle Kommunikation aus irgendwelchen (konkreten) Zwecken eintritt ist, als Klient bezeichnet wird. Die hier untersuchten Erkundigungsgespräche beinhalten zwei Rollen:

1. den Agenten, also in deutschen Gesprächen den Immobilienmakler und 售楼员 shòu lóu yuán und 房产经纪人 fáng chǎn jīng jì rén in chinesischen Gesprächen. In dieser Arbeit werden Agenten als „Immobilienmakler“ bezeichnet.
2. Der Klient wird „Wohnungssuchende“ genannt.

Das Berufsbild und die Aufgaben des Immobilienmaklers wurden jeweils auf chinesischen und deutschen Websites recherchiert. Deutsche

> *„Immobilienmakler werden in der Regel von ihren Kunden beauftragt, dies kann ein Investor sein, der einen Verkauf wünscht oder eine Vermietung, aber ebenso ein Käufer oder Mieter, der das passende Objekt zur Eigennutzung sucht. Die Aufgabe des Immobilienmaklers ist es, seinen Kunden zufrieden zu stellen und für einen reibungslosen Ablauf zu sorgen.“* (Ulmato, 2018)[11]

In China gibt es zwei Berufe, die sich mit dem Immobilienverkauf beschäftigen, nämlich 售楼员 (shòu lóu yuán) und 房产经纪人 (fáng chǎn jīng jì rén). 售楼员 shòu lóu yuán bezeichnet normalerweise bei einer Immobilienfirma (Bauträger oder Immobilienmakler) beschäftigte Personen, die neugebaute Immobilienobjekte aus einem Projekt dieser Firma verkaufen. Die Arbeit

[11] Immobilienmakler/Immobilienmaklerin – Ausbildung, Berufsbild, Gehalt und Bewerbung auf Stellenangebote, (unter: https://www.ulmato.de/ausbildung/immobilienmakler/ , gesehen: 16. Juli 2018)

von 房产经纪人 (fáng chǎn jīng jì rén) besteht in der Vermittlung von Immobilien durch die Aktion des (Ver-)Kaufens bzw. des (Ver-)Kaufens und (Ver-)Mietens sowie der Übertragung von Häusern, Wohnungen und Grundstücken. Bei Erfolg wird eine Provision bezahlt. Alle, die sich beruflich mit Immobilienverkauf beschäftigen, sind Immobilienmakler. (Zhishi.fang, 2018)[12]

In Bezug auf die hierarchische Beziehung zwischen den Aktanten ist der Wohnungssuchende für den Makler ein potenzieller Kunde, denn durch den Verkauf oder das Vermieten der Immobilie an den Kunden verdient der Makler Geld.

Im Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt besitzt der Makler einen Wissensvorsprung vor dem Kunden, zumindest in Bezug auf das Wissen über die verkauften Immobilien und die damit zusammenhängenden institutionellen Handlungen. Auf der Grundlage beruflicher Erfahrungen und Ausbildung sollte der Wissensraum des Maklers mehr oder weniger professionell sein (zu Agentenwissen und Klientenwissen siehe Rehbein 1988). Das ist der Grund, warum der Wohnungssuchende den Makler anruft, um ein Erkundigungsgespräch mit ihm zu vereinbaren. In der Regel sollte der Immobilienmakler über Wissen zur Lage, zur Umgebung, zur Struktur, zum Baumaterial, zur Hausverwaltung, zu den Vorteilen und Nachteilen des verkauften Immobilienobjektes sowie den Preis und die Zahlungsmethode, den potenziellen Wert des Objektes sowie Informationen vom Bauträger verfügen (vgl. Chen & Chen 2005: 44–45).

Das Bedürfnis des Wohnungssuchenden im Erkundigungsgespräch ist es, durch das Gespräch vor allem fehlende Informationen über das Immobilienobjekt oder für einen Termin zur Besichtigung des Immobilienobjektes einzuholen. Das Bedürfnis und die Motivation des Maklers in diesem Gespräch bestehen darin, das Immobilienobjekt zu vermieten oder zu verkaufen. Der Makler möchte den Wohnungssuchenden von einem potenziellen Kunden zu einem echten Kunden machen (vgl. Ma 2002: 258–259).[13] Der Zweck, den der Makler in diesem Gespräch verfolgt, besteht darin, den Wohnungssuchenden zur Besichtigung einzuladen.

---

[12] „房地产经纪人即是指在房子，土地的买卖，租借，转让等买卖活动中充当媒介作用，承受托付，撮合，促进房地产买卖，收取佣金的自然人和法人代表。但凡从事房地产出售工作的都归于房地产经纪人." (unter: https://zhishi.fang.com/esf/qg_163256.html, gesehen: 16. Juli 2018).

[13] „要想把房子销售出去， 首先要寻找到有效的客户， 客户的来源有许多渠道，如: 咨询电话，房地产展会，现场接待， 促销互动，上门拜访，朋友介绍等。
客户大多通过开发商在报纸， 电视等媒体上做的广告打来电话…一般而言，打来电话的客户只是想对项目有一个初步的了解， 如果感兴趣，才会来现场参观 […]" (Ma 2002: 258–259).

3.1 Charakteristika sprachlichen Handelns im Vorfeld des Immobilienerwerbs

Pothmann (1997: 12) weist in ihrer Arbeit drauf hin, dass „[b]evor Analysen von Verkaufsgesprächen durchführt werden, ist es sinnvoll zu klären, was in der Linguistik unter Verkaufsgesprächen verstanden wird“, aber „[a]uffällig ist das Fehlen von Definitionsversuchen bei den meisten der (wenigen) linguistischen Untersuchungen zu Verkaufsgesprächen. (Pothmann 1997: 13). In diesem Kapitel möchten ich versuchen, einen Überblick über die Definitionen des Verkaufsgespräches zu geben, um das Gespräch zwischen Makler und Wohnungssuchenden im Immobilienmarkt einordnen zu können. Zunächst werde ich einen Blick auf die linguistische Erklärung dieses Begriffes werfen.

Nach Dengel und Scheck (1977: 212) wird das Verkaufsgespräch definiert „als ein Dialog zwischen Kundenpartei und Verkäuferpartei […], indem die Verkäuferpartei durch ihre Handlungen und Äußerungen versucht, die Kundenpartei zu einem Kaufabschluß zu bewegen“. Diese Definition wird von anderen Sprachwissenschaftlern wegen ihrer Unvollkommenheit kritisch betrachtet (vgl. Pothmann 1997: 12–14; Frommert 2012: 7). Frommert merkt dazu an: „Bei dieser Definition werden andere Arten von Verkaufsgespräch völlig vernachlässigt“ (2012: 7). Als Beispiel könne das Gespräch an der Kasse zwischen Kunde und Verkäufer im Supermarket genannt werden (vgl. Pothmann 1997: 12–14; Frommert 2012: 7). Bei solchen Gesprächen fehle die Phase, in der der Verkäufer die Kunden zu einem Kaufabschluss zu bewegen versucht. Jemandem zum Kaufabschluss zu bewegen könne kein obligatorisches Kriterium für die Definition sein, ob es sich um ein Verkaufsgespräch handelt.

Brons-Albert (1995: 16) klassifiziert Kauf- bzw. Verkaufsgespräche in „Aushändigungskauf“ und „Einkaufsgespräch“. In seiner Arbeit versucht er den Begriff des Verkaufsgesprächs zutreffender zu definieren:

> *„Unter ‚Verkaufsgespräch’ werden […] professionell geführte, interessenbezogene Gespräche mit spezifischen Rollenerwartungen an Verkäufer und Kunden verstanden, deren Gesprächsanlaß die Absicht ist, eine Kauf/Verkaufshandlung abzuwickeln. Die Interessen der beiden beteiligten Rollen ‚Verkäufer‘ und ‚Kunde‘ sind komplementär“* (Brons-Albert 1995: 87).

Aber ob die Absicht des Kunden, ein Gespräch mit dem Verkäufer zu führen, wirklich bedeutet, dass er eine Kaufhandlung abwickeln möchte, ist nicht sicher, bevor der Kunde nicht eine Kauf-

handlung tätigt (vgl. Pothmann 1997: 14). Das Kriterium, ob der Kunde mit „eine[r] tatsächliche[n] Kaufabsicht“ (Pothmann 1997: 14) ein Gespräch mit Verkäufer durchführt, beschreibt ebenfalls nur eine Seite des Verkaufsgespräches.[14]

Es zeigt sich, dass die bisherigen Versuche von linguistischen Arbeiten, das Verkaufsgespräch zu beschreiben, noch nicht komplex bzw. vollständig genug bzw. mehr und weniger einseitig sind. Der Grund liegt darin, dass die Definitionen des Verkaufsgesprächs meistens nur auf Basis der jeweils analysierten Gesprächsmaterialien entwickelt wurden.[15] „[L]inguistische und konversationsanalytische Untersuchungen liegen zu Verkaufsgesprächen zahlreich[…] vor“ (Brünner 2000: 47), aber die meisten von ihnen sind Verkaufsdiskurse zu „Gegenständen des täglichen Bedarfs“ (Brünner 2000: 48). Es gibt immer noch Formen des Verkaufsgesprächs „zu komplizierten, erklärungsbedürftigen und teuren Produkten“ (Brünner 2000: 48), die nicht gut genug erforscht sind, z. B. im Bereich des Immobilienkaufs und des Verkaufs bzw. der Miete und Vermietung von Immobilien. Zur Beschreibung des Verkaufsdiskurses in Bezug auf alle Produkte, nicht nur die „Gegenstände des täglichen Bedarfs“, sondern auch „zu komplizierten, erklärungsbedürftigen und teuren Produkten“, wird sich hier an die Definition des Verkaufs aus der Wirtschaftswissenschaft bezogen, die Brünner (2000: 47) bei seiner Untersuchung zur Wirtschaftskommunikation wie folgt formuliert:

> *„Umsatz- bzw. Absatztätigkeiten, die zum Ziel haben, den Vertragsabschluss über die angebotene Leistung mit dem Abnehmer und damit den rechtlichen und wirtschaftlichen Übergang dieser Leistung herbeizuführen (Distributionspolitik). Die Verkaufstätigkeiten umfassen insb. die Gewinnung von Informationen über die Kunden, die Erlangung von Aufträgen sowie die Verkaufsunterstützung durch Beratung, Instruktion und Warenpräsentation (persönlicher Verkauf).“* (Vahlens 1994, zit. n. Brünner 2004: 47)

Außerdem weist Brünner darauf hin:

> *„Kaufen und Verkaufen von Waren oder Dienstleistungen sind nicht nur zentrale Tätigkeiten in der Wirtschaft, sondern in Verkaufsgesprächen verwirklicht sich auch der ökonomische Zweck des Wirtschaftens: Ware wird in Geld umgesetzt und der Gewinn realisiert – oder eben auch nicht, wenn nämlich das Verkaufsgespräch erfolglos verläuft und kein Gesprächsabschluss zustande kommt.“* (Brünner 2000: 47)

---

[14] In der Studie von Pothmann (1997: 14) wird „gezeigt und anhand einiger Verkaufsgesprächsbeispiele belegt […], daß die Kundin explizit eine Kaufabsicht abweist, aber dennoch ein Verkaufsgespräch führt und im Anschluß nicht selten eine positive Kaufentscheidung trifft. Inwieweit während des Verkaufsgesprächs eine tatsächliche Kaufabsicht bestanden hat, läßt sich nur schwer und zumeist erst nach Beendigung des Verkaufsgesprächs rekonstruieren.“

[15] Nach Frommert „lässt sich keine allgemeingültige Schematisierung beziehungsweise Definition des Verkaufsgespräches treffen, sondern vielmehr muss die jeweilige Situation des Verkaufsgesprächs berücksichtigt werden“ (Frommert 2012: 9). In seiner empirischen Untersuchung über Verkaufsgespräche betont Potmann (1997: 213), dass die von ihm „vorgeschlagene Eingrenzung des Begriffs ‚Verkaufsgespräch‘ ausschließlich auf der Basis der Analyse des vorliegenden Gesprächsmaterials entwickelt wurde“.

Es wird deutlich, dass das Verkaufsgespräch aus dem wirtschaftlichen Bereich stammt. Auf Seiten des Verkäufers meint es die Handlung des Verkaufens, durch den Verkäufer über Beraten und Bedienen die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu befriedigen versuchen. Verkaufen ist nicht nur ein der Vorgang, bei dem eine Ware gegen Bezahlung an eine andere Person übergeht, sondern auch eine komplexe Interaktion und kommunikative Handlung zwischen dem Kunden und dem Verkäufer. Beim telefonischen Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt geht es zwar nicht darum, die Handlung Ware gegen Bezahlung auf eine andere Person zu übertragen, sondern es geht um eine Interaktion von potenziellen Kunden und Verkäufern bzw. Maklern, die aus einem Kauf- bzw. Verkaufswunsch und Interesse daran heraus geführt wird. Aus dieser Perspektive kann das telefonische Erkundigungsgespräch zwischen Wohnungssuchendem und Makler als Verkaufsgespräch definiert werden.
Im Folgenden wird durch einen Überblick über die wirtschaftliche Definition der Kaufentscheidung versucht, das Verhalten des Wohnungssuchenden im Erstgespräch im Immobilienmarkt zu verstehen und zu begreifen, welche Unterschiede es zwischen dem telefonischen Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt und dem normalen Verkaufsgespräch gibt.

3.1.1 Arten von Kaufentscheidungen

In linguistischen Untersuchungen von Verkaufsgesprächen wird immer wieder hervorgehoben, dass das Verkaufsgespräch auch ein Entscheidungsfindungsdiskurs sei:

> *„Der Kunde hat kein persönliches ‚Problem', wie es z. B. ein Ratsuchender in einer sozialen Beratungsstelle hat; vielmehr hat er eine nicht getroffene Entscheidung vor sich. Es handelt sich daher bei Verkaufsgesprächen um ‚Entscheidungsfindungsdiskurse'."* (Dorfmüller 2006: 31)

> *„The characteristic feature of the buying and selling pattern is the dynamics of the buyer's decision-making process, which places it in the category of deciding discourse"* (Rehbein 1995: 79)

Dabei beschäftigen sich diese Arbeiten mit dem Prozess, wie man eine Kaufentscheidung trifft oder wie der Verkäufer den Käufer dazu bringt, etwas zu kaufen. Aber die Produkte des Kaufs werden selten diskutiert.
Es werden viele und auch unterschiedliche Produkte auf dem Markt verkauft. In der Kauf- bzw. Verkaufswelt gibt es nicht nur Produkte, die wenig kosten und zur Erfüllung der normalen täglichen Bedürfnisse gekauft werden, sondern auch solche, die teuer sind und erst nach der Einholung von Informationen gekauft werden. Wie die Produktsorten sich unterscheiden, so sind auch der Prozess und die Dauer des Kaufs nicht gleich. Das heißt, dass die Kunden für verschiedene Arten von Produkten unterschiedliche Kaufentscheidungsprozesse durchlaufen. Laut

Enis und Roering (1980: 188) können Kaufentscheidungen nach ihrem wahrgenommenen Risiko und den erwarteten Anstrengungen des Käufers klassifiziert werden. Der Kauf bzw. die Miete einer Immobilie verbindet hohes Risiko mit einer hohen Anstrengung bei der Wahl des Kaufobjektes. Schröder (2003–2004: 24) hat die Kaufentscheidungen nach den folgenden vier Arten klassifiziert und ihre jeweiligen Charakteristika zusammenfasst

„1. Extensive Kaufentscheidungen

- *starke kognitive Beteiligung des Konsumenten*
- *hoher Informationsbedarf des Konsumenten*
- *vergleichsweise lange Entscheidungsdauer:*
  Identifikation relevanter Entscheidungskriterien, Vergleich der Alternativen
- *Hohes Involvement, hohes Kaufrisiko*

2. Habituelle Kaufentscheidungen

- *Geringer bzw. kein Informationsbedarf des Konsumenten*
- *Verzicht auf die Suche nach neuen Produktalternativen (Risikominimierung durch Marken - bzw. Einkaufsstättentreue)*
- *Geringe kognitive Steuerung*

3. Limitierte Kaufentscheidungen

- *Einbeziehung einer begrenzten Anzahl an Alternativen (Evoked Set – Markenwahl)*
- *Rückgriff auf Erfahrung mit den Produkten*
- *Begrenzter Informationsbedarf*
- *Begrenzte kognitive Steuerung*

4. Impulsive Kaufentscheidungen

- *Reaktion des Konsumenten auf Reize am Point of Sale*
- *Keine Informationsaufnahme und -verarbeitung in Form von Kriterienbildung und Alternativenvergleich*
- *Keine kognitive Steuerung, ausschließlich affektive Steuerung“*

Bei dieser Klassifizierung von Kaufentscheidungen wird deutlich, dass die bisherigen linguistischen Untersuchungen zu Verkaufsgesprächen zumeist nur Produkte behandelten, die entweder über eine habituelle Kaufentscheidung, eine limitierte Kaufentscheidung oder eine impulsive Kaufentscheidung erworben wurden. Sehr selten wurden Produkte untersucht, bei deren Kauf man eine extensive Entscheidung trifft, diese zählen zumeist zu den „komplizierten, erklärungsbedürftigen und teuren Produkten“ (Brünner 2000: 48). Sie beinhalten ein hohes Kaufrisiko, sodass der Kunde vor dem Kauf mehr Informationen benötigt. Verkaufsgespräche zu diesen Produkten „dauern normalerweise länger und enthalten mehr Beratungselemente als solche zu Gegenständen des täglichen Bedarfs“ (Brünner 2000: 48). Beim Immobilienverkauf bzw. bei der Immobilienmiete brauchen die Kunden normalerweise mehr Zeit, um sich zu informieren und verschiedene Objekte zu vergleichen, bevor sie eine endgültige Entscheidung

treffen. Und dabei ist der erste Kontakt zwischen Kunden und Verkäufer ein Vorgang, bei dem man z. B. bei Interesse am Immobilienangebot Informationen darüber sammelt.
Und das ist der Grund, wieso das telefonische Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt nicht dem in einem normalen Verkaufsgespräch entspricht, bei dem eine Ware gegen Bezahlung angeboten bzw. angenommen wird. Dennoch handelt es sich dabei um einen Entscheidungsfindungsdiskurs. Nur dass man Informationen über die Immobilie einholt, bevor man eine Entscheidung zwar wahrscheinlich noch nicht in Bezug auf den Kauf, sondern vielleicht nur für einen weiteren Schritt trifft. Das ist ähnlich der „Beratungsphase" beim Verkauf, deren Inhalt in der Forschung von Dorfmüller (2006) „Verkaufsberatung" genannt wird, nämlich die Beratung innerhalb von Verkaufsgesprächen. In diesem Prozess

> *„erwarten die Käufer vom Berater […] vielmehr […] einen schnellen, anwendungsorientierten und nur auf ihr spezielles Anliegen bezogenen Wissentransfer durch den Verkäufer, um dann anschließend eine Kaufentscheidung treffen zu können"* (Dorfmüller 2006: 180)

Das telefonische Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt ist daher auch eine Art des Verkaufsgesprächs.

3.1.2 „Erkundigen" und „Beraten" im Kontrast

Das telefonische Erkundigungsgespräch zwischen Makler und Wohnungssuchendem ist ein Verkaufsgespräch, wenn auch kein normales, denn es geht dabei um den Verkauf bzw. Kauf von „komplizierten, erklärungsbedürftigen und teuren Produkten" (Brünner 2000: 48). Erkundigungsgespräche im Immobilienmarkt finden normalerweise statt, nachdem der Wohnungssuchende, der Interesse daran hat, eine Wohnung zu kaufen oder zu mieten, die Werbung der Immobilienfirmen ausgiebig gelesen oder angesehen hat. Dann nimmt er den ersten Kontakt zu einem Immobilienmakler auf, durch ein Telefonat, eine E-Mail oder persönliches Erscheinen. Anders als bei normalen Verkaufsgesprächen, deren Ziel in einer sofortigen Kaufzusage liegt, auch anders als bei anderen Erkundigungsgesprächen, wie z. B. Erkundigungsgesprächen in der Unternehmenskommunikation, die Minkinnen (2006) untersucht hat, liegt die Funktion bzw. das Ziel des Erkundigungsgespräches nicht nur darin, fehlende Informationen zu erfragen, es geht auch um Angebot, Verbindungsaufbau und Terminabsprache. Diese Gespräche erfolgen zumeist beim ersten Kontakt und sie entscheiden darüber, ob es einen weiteren Kontakt geben wird.

Die Hauptfunktion der hier untersuchten Gespräche ist, dass potenzielle Kunden bzw. Wohnungssuchende und Immobilienmakler Informationen übereinander sammeln. Dabei bieten Immobilienmakler Immobilienobjekte für Wohnungssuchende an und entscheiden sich hinterher, ob sie eine nähere Verbindung miteinander aufbauen möchten. Diese Auskunft ist aber anders gestaltet als eine normale Auskunft.

Selting (1988) hat die Situation des Erstkontaktgespräches im deutschen Immobilienmarkt untersucht:

> *„Ein/e Anrufer/in bekundet Interesse an einem Objekt, das die/der Angerufene zu vergeben hat, und bemüht sich bereits im telefonischen Erstkontaktgespräch, ein positives Bild ihrer/seiner selbst zu vermitteln, um als Interessent/in vom Angerufenen in die engere Wahl genommen zu werden."* (Selting 1988: 23)

Nach Selting liegt ein interessanter Punkt der Analyse dieses Gesprächs neben der Erstellung des Ablaufs des Gespräches in der „Herausbildung einer Beziehung zwischen den Gesprächsteilnehmern als von beiden konstituierte Prozesse" (Selting 1988: 22). Das heißt, im Erkundigungsgespräch geht es zwar auch um „Wissenstransfer" (Ehlich 2003), nämlich dem zwischen dem Immobilienanbieter und dem Immobiliensuchenden. Es geht aber auch um einen „Bildtransfer", also um das Bild, das die Interaktanten wechselseitig von sich erzeugen möchten und das sie nach ihren je eigenen Interessen und Zwecken zu gestalten versuchen. Die Gesprächsteilnehmer verfolgen jeweils eigene Ziele. Während der potenzielle Kunde Informationen über die Immobilien einholen möchte, möchte der Verkäufer Immobilien anbieten. Das heißt, dass der Verkäufer das Erkundigungsgespräch führt, weil er am Ende sein Ziel, Immobilien zu verkaufen bzw. zu vermieten, erreichen möchte.

In der Forschung von Rehbein (1995) wird der Wissentransfer in Verkaufs- bzw. Kaufgesprächen als „commenting the offer" (1995: 72) und „explaining the offer" (1995: 74–75) bezeichnet, wobei er betont:

> *„Explaining the offer is sometimes (e. g., in sales training sessions or role playing) misleadingly termed ‚advising' the customer. Advising presupposes, however, a basic cooperative structure in which the transfer of a plan from the adviser to the adviesee can take place. However, this is not the case when speaker and listener have contradictory aims which will block any attempt to transfer a plan. Advising may therefore only take place with the cooperation of the participants, and not against the opposition of one of them […]. In the salesman's own estimate, his explanation of the product(offer), as coloured by his own interests, is advising; advising is understood as having the extended meaning of informing."* (Rehbein 1995: 75)

In der Arbeit von Dorfmüller wird das Gespräch, bei dem Käufer den Verkäufer Informationen über den zu kaufenden Gegenstand einzuholen sucht, als Verkaufsberatung betrachtet. Dorfmüller (2006: 179–182) merkt hierzu an, dass es Unterschiede zwischen einer allgemeinen Beratung und einer Verkaufsberatung gebe, abgesehen von der Gemeinsamkeit, dass es sich bei

beiden Gesprächstypen um „Wissenstransfer vom Agenten zum Klienten“ (Dorfmüller 2006: 180) handelt.

> *„Eine Partei, der Ratsuchende (RS), hat ein Problem; RS veranlasst oder lässt zu, dass sich eine andere Partei, der Ratgeber (RG), mit seinem Problem in helfender Funktion beschäftigt; RG schlägt als Problemlösung ein zukünftiges Handeln von RS vor; RS entscheidet über die Annahme des Lösungsvorschlags, und die Realisierung der Lösung bleibt Aufgabe von RS.“* (Kallmeyer 2000: 228)

Bei der Beratung geht es es um eine Problemlösung. Beim Wissenstransfer vom Agenten zum Klienten im Verkauf, bei der sogenannten Verkaufsberatung findet ein Entscheidungstreffen statt, da es dem Käufer an Informationen fehlt, um eine eigene Entscheidung treffen zu können. Die zwischen Ratsuchendem und Ratgeber vorherrschende Empathie und Solidarität wie im Beratungsgespräch ist im Verkaufsgespräch wegen der unterschiedlichen Interessen von Käufer und Verkäufer unmöglich (vgl. Rehbein 1995: 75; Dorfmüller 2006). Obwohl es im Verkaufsgespräch auch die Handlungsphase eines Wissenstransfers vom Agenten zum Klienten gibt, sind die Auskunft bzw. das Wissen hier anders als im Beratungsgespräch interessegeleitet verteilt. Wie Rehbein betont, sollte man dabei das Interesse des Verkäufers berücksichtigen. Normalerweise gibt der Verkäufer nur über das Auskunft, was seiner Meinung nach den Käufer dazu bringen kann, das Objekt zu kaufen. Beim „Wissenstransfer“ im Verkaufsgespräch handelt sich nicht um eine Beratung, die nicht bezweckt, dem Käufer einen Lösungsvorschlag zu machen, sondern deren Zweck ist das Anbieten des Objekts. Der Wissenstransfer vom Agenten zum Klienten ist nur die Handlung, mit der der Verkäufer sein Ziel und seinen Zweck, nämlich das Anbieten, zu realisieren versucht. Und für den Käufer, der nach dem Wissen des Verkäufers fragt, verfolgt er den Zweck, eine Entscheidung zu finden.

4 Zur Struktur telefonischer Erkundigungsgespräche im Immobilienmarkt

Wie bereits erwähnt, wurde der Interaktion im Immobilienmarkt als institutionelle Kommunikationen bislang nur relativ wenig Aufmerksamkeit von Seiten der Sprachwissenschaft gewidmet. Somit wurde auch der Ablauf dieser Gesprächsart generell noch wenig untersucht und Literatur, die sich eingehender mit Gesprächen in Immobilienmarkt – genauer, mit telefonischen Gesprächen – befasst, liegt bislang nur in relativ geringer Zahl vor und entstammt sehr unterschiedlichen Bereichen. Die einzige Arbeit über die Struktur des Erstkontaktes bzw. telefonischer Gespräche zwischen Wohnungsanbieter und Wohnungssuchendem stammt von Margret Selting aus dem Jahr 1988. Selting führte eine „vergleichende exemplarische Analyse zweier Telefongespräche, die jeweils eine deutsche Studentin und ein ausländischer Student mit einem deutschen Vermieter als Reaktion auf eine Wohnungsanzeige“ (1988: 22) geführt haben, durch. Sie versuchte aus linguistischer Sicht herauszufinden und zu erklären, ob bzw. wie deutsche und ausländische Wohnungssuchende sich beim Erstkontakt am Telefon mit einem deutschen Vermieter sprachlich unterschiedlich verhalten und ob bei dieser unterschiedlichen Interaktion eine soziale Diskriminierung festgestellt werden kann (vgl. Selting 1988: 22). Sie unterteilt das Gespräch in die vier Aspekte Gesprächseröffnung, Anliegenbehandlung, Themenentwicklung und Fokussierungsabfolge (vgl. Selting 1988: 24). Dieser Ablauf wurde von Selting mit Interesse an der Gesprächsorganisation erstellt, also ohne den gesellschaftlich beeinflussten Zweck der Interaktanten in Bezug auf Immobilienkauf oder -miete zu berücksichtigen.

In diesem Kapitel soll eine Ablaufbeschreibung der Erstkontaktgespräche im Immobilienmarkt wiedergegeben werden. Es wird versucht, eine allgemeine Struktur für das telefonische Erkundigungsgespräch zu entwickeln: zuerst wird eine vorwegnehmende Zusammenfassung der Struktur der Interaktion durch eine Betrachtung und eine Anlyse eines ganzen Erkundigungsgespräches rekonstruiert. Sie dient zur Strukturierung des folgenden Kapitels Kapitel 4.2. Vor dem Hintergrund der vorläufigen Struktur wird eine vergleichende Analyse zwischen deutschen und chinesischen Gesprächen durchgeführt. Die genaue Struktur des Musters der Interaktion kann erst am Ende der Transkriptanalyse voll entfaltet werden. Die Leitfragen für diese Analyse sind: Welche Phasen weisen die deutschen und die chinesischen Gespräche jeweils auf? Wo liegen die Unterschiede und die Gemeinsamkeiten? Welche sprachlichen Handlungen an welcher Stelle sind besonders dominant? Diese Ablaufbeschreibung dient nicht nur dazu, einen Blick in den untersuchten Datenkorpus zu werfen, sondern auch als Grundlage für die weitere Analyse.

4.1 **Ein Beispiel**

Um ein Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt als Ganzes in den Blick zu bekommen, werden im Folgenden zunächst Gesprächsformen anhand eines deutschen Erkundigungsgespräches präsentiert und analysiert. Das Ziel ist konstitutive Bestandteile der Interaktion zu identifizieren, um eine vorwegnehmende Zusammenfassung des Erkundigungsgespräches zu erstellen

Im Folgenden wird im Transkript eines deutschen Gespräches (DG-14) zunächst der Ablauf paraphrasiert, um die Äußerungen darin den oben beschrieben Strukturelementen zuzuordnen. Dieses Gespräch dauert insgesamt etwa 13 Minuten. Die Anruferin ist eine Wohnungssuchende. Sie ist Studentin und hat an einer Hamburger Hochschule ihren Bachelor gemacht und strebt ihren Master an. Für diese Studienzeit sucht sie eine neue Wohnung. Sie hat von einem Studierendenwohnheimanbieter von Freunden gehört und möchte ein paar Informationen über die Wohnanlage nachfragen. Die Angerufene ist eine Maklerin dieser Immobilienfirma. Die Firma bietet deutschlandweit Studierendenwohnanlagen an. Diese Maklerin ist nicht die Ansprechperson, die für das Hamburger Wohnheim zuständig ist, sondern deren Vertretung.

Zunächst erfolgt eine grobe Gliederung des Transkripts und eine Ablaufbeschreibung für jede Paraphrase:

- Gesprächsanfang
- Verlauf der Erkundigung

Der Gesprächsanfang

Nach dem erfolgreichen Kontaktieren mit Begrüßung und Eigennamennennung beginnt die Wohnungssuchende gleich damit, ihr Anliegen vorzutragen. Dabei erklärt sie: „und zwar hab ich, ehm, von Ihren Wohnungen, ehm, von einer Freundin gehört. Und jetzt hätte ich ein paar Fragen dazu“ (Fl. 2–3) (Anliegen vortragen). Durch das Vortragen ihres Anliegens möchte die Wohnungssuchende erklären, dass sie anruft, weil sie einige Informationen einholen möchte. Mit „hätte ich ein paar Fragen dazu“ äußert sie ihre Intention oder Erwartung an das Gespräch. Über ihre Situation sagt sie erst einmal nichts. Aber das Anliegen der Wohnungssuchenden ist für die Maklerin noch nicht ganz klar. Deswegen folgen ein paar Fragen von ihr, sie möchte genau wissen, über welche Stadt die Wohnungssuchende redet (Präsizieren des Anliegens). Denn dieser Studierendenwohnheimanbieter bietet deutschlandweit Wohnanlagen an. „Eh, zu welchem Haus, an welchem Haus sind Sie denn interessiert? An welchem Standort.“ (Fl. 3–4)

Auf diesen Fragen sollte man eigentlich nur mit einem Orts- oder Stadtnamen antworten. Aber für die Wohnungssuchende ist diese Fragestellung ein Signal dafür, dass die Informationen aus dem Anliegenvortrag für die Maklerin nicht klar oder oder unzureichend gewesen sind und dass sie dieser noch mehr Informationen geben solle. Sie ergänzt gleich, dass sie in Bergedorf auf Bachelor studiert habe, jetzt ihren Master machen wolle und nun eine neue Bleibe für ihr Masterstudium suche. „Also, hm, ich habe jetzt, hm, vier Jahre lange, eh, in Bergedorf studiert, habe meinen Bachelor gemacht und habe jetzt auch Masterplatz hm, wollte jetzt weiterstudieren, aber suche jetzt noch nach 'ner neuen Bleibe." (Fl. 4–6) (hier ergänzt der Wohungsuchende sein Anliegen) Die Wohnungssuchende liefert damit viel mehr Informationen, als eigentlich erfragt wurde. In dieser Antwort findet man den Ortsnamen „Bergdorf", Bergedorf ist ein Stadtteil von Hamburg. Die Wohnungssuchende nimmt an, dass sie die Frage mit Informationen beantwortet hat, die die Maklerin wissen möchte. Aber für die Maklerin ist ihre Frage damit noch nicht beantwortet. Sie präzisiert weiter durch eine nochmalige Frage mit einer neuen Formulierung: „In welchem Ort suchen Sie denn?" (Fl. 7), und die Wohnungssuchende antwortet wieder: „Bergdorf", und dann gleich danach: „Hamburg". Dann wird der Maklerin klar, dass sie über die Hamburger Wohnanlage reden (siehe Fl. 7–8). Bis hierhin läuft die Phase der Anliegenerklärung, die nach der erfolgreichen Kontaktherstellung der Wohnungssuchenden mit der Maklerin durchgeführt wurde. In dieser Phase wird das Anliegen der Wohnungssuchenden durch ein Telefongespräch erklärt.

Mit Blick auf den Ablauf der Struktur sieht man in diesem Gespräch, dass die Wohnungssuchende nach dem erfolgreichen Kontaktieren der Maklerin ohne eine Frage bzw. Aufforderung durch diese mit ihrem Anliegenvortrag beginnt. Der erste Vortrag des Anliegens ist für die Maklerin noch nicht klar genug, weswegen sie Fragen zur Präzisierung des Anliegens stellt.

Davon werden „Anliegen vortragen" und „Anliegen und Vorgechichte präzisieren" als die konstituitiven Handlungseinheiten identifiziert und betrachtet. Bei der Anliegenserklärung wird boebachtet, dass sich zwischen „Anliegen vortragen" und „Präzisieren" ein Zirkel ergibt. Nach einer Bitte um „Präzisieren" des Anliegens kann das Anliegen nochmal ergänzt werden.

In diesem Gespräch wird der Zirkel von den zwei Aktanten mehrmals durchlaufen.

In diesem Gespräch ergreift die Maklerin die Initiative, das Gespräch weiterzuführen mit Fragen: „Sie suchen eine neue Bleibe. Zu welchem Zeitpunkt?" (Fl. 9) (Bitte um Präzisieren). Die Maklerin möchte die Zeit des Einzuges dadurch präzisieren. Diese Frage wird von der Wohnungssuchenden ignoriert und nicht beantwortet. Vielleicht hat die Wohnungssuchende sie nicht mitbekommen. Aber ist scheinbar nicht wichtig, denn die Maklerin erzählt weiter: „Jetzt muss ich mal gucken weil • das bearbeitet meine Kollegin, das Objekt in Hamburg." (Fl. 10)

Darauf reagiert die Wohnungssuchende mit „Hmhm“ und die Maklerin teilt ihr mit, wann man frühestens einziehen kann: „((holt Luft)) Und so, wie das aussieht, ist der frühestmögliche Einzugstermin aus freudiger Sicht [der Juni].“ Die Wohnungssuchende findet das gut: „Okay, ja, ist in Ordnung“, und bereitet sich darauf vor, das Gespräch weiterzuführen: „Dann … hm“ (Fl. 12). Aber die Maklerin korrigiert den Termin mit zweimaligem Wiederholen der Zeitangabe: „Das ist im Juli bereits. Wir sind im Juli bereits“ (Fl. 12–13). Die Maklerin möchte mit der Frage das Anliegen mit „frühestmögliche Einzugstermin“ (Fl. 11) noch präzisieren. Ihre Frage „Zu welchem Zeitpunkt?“ (Fl. 9) wird nicht beantwortet, worauf sie als frühestmöglichen Termin „Juni“ (Fl. 12) nennt. Das bestätigt de Wohnungssuchende: „Okay, ja, ist in Ordnung.“ (Fl. 12). Auf diese Weise durchlaufen sie den Zirkel zwischen „Anliegen präzisieren“ und „Anliegen ergänzen“ nochmals, um die frühestmögliche Einzugszeit zu klären.

Der Verlauf der Erkundigung

Erster Durchlauf

Der erste Durchlauf erfolgt in der Phase Prä-Informieren/Anbieten, wobei die Wohnungssuchende Informationen erfragt und die Maklerin etwas anbietet. Die Wohnungssuchende stellt die Frage, wie viele Wohnanlagen die Firma in Hamburg habe. „Also wie viele Standorte gibt’s generell in Hamburg?“ (Fl. 13–14), sie bittet um Informationen über das Immobilienobjekt. Die Maklerin erwidert, dass sie in Hamburg nur eine Wohnanlage hätten. Aber sie ergänzt, dass sie bundesweit über viele Wohnanlagen verfügen würden. In Hamburg hätten sie aktuell nur eine, eine zweite Anlage sei im Bau. „Wir haben bundesweit, in Köln in Mainz, wir haben in an anderen Orten auch noch Apartments, deswegen muss ich wissen, für was Sie sich interessieren. Aber ja, in Hamburg haben wir nur diesen einen aktuell, das ist gerade ein Zweiter im Bau. Aber das dauert noch, bis der fertig ist.“ (Fl. 15–18).

Nach dieser Frage möchte die Wohnungssuchende wissen: „wie viel Wohnungen beinhaltet das?“ (Fl. 19) in Hamburg (Bitte um Infos). Die Maklerin beantwortet diese Frage zwar, aber sie bezweifelt die Fragestellung der Wohnungssuchenden mit der Äußerung: „aber ist ja unrelevant, wenn keine frei ist ((lacht leicht)), oder?“ (Fl. 20) Durch diese Frage will die Maklerin herausfinden, wie die Intention hinter der Frage ist. Diesen Zweifel wehrt die Wohnungssuchende mit „Ja, theoretisch schon“ (Fl. 21) ab und erklärt der Maklerin, wieso sie diese Frage

gestellt habe: „aber dann wüsste ich mal ungefähr, wie meine Chancen halt so stehen.“ (Fl. 21–22). Während dieser Erklärung äußert die Maklerin zweimal „ja“.

Nachdem die Maklerin die Intention der Wohnungssuchenden hinter diesen Fragen erfahren hat, also dass die Wohnungssuchende ihre Chancen überdenkt, ergänzt sie gleich eine positive Möglichkeit, wie man die Wohnung früher bekommen könnte, mit der Formulierung: „also wir haben ne dreimonatige Kündigungsfrist und das bedeutet, wenn jetzt im Dezember uns noch welche ne Kündigung schreiben, dann wär der nächstmögliche • Bezugstermin der erste April“ (Fl. 22–24) (Informieren). Aber gleich darauf sagt sie, dass diese Möglichkeit nicht vorhersehbar sei, „aber wir wissen natürlich nicht, ob • unsere Kündigung/und Kündigungen erreichen werden, ne? Also wir wären auf jeden Fall schon im April, falls noch jemand kündigt“ (Fl. 24–26)

Dann stellt die Wohnungssuchende eine neue Frage und zwar zur Warteliste: „Haben Sie so ne Warteliste, wo ich dann draufgeschrieben werden könnte?“ (Fl. 27) (Bitte um Infos). Darauf antwortet die Maklerin, dass sie „so was“ (Fl. 27) hätten, aber wenn man sich auf die Warteliste setzen möchte, müsse man sich bewerben: „Da müssten Sie aber, damit wir das tun können, sich bei uns bewerben.“ (Fl. 28) Dazu hat sie eine Nachfrage: „Haben Sie denn schon/kennen Sie/Waren Sie denn schon mal auf unserer Homepage?“ (Fl. 29), und informiert die Wohnungssuchende darüber, wie man sich anmeldet. In den Ausschnitten Fl. 31 bis 40 erklärt die Maklerin der Wohnungssuchenden, wie man sich auf ihrer Website bewerben kann und zwar mit welchen Dokumenten. In der Phase in diesem Gespräch verwendet die Maklerin auch gerne Fragen oder Nachfragen, um die Wohnungssuchende zu einer weiteren Übermittlung bestimmter Informationen zu bringen. In dieser Phase werden „Bitte um Informationen über das Immobilienobjekt“ und „Informaitonen anbieten“ als hauptsächliche konstituitive Handlungseinheiten identifiziert und betrachtet. Zwischen „Bitte um Informationen“ und „Informationen anbieten“ ergibt sich auch hier ein Zirkel.

Im Folgenden wird gezeigt, wie der Zirkel von den zwei Interaktanten mehrfach durchlaufen wird.

Zweiter Durchlauf

Danach äußert die Wohnungssuchende durch die Aussage „und dann habe ich noch so ein paar generell Fragen.“ (Fl. 40–41) ihren Wunsch nach einer Fortführung des Gesprächs, um zu signalisieren, dass sie noch weitere Informationen einholen möchte. Mit der Reaktion „Hmm“ (Fl. 41) äußert die Maklerin ihre Bereitschaft, weitere Fragen zu beantworten.

Mit „Und zwar“ beginnt die erste Frage: „wie ist denn so eine Wohnung aufgebaut, wie sieht das aus ...“ (Fl. 41–42). Diese Frage beantwortet die Maklerin mit folgenden Informationen: zuerst, wo, wie und wann man die Bilder von den Wohnungen bekommen bzw. anschauen kann; zweitens beschreibt sie, welche Möbel in der Wohnung bzw. dem Zimmer bereits vorhanden sind; und dann erwähnt sie die Miete, wobei die Möbel inklusive seien. Sie stellt das als Vorteil dar mit der Formulierung: „da zahlen Sie dann die eine Summe und da kommen keine Nebenkosten, keine weiteren mehr dazu ...“ (Fl. 50–51). Mit dem zweimal geäußerten „keine“ betont sie, dass die Wohnung günstig und praktisch sei. Hier ist zu erkennen, dass die Maklerin nicht nur die Frage beantwortet oder die Information, die die Wohnungssuchende nachgefragt hat, gibt, dazu ergänzt sie an einigen Stelle auch initiativ ein paar positive Informationen bzw. sie beschreibt diese Informationen positiv. Es wird dadurch deutlich, dass die Maklerin immer versucht, etwas mitzuteilen, von dem sie denkt, dass die Wohnungssuchende es gut findet.

Auf die Angabe der Miete reagiert die Wohnungssuchende nicht sofort. Sie bleibt bei der Einrichtung der Wohnung, nämlich ob sie als Bewohnerin eigene Möbel mitbringen oder die Wohnung nach eigenen Ideen einrichten könne. Zu diesem Thema stellt die Wohnungssuchende durch folgende Formulierungen Fragen: „Okay. Uhm, dürfte ich denn auch, uhm, Gegenstände austauschen, also, wenn wenn ich ein persönliches, uhm, uhm, Möbelstück hätte, was ich gerne mitnehmen würde“ (Fl. 54–55), „also ein Regal installieren oder Bilder aufhängen, gibt da irgendwie Probleme?“ (Fl. 61.–62)

An dieser Frage wird deutlich, dass das sprachliche Mittel „also“ bei der Funktion „Verständigungshandlung“ ständig auftaucht.[16] Auf die erste Frage, ob die Bewohner eigene Möbelstücke für das Zimmer mitbringen dürfen, antwortet die Maklerin, indem sie zunächst erklärt, wie der Zustand des Zimmers ist: „Also es ist so, dass …“. Dann äußert sie: „der Rest des Zimmers ist … nicht so groß, dass man da noch viel dazu rein • stellen kann.“ Und dann folgt noch ein „aber“ und: „Also auf die Größe kommt es halt drauf an“ (Fl. 59). Zusammenfassend gesagt, kann sie diese Frage nicht mit Sicherheit beantworten. Und als dann die Wohnungssuchende fragt, ob man Regale oder Bilder installieren dürfe: „gibt da irgendwie Probleme?“ (Fl. 61), antwortet die Maklerin zuerst mit einer klaren Verneinung: „Da gibt es Probleme, ja.“ Und dann

[16] Zur Funktion von „also“: „Bei der Betrachtung ‚kommunikativer Paraphrasen‘ fällt […] der Ausdruck ‚also‘ als ‚Ankündigung von Paraphrasen‘ auf. Mit ‚also‘ fordere der Sprecher den Hörer auf, bestimmte Teile einer anschließenden Äußerungseinheit hinsichtlich einer vorherigen Äußerungseinheit als ‚referenzidentisch‘ zu interpretieren und somit die beiden Äußerungseinheiten als ‚Paraphrasen‘ voneinander anzuerkennen“ (Bührig 1996: 236).

gibt sie eine Begründung für diese Verneinung: „Weil wir das nicht gerne wollen ((schmunzelt/leichtes Lachen)), wir, uhm, wollen es nicht, dass da Dübel und die Wände verbohrt werden, deswegen sind da Galerieschienen angebracht worden und an dieser Schiene kann man dann Bilder aufhängen.“ (Fl. 63–65). In diesem Fall nimmt die Maklerin an, dass die Wohnungssuchende wahrscheinlich ihre Antwort negativ bewertet oder schwer versteht, weswegen sie direkt nach dieser Antwort noch eine Begründung ergänzt. Sie erhofft sich dadurch, dass die Wohnungssuchende über diese Regel nicht negativ denkt.

Auch die Funktion der Handlung Begründung beschreiben Ehlich und Rehbein (1986: 97f.). Zu der ersten Begründung äußert die Wohnungssuchende keinen Einwand (siehe Fl. 65: „okay“), trotzdem gibt die Maklerin weitere Begründungen für diese Einschränkung bei der individuellen Einrichtung (Fl. 65–71). Dadurch versucht sie die Einstellung der Wohnungssuchenden zu dieser Regel positiv zu beeinflussen.

Nach der Begründung bringt die Maklerin noch mit „Ne?“ die Handlung für die Verständigungssicherung zu einem Ende. Die Wohnungssuchende antwortet darauf: „Ja, verstehe“ (Fl. 72), und stellt dann gleich eine neue Frage zur Miete: „dann [uhm], wie ist das denn mit der Miete, ist die individuell von Wohnung zu Wohnung oder gibt es da schon so einen Festpreis, denn Sie mir nennen können?“ (Fl. 73–74). Darauf antwortet die Maklerin, die Miete ginge bei „ab vierhundertfünfundneunzig Euro los“ (Fl. 75), dann erklärt sie, wie das System der Mietstaffelung in Hamburg funktioniere: „… es hängt davon ab, wo sich das Apartment im Haus befindet, je höher Sie hinauskommen, desto teurer wirds.“ (Fl. 76–77). Dazu folgt eine Rückfrage von der Wohnungssuchenden: „Ja, also wo ist das Maximum quasi, nach oben hin?“ (Fl. 80).

Nach der Antwort auf diese Rückfrage zur Miete stellt die Wohnungssuchende gleich wieder eine neue Frage und zwar zur maximalen Mietdauer: „Wie lange, uhm, darf ich dann bei Ihnen wohnen? Gibt es da so eine Maximalwohndauer?“ (Fl. 81–82). Die Maklerin antwortet darauf: „im Mietvertrag ist fixiert eine maximale Mietdauer von sechsunddreißig Monaten“ (Fl. 82–83). Zu diesem Thema fragt die Wohnungssuchende weiter: „... gibt es da noch eine Möglichkeit, das zu verlängern, oder ist das wirklich Obergrenze?“ (Fl. 84–85). Auf diese Rückfrage antwortet die Maklerin mit mehr Details: „Also wir werden nach sechsunddreißig Monaten, wobei das wirklich nicht oft zutrifft [dass Leute so lange bleiben], die Leute anschreiben und fragen, ob sie noch länger bleiben wollen.“ (Fl. 85–87).

Im weiteren Gespräch gibt es immer wieder Fragen der Wohnungssuchenden zu Punkten, über die sie gerne mehr Informationen hätte: „Wie sieht es aus mit Haustieren?“; „… ist es theoretisch möglich, auch mit mehreren Personen dann in eine Wohnung zu ziehen, oder ist das nur

für eine Person ausgelegt?“; „… gibt es Keller- oder Dachboden, so Stauräume?“, worauf die Maklerin Informationen gibt. Zu manchen Antworten folgen wiederum Rückfragen von der Wohnungssuchenden. In der Phase „Prä-Informieren/Anbieten“ bittet die Wohnungsuchende nach eingenem Interesse die Maklerin, ihr Informationen über die Immobilien zu geben. Die Maklerin gibt der Wochnungsuchenden die Informationen über das Objekt, die sie kennt. Dabei hat sie immer ihre eigenen Interessen im Hinterkopf.

Am Ende der Phase „Prä-Informieren“ zur Wohnungsmiete wird die Maklerin gefragt, ob es von der Maklerin noch ein paar Informationen dazu gebe: „Gibt es denn noch irgendwelche Informationen von Ihrer Seite her, die ich vielleicht wissen müsste?“ (Fl. 108–110). Das zeigt, dass die Wohnungssuchende bis hierhin alle Fragen zur Wohnung gestellt hat, die sie hatte. Diese Funktion ist eine Vorphase zur Einleitung der Beendigung der Phase „Informieren“. Die Maklerin ergänzt dazu ein paar Informationen (Fl. 109–129), dann beendet sie mit einer Zusammenfassung das Thema: „… mehr fällt mir jetzt nicht dazu ein. Das war ja jetzt schon • fast • alles.“ (Fl. 130–131). Die Wohnungssuchende bestätigt die Beendigungsabsicht mit „Sehr gut“ (Fl. 131). Gleich darauf druckt die Maklerin ein Angebot für einen kommenden potenziellen Kontakt aus: „Ja. Also es besteht ja immer die Möglichkeit, dass Sie jederzeit hier wieder anzurufen, wenn Ihnen noch eine Frage auf den Fingern brennt.“ (Fl. 131–132). Ihr Interesse an diesem Angebot zeigt die Wohnungssuchende mit einer Frage: „Genau, ja. das wäre meine letzte Frage gewesen jetzt noch, also wann ist dann halt Ihre Kollegin, uhm, wo Sie sagten, dass sie für Hamburg zuständig ist, im Haus?“ (Fl. 133–134). Mit „das wäre meine letzte Frage gewesen jetzt …“ will die Wohnungssuchende anzeigen, dass von ihrer Seite aus nach der Klärung dieser Frage das Ende des Gespräches eingeleitet werden könne.

Die Maklerin gibt an, wann die eigentliche Maklerin wieder da sein wird, und bietet an, dass die Wohnungssuchende mit weiteren Fragen ihre Kollegin kontaktieren kann. Die Wohnungssuchende nimmt das an und sagt, was sie nach dem Gespräch machen werde (siehe Fl. 140–142). Die Maklerin bestätigt mit „genau“ (Fl. 142) die Richtigkeit des Inhalts ihres Plans und ergänzt noch einen Vorschlag: „… also wenn Sie wirklich Lust haben, da bei uns wohnen zu wollen, kann ich Ihnen auch empfehlen, dass Sie Ihre Bewerbung dann schon mal abschicken, dann sind Sie hier schon mal in den Mühlen unseres Systems mit aufgenommen“ (Fl. 142–145). Hier wird über weitere Kontakte geprochen. Die Maklerin hat dazu einen Vorschlag gemacht.

Obwohl die Maklerin ihren Vorschlag noch ausführen will, bedankt sich die Wohnungssuchende an diesem Punkt schon mit einer Bestätigung: „Alles klar, ja, dann bedanke ich mich schon mal ganz herzlich“ (Fl. 145). Auf diesen Vorschlag braucht man keine sofortige Entscheidung zu treffen, weswegen die Wohnungssuchende mit „Alles klar“ und „… bedanke ich

mich …“ antwortet und damit das Ende des Gesprächs initiiert. Die Dankesäußerung versteht die Maklerin als deutliches Beendigungsangebot oder eher als eine Aufforderung zur Beendigung des Gespräches. Sie verfolgt ihre Erklärung zu ihrem Vorschlag daher nicht weiter, sondern unterbricht sich und geht auf die Beendigungsabsicht des Gespräches ein: „Ja, bitte schön.“ (Fl. 145) Dann beenden beide das Gespräch.

In diesem Durchlaufen eines Beispiels vom Anfang bis zum Ende mit Bezug auf die Struktur konnte gezeigt werden, wie der Diskurs grob abläuft. Einige Sprechhandlungen im Gespräch sind sehr dominant, zum Beispiel Fragehandlungen und die Reaktionen auf die Fragen in der Hauptphase Prä-Informieren/Anbieten. Dieser Aspekt wird im weiteren Verlauf der Arbeit noch thematisiert werden. Es wird beobachtet, dass die Struktur des Gespräches in fünf Phasen untergliedert ist: Gesprächseröffnung (I), Anliegenerklärung (II), Prä-Informieren/Anbieten (III), einen Plan dafür, weitere Kontakte auszuhandeln/Verbindungsaufbau (IV), und die Beendung des Gesprächs (V). Die vergleichende Analyse zwischen deutschen und chinesischen Gesprächen wird auf Basis der groben Struktur durchgeführt.

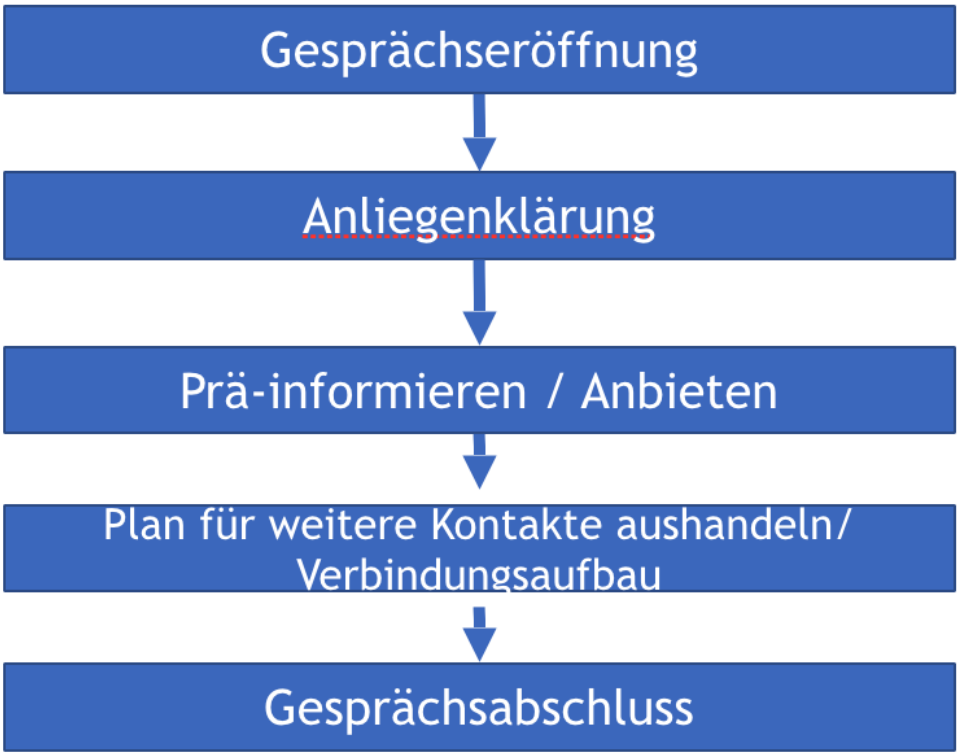


Abbildung 1: Eine vorwegnehmende Zusammenfassung des Erkundigungsgespräches (Quelle: eigene Darstellung)

DG-14

(Ort: am Telefon; Datum: 2016; Dauer: 12:54 min; Interaktanten: KL: Wohnungssuchende; AG: Maklerin)

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:23.9]	2 [00:26.5]
KL [v]			Ja, guten Tag, Kim ist mein Name.
AG [v]		Ja, Müller, Dment, guten Tag.	
[v]	((das Telefon klingelt))		

[2]

	3 [00:29.0]
KL [v]	Ehm, und zwar hab ich, ehm, von Ihren Wohnungen, ehm, von einer Freundin gehört.
AG [v]	Guten Tag.
AG [k]	schneller

[3]

	4 [00:34.9]	5 [00:36.9]
KL [v]	Und jetzt hätte ich ein paar Fragen dazu.	
AG [v]	Hmhm.	Eh, zu welchem Haus, an welchem Haus sind

[4]

	..	6 [00:41.0]	7 [00:42.2]
KL [v]			Also, hm, ich habe jetzt, hm, vier Jahre
AG [v]	Sie denn interessiert?	An welchem Standort.	

[5]

	..	8 [00:47.3]	9 [00:49.5]
KL [v]	Lange, eh, in Bergdorf studiert,	habe meinen Bachelor gemacht	und habe jetzt auch,
AG [v]		Hmhm,	

[6]

	..	10 [00:51.5]	11 [00:53.5]
KL [v]	Masterplatz,	[hm] wollte jetzt weiterstudieren,	aber suche jetzt noch nach ’ner neuen
KL [k]		[gedehnt]	

[7]

	..	12 [00:55.5]	13 [00:57.5]	14 [00:59.3]
KL [v]	Bleibe.		Hm, Bergedorf	und Hamburg.
AG [v]		In welchem Ort suchen Sie denn?		Wir haben die/in Hamburg

[8]

	15 [01:02.0]	16 [01:05.3]	17 [01:05.9]
KL [v]		Ja, genau.	
AG [v]	Oh, okay. Weil wir haben/ja, dann reden wir jetzt von Hamburg.		Okay. ((holt

[9]

	.. 18 [01:08.3] 19 [01:11.4]
AG [v]	Luft)) So, und Sie suchen eine neue Bleibe. Zu welchem Zeitpunkt? Jetzt muss ich mal

[10]

	.. 20 [01:17.1] 21 [01:17.6]
KL [v]	Hmhm.
AG [v]	gucken, weil • das bearbeitet meine Kollegin, das Objekt in Hamburg. ((holt

[11]

	.. 22 [01:18.6*]
KL [v]	Ehm
AG [v]	Luft)) Und so, wie das aussieht, ist der frühestmögliche Einzugstermin aus freudiger
AG [k]	

[12]

	.. 23 [01:26.5] 24 [01:30.4]
KL [v]	Okay, ja, ist in Ordnung, okay. Dann … hm
KL [k]	sehr leise
AG [v]	Sicht [der Juni] Das ist im Juli bereits. Wir
AG [k]	[betont]

[13]

	.. 26 [01:37.0]
KL [v]	Im Juli erst. Und eventuell [ehm] • also wie viele
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	sind im Juli bereits. Hmhm.

[14]

	.. 27 [01:45.8]
KL [v]	Standorte gibts generell in Hamburg? Also wie viele ?
KL [k]	
AG [v]	In Hamburg haben wir nur einen

[15]

	.. 28 [01:48.1] 29 [01:48.5]
KL [v]	Okay.
AG [v]	Standort. Wir haben aber bundesweit, in Köln in Mainz, wir haben in, an

[16]

	..
KL [v]	
AG [v]	anderen Orten auch noch Appartments, deswegen muss ich wissen, für was Sie sich

[17]

	.. 30 [01:56.0]
KL [v]	
AG [v]	interessieren? Aber • ja, in Hamburg haben wir nur diesen einen aktuell, da ist gerade

[18]

	.. 31 [02:03.7]
KL [v]	Okay, und eh, wie viel
AG [v]	ein zweiter im Bau. Aber das dauert noch, bis der fertig ist.

[19]

	.. 32 [02:08.9] 33 [02:10.2] 34 [02:11.5]
KL [v]	Wohnungen beinhaltet das? Hmhm.
AG [v]	Jetzt in Hamburg? • • Warten mal • • • ich meine
AG [k]	sehr leise

[20]

	.. 35 [02:17.9] 36 [02:19.1]
KL [v]	Ja,
AG [v]	hundertzwanzig, aber ist ja unrelevant, wenn keine frei ist ((lacht leicht)), oder?
AG [k]	

[21]

	.. 38 [02:25.3] 39 [02:26.9]
KL [v]	theoretisch schon, aber dann wüsste ich mal, ungefähr, wie meine Chancen halt so
AG [v]	Ja, ja.

[22]

	.. 40 [02:28.6*] 41 [02:29.9]
KL [v]	stehen.
	Hmhm.
AG [v]	Also, [hm] also wir haben ne dreimonatige Kündigungsfrist und das
AG [k]	[gedehnt]

[23]

	.. 42 [02:38.5]
AG [v]	bedeutet, wenn jetzt im Dezember uns noch welche ne Kündigung schreiben, dann
AG [k]	

[24]

	.. 43 [02:44.0]
AG [v]	wär der nächstmögliche • Bezugstermin der erste April, aber wir wissen natürlich

[25]

	.. 44 [02:49.9] 45 [02:50.8]
KL [v]	Ja.
AG [v]	nicht, ob • unsere Kündigung/und Kündigungen erreichen werden, ne? Also

[26]

	.. 46 [02:54.1*] 47 [02:55.9]
KL [v]	Und ehm … Haben Sie so ne
AG [v]	wir wären auf jeden Fall schon im April, falls noch jemand kündigt. Hm.

[27]

	.. 48 [03:00.0]
KL [v]	Art Warteliste, wo ich dann draufgeschrieben werden könnte?
AG [v]	Genau, so was haben

[28]

	.. 49 [03:05.5]
AG [v]	wir. Da müssten Sie aber, damit wir das tun können, sich bei uns bewerben. Haben Sie

[29]

	.. 50 [03:09.1]
KL [v]	[Nee] Bis
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	denn schon/kennen Sie/waren Sie denn schon mal auf unserer Homepage?

[30]

	.. 51 [03:10.9]
KL [v]	jetzt noch nicht, nee.
KL [k]	
AG [v]	Hm. Da müssten Sie mal gucken unter www.abc.

[31]

	.. 52 [03:18.0]53 [03:19.5]
KL [v]	Ja?
AG [v]	de. Und dort müssten Sie sich dann durchklicken, also Sie müssten ein Objekt

[32]

	.. 54 [03:26.0]
AG [v]	anwählen, in dem Fall eben Hamburg ((holt Luft)), und • dann eben das

[33]

	..
AG [v]	Vermietungsformular ausfüllen, da müssen Se ziemlich viele Felder ausfüllen, die

[34]

	..
AG [v]	Informationen brauchen wir aber, da wir natürlich auch gerne wissen wollen, mit

[35]

	.. 55 [03:38.2]
AG [v]	wem haben wir es denn zu tun ((holt Luft)). Dann müssten Sie den Personalausweis,

[36]

	..
AG [v]	Vorder-, Rückseite, und in dem Fall Ihre Immatrikulationsbescheinigung ist ja, wenn

[37]

	.. 56 [03:49.2] 57 [03:50.2]
KL [v]	Genau.
AG [v]	Sie, was haben Sie gesagt, Sie haben ja Ihren Masterplatz,ne? Ist ja Ihre

[38]

	..
AG [v]	Immatrikulationsbescheinigung, die brauchen wir dann auch. Also die brauchen wir

[39]

	.. 58 [04:02.6]
AG [v]	und dann würden wir Ihnen ein Angebot zuschicken, sofern wir das können, sag ich
AG [k]	lachen

[40]

	.. 59 [04:04.4]
KL [v]	Eh, genau – und dann habe ich noch so ein paar generelle
AG [v]	so, sobald eben was frei wird
AG [k]	

[41]

	.. 60 [04:07.3] 61 [04:07.9] 62 [04:08.4]
KL [v]	Fragen. Hm. Und zwar, [hm] wie, wie ist denn so eine Wohnung
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	Hmm.

[42]

	.. 63 [04:15.8]
KL [v]	aufgebaut, wie sieht das aus und [hm], ja ?
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	Also wir würden Ihnen, also wenn wir ein

[43]

	.. 64 [04:20.7]
KL [v]	
AG [v]	Angebot zusenden, ein, eh, da sind dann auch Bilder dabei, das ist auch auf unserer

[44]

	..
AG [v]	Homepage, da können Sie auch gucken, wenn Sie dort sind, da ist auch bei dem

[45]

	.. 65 [04:32.0]
AG [v]	Objekt in Hamburg auch ein Bild von einer Innenaufnahme, so ungefähr schaut das

[46]

	..
AG [v]	Mobiliar aus, da ist alles so ein bisschen in Rot gehalten, es ist ein Bett drin, das ist

[47]

	.. 66 [04:40.6] 67 [04:41.3]
KL [v]	Hmhm.
AG [v]	fest installiert, und ein Kleiderschrank und ein • Schreibtisch und ein

[48]

	.. 68 [04:47.8]
AG [v]	Schreibtischstuhl, das sind die beweglichen es ist ein eigenes Bad mit dabei, Teile ,

[49]

	.. 69 [04:51.9] 70 [04:52.8] 71 [04:53.3]
KL [v]	Ja. ((holt Luft)) Uhm ...
AG [v]	es ist weiß gefliest Ja. Und wir haben die Miete, mit der wir das

[50]

	.. 72 [04:58.9]
KL [v]	
AG [v]	anbieten, das ist ne Alles-inklusive-Miete, da zahlen Sie dann die eine Summe und da

[51]

	..
AG [v]	kommen keine Nebenkosten, keine weiteren mehr dazu, außer die ARD-/ZDF-

[52]

	.. 73 [05:10.1]
KL [v]	Okay. Uhm, dürfte ich
AG [v]	Rundfunkgebühren, um die müssten Sie sich selber kümmern .

[53]

	.. 74 [05:17.1]
KL [v]	denn auch, uhm, Gegenstände austauschen, also wenn ich jetzt , oh,

[54]

	.. 75 [05:19.1]
KL [v]	tschuldigung, ((räuspert sich)) wenn ich ein persönliches, uhm, uhm, Möbelstück hätte,

[55]

	76 [05:23.2] 77 [05:26.0]
KL [v]	was ich gerne mitnehmen würde, uhm.
AG [v]	Also es ist so, dass das Bett und der Schrank,

[56]

	.. 78 79 [05:31.7] [05:30.9]
KL [v]	Ja.
AG [v]	das ist alles fest installiert, da können Sie nichts verrücken . Also da, und der

[57]

	..
AG [v]	Rest des Zimmers ist jetzt denke nicht so groß, dass man da noch viel dazu rein •

[58]

	.. 80 [05:40.0] 81 [05:40.9]
KL [v]	Hmhm.
AG [v]	stellen kann, [aber] es kommt jetzt drauf an, was Sie für ein Möbelstück
AG [k]	[gedehnt]

[59]

	..
AG [v]	gedenken da mitzunehmen, ne? Also auf die Größe kommt es halt drauf an, aber das
AG [k]	

[60]

	.. 82 [05:49.9] 83 [05:50.5] 84 [05:51.6]
KL [v]	Okay Uhm, aber
AG [v]	kann ich jetzt nicht, nicht sagen, ne? Ob das reinpassen oder nicht ,
AG [k]	schmunzelt

[61]

	85 [05:52.7] 86 [05:54.7]
KL [v]	also ein Regal installieren oder Bilder aufhängen, gibt es da irgendwie
AG [v]	aber, also es wird schwierig

[62]

	.. 87 [05:58.9]
KL [v]	Probleme?
AG [v]	Da gibt es Probleme, ja. Weil wir das nicht gerne wollen,

[63]

	.. 88 [06:02.2]
AG [v]	((schmunzelt/leichtes Lachen)) wir, uhm, wollen es nicht, dass da Dübel und die

[64]

	.. 89 [06:07.1]
AG [v]	Wände verbohrt werden, deswegen sind da Galerieschienen angebracht worden und an

[65]

	.. 90 [06:13.7] 91 [06:14.6]
KL [v]	Okay.
AG [v]	dieser Schiene kann man dann Bilder aufhängen. Aber Regale, da ist auch

[66]

	.. 92 [06:18.0] 93 [06:21.5]
KL [v]	Okay, ja, müsste ich mir dann mal angucken in Ruhe.
AG [v]	welches installiert drin. Genau,

[67]

	..
AG [v]	eine höchst individuelle Einrichtung ist in dem Fall ist nicht möglich in unseren

[68]

	.. 94 [06:28.2] 95 [06:29.3]
KL [v]	Ja,
	dann ...
AG [v]	Apartments, die sind einfach, das ist so vorgegeben. Hm . Die Schwierigkeit,
AG [k]	

[69]

	..
AG [v]	Entschuldigung, wenn ich jetzt dann, wenn ich Sie noch, Sie das noch mal
AG [k]	

[70]

	..
AG [v]	[unterbricht] ist auch die, wenn Sie, also wenn man den Schreibtischstuhl, wenn
AG [k]	[leichtes Lachen]

[71]

	.. 96 [06:37.1]
KL [v]	
AG [v]	man den ausräumen will, eh, es gibt keine Möglichkeit, wo Sie das lagern. Ne?
AG [k]	

[72]

	.. 98 [06:42.5] 99 [06:44.5]
KL [v]	Hmhm, okay. Ja, verstehe. [Uhm] Genau, dann [uhm], wie ist das denn mit der Miete,
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	Hm.

[73]

	..
KL [v]	ist die individuell von Wohnung zu Wohnung oder gibt es da schon so einen
KL [k]	
AG [v]	

[74]

	.. 100 [06:54.4]
KL [v]	Festpreis, den Sie mir nennen können?
KL [k]	
AG [v]	• • Also, eh, es geht ab

[75]

	.. 101 [06:59.1] 102 [06:59.8]
KL [v]	Ja.
AG [v]	vierhundertfünfundneunzig Euro los, das sind die Apartments im Erdgeschoss,

[76]

	..
AG [v]	und es hängt davon ab, wo sich das Apartment im Haus befindet, je höher Sie hinaus-

[77]

	.. 103 [07:06.8] 104 [07:07.4]
KL [v]	Oh, okay.
AG [v]	kommen, desto teurer wirds, so schaut das aus ((holt Luft)). Und es wird in

[78]

	..
AG [v]	Hamburg so sein, Sie werden da keine Auswahl haben, sondern wir können Ihnen

[79]

	..
AG [v]	eins anbieten und dann können Sie überlegen, ob das was für Sie ist oder nicht, ne?

[80]

	105 [07:17.3] 106 [07:21.9]
KL [v]	Ja. also wo ist das Maximum quasi, nach oben hin?
AG [v]	Ich sag mal, bei

[81]

	.. 107 [07:25.9] 108 [07:26.8] 109 [07:28.2]
KL [v]	Alles klar. Und wie lange, uhm, darf ich dann bei Ihnen
AG [v]	fünfhundertfünfzig. Ungefähr, ne?

[82]

	.. 110 [07:33.2]
KL [v]	wohnen? Gibt es da so eine Maximalwohndauer?
AG [v]	Genau, im Mietvertrag ist fixiert

[83]

	.. 111 [07:37.9]
KL [v]	[Sechsunddreißig Monate]
KL [k]	[leise]
AG [v]	eine maximale Mietdauer von sechsunddreißig Monaten

[84]

	.. 112 [07:39.9]
KL [v]	Alles klar. Uhm, und da gibt es auch [keine], uhm, gibt es da noch eine Möglichkeit, das
KL [k]	[gedehnt]

[85]

	.. 113 [07:46.3]
KL [v]	zu verlängern, oder ist das wirklich Obergrenze?
KL [k]	
AG [v]	• • Also wir werden nach
AG [k]	

[86]

	..
AG [v]	sechsunddreißig Monaten, wobei das wirklich nicht oft zutrifft, [dass Leute so lange
AG [k]	[leichtes Lachen]

[87]

	.. 114 [07:54.1] 115 [07:59.2]
KL [v]	Ja, alles
AG [v]	bleiben] die Leute anschreiben und fragen, ob sie noch länger bleiben wollen
AG [k]	

[88]

	.. 116 [08:01.0]
KL [v]	klar. ((holt Luft)) Genau, und dann habe ich noch eine Frage – und zwar, wie sieht es

[89]

	.. 117 [08:05.9] 118 [08:06.9] 119 [08:08.7]
KL [v]	aus mit Haustieren? ((holt Luft)) Gar nicht? Auch keine kleinen
KL [k]	leicht lachen
AG [v]	Die sind nicht erlaubt.

[90]

	.. 120 [08:11.1] 121 [08:12.0] 122 [08:15.3]
KL [v]	Hamster oder so? Okay, ((holt Luft)) ja gut. Hm.
KL [k]	
AG [v]	Gar nicht. Das können wir leider

[91]

	.. 123 [08:18.8]124 [08:19.4]
KL [v]	Ja.
AG [v]	nicht ((schmunzelt/lacht dezent)) erlauben, das wird sonst zu individuell ((holt

[92]

	.. 126 [08:23.4] 127 [08:24.4] 128 [08:24.8] 129 [08:31.9]
KL [v]	[hm] ((holt Luft)) Ja, gut. Also, ja, und, uhm, wenn ich, [hm] ist es
KL [k]	[gedehnt] [gedehnt]
AG [v]	Luft)) Hm.

[93]

	..
KL [v]	theoretisch möglich, auch mit mehreren Personen dann in eine Wohnung zu ziehen

[94]

	130 [08:36.5*] 131 [08:39.4]
KL [v]	oder ist das nur für eine Person ausgelegt?
AG [v]	Also ... Also die Einzelapartments, die sind nur für

[95]

	.. 132 [08:47.3]
AG [v]	eine Person ausgelegt, das Bett ist auch nur ein mal zwei Meter, breit, also da also die sind

[96]

	.. 133 [08:51.1]
AG [v]	auch, ((schmunzelt)) das sind Einzelapartments für Einzelpersonen. Es gibt aber

[97]

	.. 134 [08:57.4] 135 [08:57.7]
KL [v]	Ja.
AG [v]	Zweier-WGs im Haus, je nachdem, • ob halt eine frei wird, ne? Ein Zimmer in

[98]

	..
KL [v]	
AG [v]	dieser WG, da hat jeder seinen abgeschlossenen Bereich, sein einzelnes Zimmer, und

[99]

	.. 136 [09:05.6] 137 [09:06.0]
KL [v]	Ja.
AG [v]	teilt sich halt mit dem WG-Partner die Küche und das Bad. Ne? Und wir

[100]

	..
AG [v]	vermieten da auch nur gleichgeschlechtlich, also wenn ein Zimmer in einer

[101]

	.. 138 [09:14.4] 139 [09:15.0] 140 [09:16.4]
KL [v]	Ja, okay, verstehe.
AG [v]	weiblichen WG frei werden würde, hm, könnten wir Ihnen dann

[102]

	.. 141 [09:18.2] 142 [09:22.5]
KL [v]	Und [hm] gibt es Keller- oder Dachboden, so Stauräume?
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	da was anbieten Nein.

[103]

	.. 143 [09:23.4] 144 [09:24.3] 145 [09:25.3] 146 [09:27.6]
KL [v]	Möglichkeiten? [auch nicht] ((holt Luft)) Ja, gut. Auch keinen Fahrradkeller?
KL [k]	[sehr leise]
AG [v]	Nein. Einen

[104]

	.. 147 [09:30.8] 148 [09:34.9] 149 [09:36.1]
KL [v]	Ja.
AG [v]	Fahrradraum gibt es, puuuh • • • Oh ((ausatmen)), soll ich selber gucken. ich

[105]

	..
AG [v]	kenn das Objekt in Hamburg jetzt selbst nicht, das betreut meine Kollegin, die Frau

[106]

	150 [09:42.2] 151 [09:42.5] 152 [09:46.0] 153 [09:46.6]
KL [v]	Ja.
AG [v]	Sparer, aber sie ist nicht im Haus aktuell, aber es gibt ne Fahrradabstellmöglichkeit,

[107]

	.. 154 [09:52.2] 155 [09:52.7]
KL [v]	Okay.
AG [v]	kann sogar sein, dass das im Keller ist, in Hamburg. Aber das gibts auf jeden

[108]

	.. 156 [09:54.1] 157 [09:55.4]
KL [v]	Ja. Okay, [uhm] ja, gut. Gibt es denn sonst noch
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	Fall, für Fahrradstellplätze.

[109]

	..
KL [v]	irgendwelche Informationen, uhm, von Ihrer Seite her, die ich vielleicht wissen
KL [k]	

[110]

	.. 158 [10:04.9]
KL [v]	müsste? Oder so ?
KL [k]	
AG [v]	Also wir haben ne Mindestmietdauer, weil Sie vorhin die maximale

[111]

	.. 159 [10:08.7] 160 [10:09.9] 161 [10:10.6]
KL [v]	Also, ja.
AG [v]	Mietdauer angesprochen haben, also wenn Sie bei uns bleiben wollen, also wenn Sie

[112]

	..
AG [v]	sich für uns entscheiden, dann müssten Sie auf jeden Fall mindestens fünf, eh, sechs

[113]

	.. 162 [10:17.1] 163 [10:18.0]
KL [v]	Hm.
AG [v]	Monate bleiben, also wir haben ne Mindestmietdauer von sechs Monaten,

[114]

	164 [10:20.0]
AG [v]	((holt Luft)) da sind Sie vertraglich dann fest an uns gebunden, also das muss man

[115]

	.. 165 [10:26.9]
AG [v]	wissen, das steht aber auch noch mal dann im Angebot mit drin ((holt Luft)) . Wir

[116]

..

AG [v] haben/ne Kaution müssen Sie im Vorfeld hinterlegen, individuell von

[117]

.. 166 [10:32.5]167 [10:33.2]

KL [v] Okay.
AG [v] neunhundertundfünfzig Euro, die bekommen Sie aber wieder zurück, wenn,

[118]

..

AG [v] also wir machen bei Einzug und bei Auszug Annahmen und Übergaben, die macht

[119]

.. 168 [10:42.0]

AG [v] der Hausmeister mit Ihnen, da werden Protokolle angefertigt ((holt Luft)) und, eh,

[120]

.. 169 [10:49.6]

AG [v] wenn irgend…, ja was am Zimmer während Ihrer Bewohnerschaft passiert, oder

[121]

..

AG [v] hm? Dann wird es eben behoben und • dann eben von der Kaution abgezogen.

[122]

..

AG [v] Genauso ist es auch, wenn Sie es in Ordnung abgeben, dann ist es auch, wenn nichts

[123]

.. 170 [11:02.4] 171 [11:03.4]

KL [v] Hm.
AG [v] festzustellen ist, dann wird die Kaution einfach wieder ausbezahlt. Na? Das

[124]

.. 172 [11:05.5]

AG [v] übliche Prozedere. Ja, und ansonsten? Nee, Sie müssen immatrikuliert sein, das wären

[125]

	.. 173 [11:12.2]	
KL [v]		Hmhm.
AG [v]	Sie ja dann auch.	Und nee, da gibt es nichts weiter zu beachten, glaub ich jetzt. Wir

[126]

	..
KL [v]	
AG [v]	werden, ziehen die Miete automatisch per SEPA-Lastschrift ein, das steht dann auch

[127]

	.. 174 [11:22.6]	
KL [v]		
AG [v]	im Mietvertrag so drin.	Sie müssen uns ein SEPA-Mandat erteilen und ab der zweiten

[128]

	..	175 [11:29.3]	176 [11:30.5]
KL [v]		Ja.	
AG [v]	Miete ziehen wir das dann automatisch von dem Konto, ein .		Also so, das ist so,

[129]

	177 [11:32.1]	178 [11:35.4]
KL [v]	Ja gut, so, so bin ich das eigentlich auch schon gewohnt. Hm ((holt Luft)).	
AG [v]		Genau, so machen,

[130]

	.. 179 [11:37.4]
KL [v]	
AG [v]	werden wir machen, aber ja, weiß ich nicht halt, mehr fällt mir jetzt nicht dazu ein.

[131]

	180 [11:40.9]	181 [11:46.0]	182 [11:47.5]
KL [v]		Sehr gut, hm.	
AG [v]	Das war ja jetzt schon • fast • alles. Ja.	Also,	es besteht ja immer die Möglichkeit,

[132]

	..
KL [v]	
AG [v]	dass Sie jederzeit hier wieder anzurufen, wenn Ihnen noch eine Frage auf den Fingern

[133]

	.. 183 [11:54.3] 184 [11:55.2]
KL [v]	Genau, ja. Das wäre meine letzte Frage gewesen jetzt noch, also wann ist dann,
AG [v]	brennt.

[134]

	..
KL [v]	halt Ihre Kollegin, uhm, wo Sie sagten, dass sie für Hamburg zuständig ist, im Haus?

[135]

	185 [12:02.9] 186 [12:05.2]187 [12:06.5]
KL [v]	Hmhm.
AG [v]	Die ist nächsten Montag wieder da. Für die/Also das ist die

[136]

	..
AG [v]	zweiundfünfzigste Kalenderwoche, das ist die Weihnachtswoche, sie ist vom

[137]

	..
AG [v]	einundzwanzigste bis dreiundzwanzigste wieder im Haus und dann ist sie bis über

[138]

	.. 188 [12:16.1] 189 [12:16.7]
KL [v]	Ja.
AG [v]	Silvester dann wieder im Urlaub. Also die wäre dann drei Tage da, wenn Sie noch

[139]

	.. 190 [12:19.4] 191 [12:21.2]
KL [v]	Ja, gut. ja, dann …
AG [v]	Fragen haben, dann in den nächsten, nächste Woche in den drei

[140]

	.. 192 [12:25.5]
KL [v]	Ja, genau,dann informier ich mich noch ein
AG [v]	Tagen sie versuchen zu erreichen.

[141]

	..
KL [v]	bisschen oder stöber ein bisschen im Internet und, uhm, würd mich dann einfach noch

[142]

	.. 193 [12:32.6]
KL [v]	mal mel-
	den.
AG [v]	Genau, also wenn Sie wirklich Lust haben, da bei uns wohnen zu wollen,

[143]

	..
AG [v]	kann ich Ihnen auch empfehlen, dass Sie Ihre Bewerbung dann schon mal

[144]

	.. 194 [12:39.5] 195 [12:40.0]
KL [v]	Ja.
AG [v]	abschicken, dann sind Sie hier schon mal in den Mühlen unseres Systems mit

[145]

	.. 196 [12:44.9] 197 [12:46.3] 198 [12:49.4]
KL [v]	Alles klar. Ja, dann bedanke ich mich schon mal ganz herzlich.
AG [v]	aufgenommen, wenn Sie das so. Ja, bitte

[146]

	.. 199 [12:51.5] 200 [12:53.5]
KL [v]	Tschühüss.
AG [v]	schön. Bis, dann, tschüss.

4.2 Erstgespräche im chinesischen und deutschen Immobilienmarkt: empirische Analyse des Diskurses

In diesem Kapitel erfolgt eine empirische Analyse von chinesischen und deutschen Gesprächen aus dem für diese Arbeit erhobenen Datenkorpus, die nicht nur die Struktur des Erkundigungsgespräches rekonstruieren will, sondern bei der auch die Realisierung und Durchführung sprachlicher Details in den Gesprächen in vergleichender Sicht betrachtet werden sollen. Beziehungsweise es liegt der Fokus dieser diskursanalytischen Untersuchung auf der Rekonstruktion des Ablaufs der Gespräche durch Beschreiben des Prozesses der Interaktion zwischen dem Agenten (Makler) und dem Klienten (Wohnungssuchende) und den dabei auftretenden besonderen sprachlichen Handlungen und Phänomenen.

Im Folgenden werden die Gespräche systematisch beschrieben, wobei zunächst die Ausgangssituation und der jeweilige Hintergrund des Gespräches umrissen wird. Die Diskursanalyse wird dabei von den folgenden Fragen geleitet:

(1) Was machen die Interaktanten in welcher Phase des Gespräches?
(2) Welche sprachlichen Handlungen bzw. welche sprachlichen Mittel lassen sich für die Realisierung der Aufgaben in der Struktur des Gespräches in den jeweiligen Phasen des Gespräches finden?

4.2.1 Gesprächseröffnung

Der Gesprächseröffnung geht bei ersten Telefongesprächen im Immobilienmarkt kein vorheriger Kontakt mit der Institution voraus. Die Wohnungssuchenden müssen keinen Termin für diesen Anruf vereinbaren oder Unterlagen als Voraussetzung einreichen. Diese Telefongespräche können somit als allererster Kontakt zwischen Wohnungssuchendem und Makler gelten. Aber es könnte auch eine Situation geben, in der der Wohnungssuchende und der Makler vor dem Telefongespräch schon einen E-Mail-Kontakt gehabt haben bzw. die Institution eine Anmeldung vom Wohnungssuchenden per E-Mail bekommen hat. Die Gespräche in meiner Arbeit sind Gespräche, in den zwei einander unbekannte Personen zum ersten Mal telefonisch Kontakt aufnehmen. In diesem Fall ist der Wohnungssuchende der Anrufer, der den Telefonkontakt herstellt. Bei einem Telefongespräch zwischen zwei sich unbekannten Personen ist es eine wichtige Aufgabe, sich nach der Begrüßung in der Phase der Gesprächseröffnung zu identifizieren. Bei der Eröffnung des Erstkontaktes durch ein telefonisches Gespräch stellen sich den Interaktanten die Kommunikationsaufgaben Begrüßung und Identifizierung.

In den folgenden Beispielen geht es zunächst um die Gesprächseröffnung. Es wird am Beispiel des Gesprächsanfangs gezeigt, wie der Wohnungssuchende und der Immobilienmakler bzw. der Vermieter, also zwei einander zuvor unbekannte Gesprächspartner, es telefonisch bewerkstelligen, miteinander ins Gespräch zu kommen. Dies ist anders als in anderen institutionellen Gesprächen, in denen ein Gesprächspartner bereits einen Termin vereinbart hat, da hierbei ein Gesprächspartner, nämlich der Angerufene, sich nicht vorbereiten kann. Das heißt, dass der Anrufer weiß, wen er durch das Telefonat erreichen möchte, aber der Angerufene weiß wahrscheinlich nicht, wer ihn wann anruft. Die kommunikativen Aufgaben in der Phase Gesprächseröffnung bestehen, wie in typischen institutionellen Telefongesprächen, in Kontaktherstellung, Identifizierung und Begrüßung.

In der Regel findet zu Beginn eines Gesprächs mit einer ökonomischen Institution ein Gruß-austausch statt.

Deutsche Gespräche

D-Transkriptausschnitt 1 (von DG-18):

Der Wohnungssuchende Herr Ohrmann hat eine Anzeige für eine Mietwohnung im „Hamburger Abend-blatt“ gesehen. Er möchte mehr darüber erfahren.

[1]

	0 [00:00.0] 1 [00:00.0]	2 [00:02.7]
AG [v]	Firma Wolff und Höppner, Ulme. Guten Tag.	
KL [v]		Ja, guten Tag. Ohrmann. • • Ich,

[2]

	..	3 [00:07.8]	4 [00:08.7]
AG [v]		• Hmhm.	
KL [v]	ähm, ruf an wegen Ihrer Anzeige im/im Abendblatt.		Und zwar, haben Sie

D-Transkriptausschnitt 2 (von DG-13):

Der wohnungssuchende Oliver Mantey hat eine Broschüre über Immobilien in einer Bank erhalten und ruft das Immobilien- und Finanzberatungsbüro der Bank an, er möchte sich über ein Objekt in dem Prospekt informieren.

[1]

	0 [00:00.0] 1 [00:01.9]
AG [v]	XXX Immobilien und Finanzberatung, Müller, schönen guten Tag.
[v]	((das Telefon klingelt))

[2]

	2 [00:05.8]	3 [00:07.8]	4 [00:09.2]
KL [v]	Einen schönen guten Tag, mein Name ist Oliver Mantey.		Hallo. Ich habe mal
AG [v]		Hallo	

[3]

	..	5 [00:10.9]	6 [00:13.9]
KL [v]	eine Frage und zwar, ich habe einen Prospekt vor mir von der Postbank und da sind		

Im D2 ist die Ausgangssituation, dass der Wohnungssuchende irgendwo einen Prospekt in Papierform über die Immobilienobjekte einer Firma erhalten hat und sich über eines der Objekte bei der Maklerin informieren möchte. Anders als in D2 geht es in D1 um eine Mietwohnung. Der Wohnungssuchende hat die Anzeige zu der Wohnung im „Hamburger Abendblatt“ gesehen. Er wählt die dort genannte Telefonnummer. Der Wohnungssuchende ist der Anrufer und der Makler ist der Angerufene in diesem Telefongespräch. Der Makler nimmt ab und beginnt den

Anruf mit der Nennung des Unternehmensnamens, des eigenen Namens sowie einer Begrüßung: „guten Tag“ (D1, Fl. 1; D2, Fl. 2). Das zeigt, dass die Bereitschaft des Angerufenen besteht, die Aufforderung zu einem Telefongespräch anzunehmen. Der Anrufer antwortet mit einem Gegengruß: „Ja, guten Tag“ (D1, Fl. 1) und „Einen schönen guten Tag“ (D2, Fl. 2), sowie einer Selbstidentifizierung bzw. der Nennung des eigenen Namens. Dann begrüßt der Angerufene den Anrufer nochmals mit „Hallo“ und der Anrufer antwortet ebenfalls „Hallo“ als Gegengruß (D2, Fl. 3). Die Sequenz Begrüßung läuft zweimal ab, das erste Mal wird der Anrufer angesprochen, der am Telefon ist, und das zweite Mal findet nach der Identifikation statt, es ist eine persönliche Begrüßung zwischen Angerufenem und Anrufer nach dem gegenseitigen Nennen des Namens.

Der Angerufene ist zwar derjenige, der das Telefongespräch sprachlich begonnen hat, aber eigentlich hat er nur auf das Klingeln des Telefons reagiert. Aus diesem Grund bezeichnet E. A. Schegloff (1979, 2002) die Sequenz der Eröffnung von Telefongesprächen als „summons-answer-sequence“. Es wird es in D3 gezeigt, dass der Angerufene vor der Selbstidentifizierung und Begrüßung „ja“ (Fl. 1) sagt. Der Anrufer ist die Person, die diese Interaktion initiiert hat. Somit beginnt bei einem Telefongespräch nicht der, der zuerst redet, die Interaktion. Diese Aufforderung-Antwort-Sequenz wird in den chinesischen Gesprächen noch genauer betrachtet.

D-Transkriptausschnitt 3 (von DG-15):

Die Studentin Frau Wolf, die bald für ein Studium nach Hamburg umziehen will, sucht ein Zimmer in Hamburg. Sie hat online einen Studierendenwohnheimanbieter gefunden.

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:34.7]	2 [00:37.1]
KL [v]			Ja, schönen guten Tag, mein Name
AG [v]		Ja, Dments, Markus, guten Tag.	
[v]	((Telefon klingelt))		

[2]

	..
KL [v]	ist Wolf. Ich rufe wegen den Dments in Hamburg an, weil ich hab mir das mal

Die drei Beispiele zeigen, dass die Gespräche mit dem Strukturelement **Selbstidentifizierung und Begrüßung**[17] vom Angerufenen begonnen werden, indem dieser auf das Klingeln des Telefons reagiert. Die Selbstidentifizierung und Begrüßung besteht aus einer Grußformel, die in

[17] Das Gespräch beginnt, „[…] wie für Telefongespräche nach deutschen Konventionen üblich – mit einer Selbstidentifizierung der Angerufenen, die damit die Aufforderung zum Gespräch, die durch das Klingeln des Telefons ergeht, beantwortet. Die Angerufene schließt eine Grußformel an, wie es in Institutionen üblich ist. Die Anruferin

üblichen institutionellen Telefongesprächen vorkommt: Unternehmensbezeichnung + eigener Name + Gruß.

Chinesische Gespräche

Die Ausgangssituation der folgenden chinesischen Gespräche besteht wie oben darin, dass der Wohnungssuchende die Werbung einer Immobilienfirmen bemerkt hat und sich über die darin angebotenen Immobilien informieren lassen möchte. Im Folgenden möchte ich zuerst zwei Gespräche analysieren, in denen der Wohnungssuchende das Maklerbüro anruft, und dann noch einen Blick auf ein Gespräch werfen, in dem der Wohnungssuchende die Handynummer anruft, die auf der Werbung steht.

C-Transkriptausschnitt 1 (von CG-13):

Frau Li, die Immobilien kaufen möchte, hat von Freunden die Telefonnummer einer Immobilienfirma bekommen. Sie ruft dort an, um allgemeine Informationen über den Wohnkomplex zu erfragen.

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:28.0]	2 [00:29.0]
AG [v]		你好，余兴公司。	
AG [v]		nǐ hǎo, yú xìng gōng sī	
AG [de]		Guten Tag, Firma Yuxing.	
KL [v]			喂你好，哎，我想问下你们这里是叫什么小区？有房子卖吗？
KL [v]			wèi nǐ hǎo, āi , wǒ xiǎngwèn xià nǐ men zhè lǐ shì
KL [de]			Hallo guten Tag, hey. Ich habe eine Frage: Wie heißt euer

[2]

	..	3 [00:35.1]	4 [00:36.0]	5 [00:37.1]
AG [v]		有		
AG [v]		yǒu		zhǎnxin
AG [de]		Ja		zhanxin
KL [v]			叫什么小区呢？	
KL [v]	jiàoshen me xiǎo qū? yǒu fáng zǐ mài ma?		jiào shen me xiǎo qū ne ?	
KL [de]	Wohnkomplex? Stehen dort Wohnungen zum Verkauf?		Wie heißt der Wohnkomplex?	

In Beispiel C1 hat die Angerufene, die Maklerin, den Anruf mit einer **Begrüßung und einer Selbstidentifizierung** beantwortet: „你好,余兴公司。Guten Tag, Firma Yuxing“. Hier wird

antwortet mit einem Gegengruß. Normalerweise folgt an dieser Stelle in einem Telefongespräch auch die Selbstidentifizierung des Anrufers, denn das für jedes Gespräch wichtige gegenseitige Identifizieren und Wiedererkennen muß am Telefon ja sprachlich hergestellt werden, und zwar unabhängig davon, ob die Partner miteinander bekannt ist oder nicht.“ (Gülich & Kastner 2002: 201)

die **Selbstidentifizierung** nur mit dem Unternehmensnamen realisiert. Der Name des Angerufenen wird nicht genannt. Und die Anruferin antwortet mit einem Gegengruß: „喂[18]，你好. Hallo, guten Tag“. Dann nennt sie weder den eigenen Namen, noch fragt sie nach dem Namen des Angerufenen, sondern sie fragt nach dem Namen des Wohnkomplexes, in dem die Immobilienfirma Wohnungen hat, und ob es in diesem Wohnkomplex noch Wohnungen zum Verkauf gibt: „hey, ich habe eine Frage: wie heißt euer Wohnkomplex? Stehen dort Wohnungen zum Verkauf?“ (Fl. 1–2) Die Maklerin antwortet darauf mit „Ja“ und fragt nicht danach, wie die Anruferin heißt. Es ist kein Einzelfall, dass die Selbstidentifizierung erfolgt, ohne den eigenen Namen zu nennen, wie man in dem folgenden Beispiel C2 sehen kann.

C-Transkriptausschnitt 2 (von CG-16):

Frau Fu möchte eine Wohnung kaufen. Sie hat durch einer Werbeflyer die Telefonnummer einer Immobilienfirma kommen und ruft diese an.

[1]

	0 [00:00.0] 1 [00:03.4]	2 [00:07.1]	3 [00:08.6]	4 [00:15.4]
KL [v]			喂， 你好• 呃，你那里是•卖卖房的吗？	
KL [v]			wèi, nǐ hǎo • e, nǐ nà lǐ shì • mài mài fáng de ma?	
KL [de]			Hallo, guten Tag • eh, Bei dir gibt es Wohnungen zu verkaufen?	
AG [v]		你好		
AG [v]		nǐ hǎo		e, duì, wǒ
AG [de]		G u t e n T a g		Eh, ja, wir sind
[v]	((Telefon klingelt))			

[2]

	..	5 [00:18.3]
KL [v]		在哪里啊？你们的位置在哪里啊？
KL [v]		zài nǎ lǐ ā? nǐ men de wèi zhì zài
KL [de]		Wo? Wo befinden sich eure Wohnungen?
AG [v]	呃，对，我们这边是华盛中央公园。	
AG [v]	men zhè biān shì huá shèng zhōng yāng gōng yuán.	
AG [de]	Huasheng Central Park.	

In C2 meldet sich der Makler nur mit einer **Begrüßung**, ohne die Unternehmensbezeichnung und den eigenen Namen zu nennen. Die Wohnungssuchende äußert als Anruferin auch nur einen Gegengruß, ohne eine Selbstidentifizierung mit dem eigenen Namen. Der Angerufene fragt

[18] Yakovleva (2013: 156) erklärt dies so: „Die Antwort besteht zumeist aus einer nonverbalen Handlung – Abnehmen des Hörers – und verbalen Handlungen wie dem Gebrauch von Partikeln wie ja? Oder hallo?“ Im Chinesischen sagt man in dieser Stelle „喂“ („wei“).

trotzdem zu Beginn des Gesprächs nicht nach dem Namen oder mit wem er genau spricht. Aber wegen der fehlenden Selbstidentifizierung des Angerufenen möchte die Wohnungssuchende als Anrufende mit der Frage „Eh, bei dir gibt es Wohnungen zu verkaufen?“ prüfen, ob sie bei der richtigen Stelle angerufen hat. Und erst dann identifiziert sich der Makler bzw. er nennt die Firma, für die er arbeitet: „Eh, ja, wir sind Huasheng Central Park.“ (Fl. 1–2). Danach fragte die Wohnungssuchende nach der Lage des Wohnkomplexes: „wo befinden sich eure Wohnungen?“ (Fl. 2). Der Angerufene (Makler) beantwortete diese Frage wiederum ohne Rückfrage zum Namen der Anruferin (Wohnungssuchenden).

Im C3 wird es gezeigt, wie der Ablauf der Gesprächseröffnung in der Situation stattfindet, wenn die Wohnungssuchende die Handynummer der Maklerin anruft. Nach dem Klingeln nimmt die Maklerin den Anruf entgegen und sagt: „Guten Tag“ (Fl. 1), ohne eine namentliche Selbstidentifizierung. Die Wohnungssuchende fordert mit der Formulierung „Hallo, guten Tag. Bist du die kleine Guo?“ (Fl. 1) zur Selbstidentifizierung auf. Dadurch möchte sie sicherstellen, dass sie bei der richtigen Stelle angerufen hat. Nach der Identifikation identifiziert sie sich, ohne ihren Namen anzugeben, sondern mit der Formulierung: „ich bin eine Kundin, wer sich für den Kauf einer Wohnung bei euch interessiert.“ (Fl. 2). Die Wohnungssuchende identifiziert sich nicht durch Namensnennung, sondern durch die Angabe dessen, was sie machen möchte. Es ist für den Makler nicht problematisch, das Gespräch ohne eine namentliche Identifizierung der Wohnungssuchenden weiterzuführen, denn er hat verstanden, dass es sich am Telefon um eine potenzielle Kundin handelt, und begrüßt sie mit „nǐ hǎo. Guten Tag“ (Fl. 3).

C-Transkriptausschnitt 3 (von CG-17):

Die wohnungssuchende Frau Li bekommt einen Werbeflyer, auf dem die Handynummer und der Name eines Immobilienmaklers stehen. Sie ruft den Makler an.

[1]

	0 [00:00.0]	1 [01:01.6]	2 [02:17.9]	3 [02:18.5]	4 [02:21.1]	5 [02:23.0]	6 [02:25.7]
KL [v]				喂，你好。你是小郭吗？		喂？喂？	
KL [v]				wéi, nǐ hǎo. nǐ shì xiǎo guō ma?		wéi? wéi?	
KL [de]				Hallo, guten Tag. Bist du die kleine Guo?		Hallo? Hallo?	
AG [v]			你好		((0.2s))		唉，是的
AG [v]			nǐ hǎo		((0.2s))		āi, shì
AG [de]			Guten Tag.		((0.2s))		Eh, ja.
AG [k]			leise				
[v]	((Telefon klingelt))						

[2]

	.. 7 [02:27.0]	8 [02:28.8]
KL [v]	是小郭是啵？	是这样的，我[是]要想买你们房子的一个客户
KL [v]	shì xiǎo guō shì bo?	shì zhè yàng de, wǒ [shì]yào xiǎng mǎi nǐ men fáng zǐ de yī
KL [de]	Ist das die kleine Guo, richtig?	Das ist so, ich [bin] ein Kunde, der sich für den Kauf einer eurer Wohnung interessiert.
KL [k]		[gedehnt]
AG [v]		唉
AG [v]	de	āi
AG [de]		[Ey]

[3]

	.. 9 [02:33.6]	10 [02:35.1]	11 [02:38.9]	12 [02:39.9]
KL [v]		呃，你那里是叫• • 叫		四季春城，是啵？
KL [v]	gè kè hù	e; nǐ nà lǐ shì jiào • • jiào		sì jì chūn chéng, shì
KL [de]		Eh, wie heißt• • heißen eure Immobilien?		Si ji chun cheng, stimmts?
KL [k]				
AG [v]	• [呃]	你好	四季春城	
AG [v]	• [e]	nǐ hǎo	sì jì chūn chéng	
AG [de]	• [Eh]	Guten Tag	Si ji chun cheng	
AG [k]	[gedehnt]		schnell	

Fazit

Im Vergleich zur deutschen telefonischen Gesprächseröffnung mit ihren kommunikativen Aufgaben **Selbstidentifizierung mit Unternehmensbezeichnung bzw. eigener Name und Begrüßung** ist die Selbstidentifizierung mit dem eigenen Namen bei der chinesischen Gesprächseröffnung beim Erstgespräch im Immobilienmarkt kein Muss. Man kann hier auch ohne Nennung des eigenen Namens ein erstes Telefongespräch im Immobilienmarkt beginnen. Nicht nur in dem Fall, wenn man im Büro einer Firma anruft, sondern auch dann, wenn man einen Makler auf dem Handy erreicht. Anders als die routinierte Einheitlichkeit bei der deutschen telefonischen Gesprächseröffnung ist die Art der chinesischen Gesprächseröffnung ein bisschen vielfältiger. Man kann dabei verschiedene Kombinationen erkennen:

„Wei + Begrüßung“;

„Wei + Unternehmensbezeichnung + Begrüßung“;

„Unternehmensbezeichnung + Begrüßung“;

„Wei“.[19]

[19] Zu der Verwendung von „wei“ siehe Fußnote 18.

Auch die Gegenidentifikation, die die Anruferin als Wohnungssuchende geäußert hatte, ist mit **Begrüßung + eigene Namennennung** anders als in deutschen Gesprächen. Die chinesischen Wohnungssuchenden meldeten sich entweder nur mit **Begrüßung + Sicherstellung der Identifikation beim Gesprächspartner** oder **Begrüßung + Selbstidentifikation ohne Eigennamen, aber mit Angabe der Rolle in der Interaktion (z B.: „Ich bin eine Kundin").**

Deutsch	**Chinesisch**
Interaktionsaufforderung durch Anrufsignal	Interaktionsaufforderung durch Anrufsignal
Selbstidentifikation	Partneridentifikation
Partneridentifikation	(Selbstidentifikation)[20]

Tabelle 6: Vergleich Gesprächseröffnung deutsch/chinesisch.

4.2.2 Anliegenklärung

In der groben Struktur, die durch die Analyse des Gespräches DG 14 rekonstruiert wurde, erfolgt nach der gelungenen Etablierung des Kontakts die Phase der Anliegenklärung, wobei ein Anliegenvortrag von den Wohnungssuchenden gemacht wird. In dem Fall, dass das Anliegen dem Makler nicht deutlich genug erklärt wird, wird er durch eine Fragehandlung das Anliegen zu präzisieren versuchen.

In vielen Analysen des Verkaufs- bzw. Kauf-Diskurses wird die Phase der Anliegenklärung thematisiert. Was man bei der Anliegenklärung macht, wird dabei unterschiedlich bezeichnet als „Kaufwunsch-Präzisierungsphase" (Brons-Albert 1995b), „specifying wants" (Rehbein 1995) oder „Bedürfnisverbalisierung" (Dorfmüller 2006). Weber versteht die Handlung „Anliegen vortragen" in der Phase der Anliegenklärung so:

> *„Mit der Formulierung seines Anliegens äußert der Sprecher einen Wunsch, das heißt, er möchte einen (meist für ihn günstigen) noch nicht erreichten Zustand herbeiführen, manchmal ohne zu wissen wie."* (Weber 2014: 61)

Und diese Handlung erfolgt in einer Konstellation:

> *„Da der Sprecher das Anliegen hat, das bearbeitetet werden soll, ergreift er die Initiative und stellt den Gesprächskontakt zum Hörer her, der gegebenenfalls seine Identifikation prüft.* ***Bevor***

[20] Eine Selbstidentifikation ergibt sich in dieser Phase manchmal nicht.

***der Sprecher sein Anliegen ausformulieren kann, gibt er an, worum es ihm geht und welche Absicht er verfolgt (Vorbereitung des Anliegens)**.“* (Weber 2014: 61; Hervorh. von Verf.)

Es soll hier die Phase „Anliegenklärung“ mit Bezug auf das Erkundigungsgespräch zwischen Makler und Wohnungssuchende genauer beschrieben werden:

Es wird angenommen, dass das Erkundigungsgespräch die strukturelle Eigenart hat, dass nach einer Eröffnungsphase die Phase der Anliegenklärung folgt. Nachdem der Anrufer – in meinen Gesprächen sind dies Wohnungssuchende – festgestellt hat, dass er mit der richtigen Firma bzw. dem richtigen Ansprechpartner verbunden ist, wird er direkt das Gespräch auf das Thema bringen, wegen dem er angerufen hat und über das er sprechen möchte, und fragen, ob der Angerufene ihm dabei helfen kann. Um das Gespräch weiterführen zu können, müssen die Interaktionspartner etwas für die Kommunikation machen. Was der Anrufer bzw. der Wohnungssuchende in diese Phase tut, ist, sein Gesprächsziel und sein Bedürfnis darzustellen und sicherzustellen, dass der Ansprechpartner ihm bei diesem Thema weiterhelfen kann. Beziehungsweise was der Wohnungssuchende in dieser Handlung vorträgt, sind Informationen aus seinem eigenen Wissen, die relevant sind für eine klare Äußerung des Erkundigungswunsches. Gleichzeitig können der Wohnungssuchende und der Makler dadurch prüfen, ob der Makler am Telefon mit seinem Bedürfnis oder Interesse zusammen mit seiner Verfügbarkeit zum aktuellen Sprechzeitpunkt den kooperativen Handlungskomplex (KH)[21] Erkundigungsgespräch etablieren kann. Und als Angerufener möchte der Makler klar verstehen, warum diese Person ihn anruft. Aber was der Anrufer bzw. der Wohnungssuchende zur Anliegenklärung vortragen, ist zunächst das, was Anrufer selbst wichtig findet, was wiederum das ist, was er „herausfiltert“.[22] Es könnte passieren, dass das, was der Wohnungssuchende als Anliegenklärung vorträgt, nach Erachten des Maklers nicht genügt, um dem Gesprächswunsch des Wohnungssuchenden zu entsprechen. Er befindet sich noch im Zustand des „Nicht-Wissens“. Dazu muss der Makler das „Nicht-Wissen“ in ein „Wissen“ umwandeln. Deswegen erbringt der Makler in dieser Phase als Hörer auch einen Beitrag für die Interaktion, nämlich:

> *„Der Hörer klärt eventuell, ob er zuständig ist, ob situative Voraussetzungen (Ort, Zeit, Umstände) für die Anliegenbearbeitung gegeben sind und ob der Sprecher legitimiert ist, das Anliegen vorzubringen. […] das Anliegen des Sprechers zu verstehen und greift unter Umständen mit Fragen in die Anliegenformulierung ein (Explorieren des Anliegens), was zu einer interaktiven Struktur*

[21] Kameyama und Maleck beschreiben die gemeinsame Handlung der Terminabsprache als „kooperative[n] Handlungskomplex“ wie folgt: „Die Interaktion nennen wir Terminabsprache (TA), die gemeinsame Handlung einen kooperativen Handlungskomplex (KH). Die Terminabsprache ist ein sprachliches Muster, das den Zweck hat, die für den kooperativen Handlungskomplex erforderlichen raumzeitlichen Bedingungen der zukünftigen Sprechsituation wechselseitig festzulegen“ (Kameyama & Maleck 1993: 11-13).

[22] „Um der Aufforderung der Berater zum Problemvortrag nachzukommen, müssen die Klienten aus ihrem Wissen das ‚herausfiltern‘, was sie für beratungswürdig und beratungsrelevant“ halten (Hartog 1996: 93).

dieser Gesprächsphase führt. Ist das Anliegen geklärt, nimmt der Hörer es an (Ratifizieren des Anliegens)" (Weber 2014: 62).

Jetzt soll durch die Analyse der folgenden Beispiele, jeweils in deutschen und chinesischen Gesprächen, gezeigt werden, was der Makler und der Wohnungssuchende für die Durchführung der Phase der Anliegenklärung tun. Im Einzelnen werden folgende Fragen untersucht:

- Wie wird das Anliegen vorgetragen?
- Was macht der Makler an dieser Phase? Wie wird das Anliegen exploriert?

Es wird zudem betrachtet, ob es sprachliche Handlungen gibt, die wir nicht vorhersehen konnten. Nachfolgend werden einige typische Beispiele für die Phase der Anliegenklärung und die Phase nach der Gesprächseröffnung dargestellt.

Wie wird das Anliegen vorgetragen?

Deutsche Gespräche

In deutschen Gesprächen erfolgt die Handlung des Vortrages des Anliegens initiativ durch den Anrufer, indem dies der Wohnungssuchende unternimmt.

D-Transkriptausschnitt 4 (von DG-11):

Herr Müller hat online auf einer Immobilienwebsite eine Anzeige für eine Wohnung, die noch vermietet ist, gesehen und möchte mehr Informationen darüber haben. Darum ruft der den Makler an, der für diese Wohnung zuständig sein soll.

[2]

	.. 3 [00:40.9]
KL [v]	Heiko Müller, ich rufe an wegen einer Anzeige auf Immos, ehm, es geht um eine
KL [k]	

[3]

	.. 4 [00:46.2] 5 [00:46.9]	
KL [v]	Wohnung, die in Eilbek vermietet ist.	[Eh] Ja, ich hab ein paar kurze Fragen an
KL [k]		[gedehnt]
AG [v]	Ja.	

[4]

	.. 6 [00:52.0]
KL [v]	Sie. [Ich meine,] Das sieht, finde ich, so ganz gut aus. Achtundsechzig Quadratmeter,
KL [k]	[sehr schnell]

[5]

	.. 7 [00:57.8] 8 [59.9]	
KL [v]	vierte Etage von fünf, recht neu, von fünfundneunzig,	[eh,] allerdings vermietet
KL [k]		[gedehnt]

[6]

	.. 9 [01:00.4]	10 [01:01.2]	11 [01:02.5]	12 [01:03.3]	13 [01:04.4]
KL [v]	[ehm]...	Wie bitte?		Ja.	
KL [k]	[gedehnt]				
AG [v]	((unverständlich 0,1s))		Warten Sie mal ganz kurz?		Warten Sie

[7]

	.. 14 [01:08.2]15 [01:08.8]
KL [v]	Ja.
AG [v]	mal. Das ist ein bisschen irreführend, die Anlagentechnik ist von

[8]

	.. 16 [01:14.7]
KL [v]	Oh, okay,
AG [v]	fünfundneunzig, das Gebäude ist von neunzehnhundertsechsundfünfzig .

[9]

	.. 17 [01:16.7]	18 [01:20.9]
KL [v]	ehm. ((Computertippgeräusch))	Alles klar [eh], ja?
KL [k]		[gedehnt]
AG [v]		Das ist bei Immos immer ein

[10]

	.. 19 [01:25.6]
KL [v]	Okay, nee. Ist auch ist auch kein Problem. Eh, können Sie
AG [v]	bisschen blöd gemacht,

[11]

	.. 20 [01:31.4]
KL [v]	noch ein bisschen, sonst eh, noch mal kurz beschreiben, was jetzt ist besonders in der,

[12]

	.. 21 [01:35.9]	22 [01:37.9]
KL [v]	Wohnung, was ich gesehen hab, sah eigentlich so ganz gut aus.	
AG [v]		Ja, also, hm, also finde

In Ausschnitt D4 gibt der Wohnungssuchende gleich nach der Identifikation bei Eröffnung des Gespräches an, worum es ihm geht: „Ich rufe an wegen einer Anzeige auf Immos“, „es geht um eine Wohnung, die in Eilbek vermietet ist.“ (Fl. 2–3) Diese Angabe wird vom Makler mit „Ja“ bestätigt. Das bedeutet, dass er weiß, worüber der Wohnungssuchende redet. Nach dieser Bestätigung äußert der Wohnungssuchende seinen Wunsch: „ich hab ein paar kurze Fragen an Sie“, und dann nennt er einige Informationen über das Objekt, die er auf der Website gelesen hat: „Achtundsechzig Quadratmeter, vierte Etage von fünf, recht neu von fünfundneunzig [eh], allerdings vermietet“, bevor er eine konkrete Aufforderung in Form einer Frage stellt: „ Eh, können Sie noch ein bisschen sonst, eh, noch mal kurz beschreiben, was jetzt ist besonders in

der Wohnung, was ich gesehen hab, sah eigentlich so ganz gut aus.“ (Fl. 10–12) Während dieser Zeit hört der Makler zu und vergleicht die Informationen zum Objekt, die der Wohnungssuchende gelesen und ihm angegeben hat, mit den in seinen Wissensspeichern enthaltenen Informationen. Falls etwas nicht korrekt ist, korrigiert er es ohne Aufforderung, z. B. als der Wohnungssuchende sagt, dass das Gebäude von 1995 sei, was aber nicht richtig sei (Fl. 6–7). Hier unterbricht der Makler die Erzählung mit der Äußerung: „Warten Sie mal ganz kurz? Warten Sie mal. Das ist ein bisschen irreführend, die Anlagentechnik ist nicht von fünfundneunzig, das Gebäude ist von neunzehnhundertsechsundfünfzig“ Dies Korrigieren der Information wird von dem Wohnungssuchenden mit „okay“ (Fl. 8 und 10) bestätigt und darauf verbalisiert er seine Bedürfnisse: „Können Sie noch ein bisschen sonst, eh, noch mal kurz beschreiben ...“ (Fl. 10–11)

D-Transkriptausschnitt 5 (von DG-15):

Die Studentin Frau Wolf, die für ihr Studium bald nach Hamburg umzieht, sucht ein Zimmer in Hamburg. Sie hat online eine Wohnanlage gefunden Diese Wohnanlage gehört einer Firma, die ein privater Anbieter für Studierendenwohnheime ist. Die Apartments in den Wohnheimen werden von der Firma als „Dments“ bezeichnet. Es gibt eine Website, auf der man sich über die Wohnanlage informieren kann. Frau Wolf hat die Website der Wohnanlage nur kurz angeschaut und möchte nun mehr Informationen bei der Maklerin einholen, bevor sie sich offiziell für ein Zimmer anmeldet.

[2]

	..
KL [v]	ist Wolf. Ich rufe wegen den Dments in Hamburg an, weil ich hab mir das mal

[3]

	.. 3 [00:43.3]
KL [v]	angeschaut und • ja • es hat mich angesprochen und ich hätte da noch mal ein paar

[4]

	.. 4 [00:49.2]	5 [00:51.7]
KL [v]	Fragen, um mich einfach näher zu erkundigen	
AG [v]		[Hmm] Jetzt warten Sie mal, ich bin
AG [k]		[gedehnt] langsamer

[5]

	.. 6 [00:54.4]
AG [v]	nämlich die Vertretung von der Frau Becker, sehe ich das richtig, dass sie Ihnen ein
AG [k]	

[6]

	.. 7 [00:58.0]
KL [v]	Nee, noch nicht, ich hab einfach paar Fragen. Also
AG [v]	Apartment angeboten hat, oder?

[7]

	.. 8 [01:02.6]
KL [v]	ich hab das im Internet gele-
	sen.
AG [v]	• Ach so, okay. Sie haben sich das im Internet

[8]

	.. 9 [01:05.0]	10 [01:06.3]	11 [01:07.8]	12 [01:09.5]
KL [v]	Ja.		Nee, im Internet erst.	
AG [v]	angeschaut	oder• persönlich vor Ort?		Ach so, okay, gut

[9]

	13 [01:10.8]	14 [01:11.5]	15 [01:12.9]
KL [v]	Aha, da besteht	die …	da besteht die Möglichkeit, das auch
AG [v]		((unverständlich 0,01s))… hm?	

[10]

	.. 16 [01:17.0]	17 [01:18.0]
KL [v]	vorher mal vor Ort anzuschauen?	Okay • ja ((lacht)), das ist
AG [v]	Ja, natürlich.	

[11]

	.. 18 [01:19.9]	19 [01:23.1]
KL [v]	eigentlich, dass ...	
AG [v]	Sie müssen sich erst bewerben über unsere Homepage, ne?	Und ich

[12]

	.. 20 [01:26.7]
KL [v]	Okay. ja, nee.
KL [k]	
AG [v]	weiß, dass Sie sich anschauen, und da wollte ich vorhin mal fragen. Hm .

[13]

	.. 21 [01:30.9]
KL [v]	Ich habe mich noch nicht beworben. Also [ehm] ich vergleich das so ’n bisschen mit
KL [k]	[gedehnt]

[14]

	.. 22 [01:34.0]	23 [01:36.7]
KL [v]	Wohnheimen und [eh],	und wollte gucken, was jetzt • besser zu mir passt, und ich hab
KL [k]	[gedehnt]	
AG [v]		Ja

[15]

	.. 24 [01:39.0]
KL [v]	gelesen, dass das in Uninähe ist. Aber meine Uni wird in Bergedorf sein, haben Sie
AG [v]	

[16]

..	25 [01:42.8]
KL [v]	da auch Apartments?
AG [v]	((holt Luft)) Nee, na ja, das einzige Haus, das wir haben, ist CDF

In diesem Gespräch (D5) wird zunächst gezeigt, wie die Wohnungssuchende nach der Gesprächsöffnung unmittelbar in der Phase der Anliegenklärung auf diese eingeht mit der sprachlichen Formulierung: „ich rufe wegen den Dments in Hamburg an, weil ich hab mir das mal angeschaut, und • ja • es hat mich angesprochen und ich hätte da noch mal ein paar Fragen, um mich einfach näher zu erkundigen." (Fl. 2–4) Die Wohnungssuchende möchte so ihr Anliegen erklären, nämlich dass sie diese Wohnanlage schon einmal angeschaut hat und dass sie Interesse an einem Apartment hat, darum möchte sie noch einige Fragen über die Wohnanlage stellen. Der Gesprächswunsch ist klar geäußert: sich näher erkundigen, zum Ausdruck gebracht durch den Satz: „ich hätte da noch mal ein paar Fragen, um mich einfach näher zu erkundigen."

Die Maklerin zeigt mit einem gedehnten „Hmm" (Fl. 4), dass sie die Ausführung des Anliegens mitbekommen hat, aber gleichzeitig durch den bisher gehörten Anliegenvortrag nicht sicherstellen kann, dass sie den Ausgangspunkt der Anfrage der Wohnungssuchenden richtig verstanden hat. Außerdem ist sie die Vertretung ihrer Kollegin, die eigentlich für die Stadt Hamburg verantwortlich ist. Darauf macht sie mit dem sprachlichen Mittel „Jetzt warten Sie mal" (Fl. 4) aufmerksam. Sie erklärt weiter, bevor sie die Anfrage der Wohnungssuchenden beantwortet, dass sie erstens nur Vertreterin der verantwortlichen Person sei: „ich bin nämlich die Vertretung von der Frau Becker" (Fl. 5); zweitens gebe es noch etwas, das ihr unklar sei. Dann beginnt sie durch ein paar Fragen die Anliegenklärung der Wohnungssuchenden noch deutlicher zu leiten Die erste Frage: „sehe ich das richtig, dass sie Ihnen ein Apartment angeboten hat, oder?" (Fl. 5–6), soll das Anliegen der Wohnungssuchenden konkretisieren helfen. Durch diese Hilfe kann die Wohnungssuchende das Anliegen noch klarer fassen: „Nee, noch nicht, ich habe einfach paar Fragen. Also ich hab das im Internet gelesen." (Fl. 6–7) Die Maklerin signalisiert mit den Formulierungen „Ach so, okay. Sie haben sich das im Internet angeschaut oder • persönlich vor Ort?" (Fl. 7–8), also durch „Ach so, okay + Wiederholung der Äußerung + eine Nachfragen", dass sie einerseits die Information erhalten hat, aber deren Verständnis andererseits noch einmal sicherstellen möchte.

Obwohl die Wohnungssuchende schon gesagt hat, dass sie die Information aus dem Internet hat, fragt die Maklerin nochmals, ob sie sich das schon persönlich vor Ort angeschaut habe.

Dann äußert die Wohnungssuchende, dass sie nicht gewusst habe, dass man die Wohnung vorher vor Ort anschauen könne, mit der Rückfrage: „da besteht die Möglichkeit, das auch vorher mal vor Ort anzuschauen?“ (Fl. 9–10) Darauf reagiert die Maklerin mit „Ja, natürlich“ und gleich noch mit der Ergänzung: „Sie müssen sich erst bewerben über unserer Homepage, ne?“ (Fl. 11) Am Ende hat die Wohnungssuchende ihr Anliegen geklärt, indem sie noch einmal deutlich gemacht hat, dass sie sich noch nicht beworben habe und nur die Wohnheime vergleiche, um ein passendes zu finden. Darauf antwortet die Maklerin mit „Ja“ (Fl. 14), worauf die Wohnungssuchende direkt die erste Frage zur Wohnanlage stellt. „Ich habe mich noch nicht beworben. Also [ehm], ich vergleich das so ’n bisschen mit Wohnheimen, und [eh], und wollte gucken, was jetzt • besser zu mir passt, und ich hab gelesen, dass das in Uninähe ist.“ (Fl. 13–15) Diese Ergänzung des Anliegens bestätigt die Maklerin mit „Ja“. Dann beginnt die Wohnungssuchende gleich mit der ersten Frage zu der Wohnung.
In dieser Phase merkt die Maklerin extra an, dass sie nur die Vertretung für die Anlage in Hamburg sei. Dann explorieren sie und die Wohnungssuchende deren Anliegen durch einige Fragen, um den Hintergrund des Anliegens zu konkretisieren.

Für beide Beispiele kann festgehalten werden, dass die Wohnungssuchende zuerst angibt, worum es geht, und zwar mit der Äußerung: „ich rufe wegen …“, und der Angabe, wo sie das infrage kommend Objekt gesehen hat. Zudem ist es in den meisten Fällen die Wohnungssuchende, die als Anruferin die Initiierung des Antragvortrags durchführt, ohne Aufforderung durch den Makler. Außerdem kommentieren beide Wohnungssuchende den ersten Eindruck von den Immobilien: „es hat mich angesprochen“ (D5, Fl. 3); „das sieht, finde ich, so ganz gut aus“ (D4, Fl. 4). In D4 bezieht sich die Wohnungssuchende noch auf weitere Details, die die Wohnungssuchende in der Anzeige gelesen hat, um das Objekt zu kommentieren. Während dieser Zeit hört der Makler zu und reagiert dann auf diesen Angaben entweder mit direkter Bestätigung: „ja“ (D4, Fl. 3), und wenn er noch etwas ergänzen möchte, mit: „ich bin nämlich die Vertretung …“ (D5, Fl. 4-5). Er korrigiert die Angaben (D4, Fl. 8) oder er stellt Fragen, um Hintergrundinformationen in Bezug auf das Anliegen zu klären (D5, Fl. 6 und 8).

Chinesische Gespräche

In den chinesischen Gesprächen können die sprachlichen Handlungen „Anliegen vortragen“ und „Anliegen explorieren“ in der Phase Anliegenerklärung ebenfalls gefunden werden. Das folgende Beispiel C4 zeigt, wie die Phase „Anliegen formulieren“ in einem chinesischen Gespräch abläuft. In diesem Beispiel ist es das Anliegen der Wohnungssuchenden, allgemein

nähere Informationen über Wohnungen einzuholen. Die Wohnungssuchende macht dieses Anliegen direkt nach der Eröffnung des Gespräches deutlich, indem sie zunächst angibt, woher sie diese Telefonnummer hat und was ihr Wunsch für dieses Gespräch ist: „ich habe eure Telefonnummer von einem Freund bekommen, okay? Kannst du mir etwas über eure Wohnungen erzählen? Welche Art von Wohnungen habt ihr im Angebot“ (Fl. 4–6)

Dann ergänzt sie noch, was ihr über dieses Erkundigungswunsch hinausgehender Plan ist: „(Kannst du) Mir kurz etwas darüber erzählen und dann komme ich vorbei? Ich, ich benötige einige Informationen und komme ich vorbei.“ (Fl. 6–7) Die Wohnungssuchende erläutert hier zuerst ihren Wunsch, ein Erkundigungsgespräch zu führen, und für die Erfüllung dieses Wunsches benötige sie die Kooperation der Maklerin. Kameyama (1993: 13) fasst dies in seiner Studie über Terminabsprachen so zusammen: „Als Bedingung für die TA [Terminabsprache] muß jedoch auch bei dem Interaktionspartner […] ebenfalls ein Bedürfnis nach KH [Kooperativer Handlungskomplex] hergestellt werden.“ Die Wohnungssuchende möchte durch Angaben zu einer nach dem Erkundigungsgespräch eventuell folgenden Handlung: „komme ich vorbei“ (Fl. 6–7) – in diesem Fall das Erscheinen zu einem Besichtigungstermin –, die Maklerin zu der kooperativen Handlung „Erkundigung“ bewegen.

C-Transkriptausschnitt 4 (von CG-17):

Die Wohnungssuchende Frau Li ruft das Büro einer Immobilienfirma an und möchte sich über einen möglichen Wohnungskauf informieren.

[3]

	..	9 [02:33.6]	10 [02:35.1]	11 [02:38.9]	12 [02:39.9]
KL [v]			呃，你那里是叫• • 叫		四季春城，是啵？
KL [v]	gè kè hù		e; nǐ nà lǐ shì jiào • • jiào		sì jì chūn chéng, shì
KL [de]			Eh, wie heißt • • heißt eure Immobilien?		Si ji chun cheng, stimmt?
KL [k]					
AG [v]		• [呃]	你好	四季春城	
AG [v]		• [e]	nǐ hǎo	sì jì chūn chéng	
AG [de]		• [Eh]	Guten Tag	Si ji chun cheng	
AG [k]		[gedehnt]		schnell	

[4]

	..	13 [02:42.5]	14 [02:43.3]
KL [v]			[呃]，这个，我这个电话是我一个朋友介绍跟我说的。
KL [v]	bo?		[e], zhè gè ,wǒ zhè gè diàn huà shì wǒ yī gè péng yǒu jiè shào gēn
KL [de]			[Eh] Diese, ich habe eure Telefonnummer von einem Freund bekommen,
KL [k]			[gedehnt]
AG [v]		四季，呃，对	
AG [v]		sì jì, e, duì	
AG [de]		Si ji, eh, richtig.	

[5]

	.. 15 [02:47.3]
KL [v]	好吧？那你能不能跟我说一下你们那个房子的，什么样的?初步介绍一下我再过去呢？
KL [v]	wǒ shuō de. hǎo ba?nà nǐ néng bú néng gēn wǒ shuō yī xià nǐ men nà gè fáng zǐ de,
KL [de]	okay? Kannst du mir etwas über eure Wohnungen erzählen, welche Art von Wohnungen habt ihr
KL [k]	

[6]

	..
KL [v]	我，我想初步了解一下我再过去。
KL [v]	shí me yàng de? chū bù jiè shào yī xià wǒ zài guò qù ne? wǒ, wǒ xiǎng chū bù le jiě
KL [de]	im Angebot:? (Kannst du) Mir kurz etwas darüber erzählen und dann komme ich vorbei? Ich, ich benötige einige

[7]

	.. 16 [02:57.5]	17 [02:58.9] 18 [03:01.1]
KL [v]		你你你那个房子是在哪个地方的呢？
KL [v]	yī xià wǒ zài guò qù.	nǐ nǐ nǐ nà gè fáng zǐ shì zài nǎ gè dì fāng de ne?
KL [de]	Informationen und komme ich vorbei.	Wo liegen deine deine deine Wohnungen?
AG [v]	((0.15s))	
AG [v]	((0.15s))	
AG [de]	((0.15s))	

Im Beispiel C5 ergreift die Maklerin die Initiative: Die Maklerin versucht in dieser Phase, die Hintergrundinformationen durch Fragen zu präzisieren. Gleich nach der Identifikation, dass sie die Ansprechpartnerin, die „kleine Lin“, erreicht habe, gibt die Wohnungssuchende an, worum es ihr geht, nämlich das Anliegen vorzutragen: „ich möchte schauen, welche Wohnungen es derzeit bei euch gibt“ (Fl. 1). Weil sie keine Selbstidentifikation angegeben hat, klärt die Maklerin dies in diesem Fall durch die Frage: „Wer sind Sie?“ (Fl. 3)

Im ersten Anliegenvortrag der Wohnungssuchenden erfolgt keine Angabe von Informationen bezüglich der Immobilen, z. B. wo ein Hinweis auf diese Immobilien gesehen wurde. Deswegen bearbeitet Maklerin diesen Punkt mit Fragen, z. B.: „(Haben Sie) Zuvor schon Wohnungen bei uns angeschaut?“ (Fl. 4), um das Anliegen betreffende Hintergrundinformationen zu ermitteln.

C-Transkriptausschnitt 5 (von CG-18):

Die Wohnungssuchende Frau Fu hat durch einen Freund die Handynummer einer Immobilienmaklerin bekommen. Sie ruft diese an und möchte sich über einen möglichen Wohnungskauf informieren.

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:48.0]	2 [00:49.0]	3 [00:51.5]
KL [v]		喂，小林吗？		[哦]我是要买房的，我是要看你们那边现在有什么房
KL [v]		wèi, xiǎo lín ma?		[ò] wǒ shì yào mǎi fáng de, wǒ shì yào kàn
KL [de]		Hallo, kleine Lin?		[Oh] Ich möchte eine Wohnung kaufen, ich möchte schauen,
KL [k]				[gedehnt]
AG [v]			哪位？	
AG [v]			nǎ wèi?	
AG [de]			Wer?	
[v]	((Telefon klingelt))			

[2]

	..	4 [00:57.9]
KL [v]	源啊？	
KL [v]	nǐ men nà biān xiàn zài yǒu shí me fáng yuán ā	
KL [de]	welche Wohnungen es derzeit bei euch gibt.	
KL [k]		
AG [v]		喂，你好，声音很小耶，
AG [v]		wèi, nǐ hǎo, shēng yīn hěn xiǎo yē.
AG [de]		Hallo, guten Tag, die Stimme ist sehr leise.

[3]

	5 [01:00.8]	6 [01:02.8]	7 [01:05.4]
KL [v]	声音很小阿?		哦,我我我姓符的,符阿姨.
KL [v]	shēng yīn hěn xiǎo ā?		ò ,wǒ wǒ wǒ xìng fú de, fú ā yí.
KL [de]	Ist die Stimme sehr leise?		Oh, ich, ich, ich, ich heiße Fu, Tante Fu.
AG [v]		您好, 您是哪位呢?	
AG [v]		nín hǎo, nín shì nǎ wèi ne?	
AG [de]		Guten Tag, wer sind Sie?	

[4]

	8 [01:08.6]	9 [01:09.6]	10 [01:11.0]	11 [01:13.0]
KL [v]		哦哦哦		
KL [v]		ò ò ò		méi yǒu, méi yǒu. wǒ
KL [de]		Oh oh oh		Nein, nein. Ich habe von einem
AG [v]	符姐吗?		之前有来看过房吗？	
AG [v]	fú jiě ma?		zhī qián yǒu lái kàn guò fáng ma?	
AG [de]	Schwester Fu?		(Haben Sie) Zuvor schon Wohnungen bei uns ange-schaut?	

[5]

	..
KL [v]	没有,没有。我听我那个朋友介绍过。你是那那边的/ 有/你那房子/你们的位置在哪里啊?
KL [v]	tīng wǒ nà gè péng yǒu jiè shào guò. nǐ shì nà nà biān de/yǒu/nǐ nà fáng zǐ/nǐ men
KL [de]	Bekannten von euch gehört. Bist du /gibt es/deine Wohnungen/Wo befinden sich deine Wohnungen?

Ist diese Phase ein Muss?

Anders als bei den deutschen Gesprächen, die aufgenommen wurden, gibt es in den chinesischen Gesprächen keine Phase der Anliegenklärung. In den folgenden Analysen werden dafür ein paar Beispiele präsentiert. Wir werden dabei nicht nur sehen, wie die Phase der Anliegenklärung in den Gesprächen gestaltet ist, in denen es diese Phase gibt, sondern auch betrachten, wie ein Gespräch ohne diese Phase geführt wird.

C-Transkriptausschnitt 6 (von CG-16):

Frau Fu möchte eine Wohnung kaufen. Sie hat durch einen Werbeflyer die Telefonnummer von der Immobilienfirma erfahren und ruft die Firma an.

[2]

	..	5 [00:18.3]
KL [v]		在哪里啊？你们的位置在哪里啊？
KL [v]		zài nǎ lǐ ā? nǐ men de wèi zhì zài
KL [de]		Wo? Wo befinden sich eure Wohnungen?
AG [v]	呃，对，我们这边是华盛中央公园。	
AG [v]	men zhè biān shì huá shèng zhōng yāng gōng yuán.	
AG [de]	Huasheng Central Park.	

[3]

	.. 6 [00:22.3]	7 [00:24.3]	8 [00:26.5]
KL [v]		西海岸啊？	那的房子现在怎么卖啊？
KL [v]	nǎ lǐ ā?	xī hǎi àn a?	nà de fáng zǐ xiàn zài zěn me
KL [de]		Xi hai an a?	Wie viel kosten die Wohnungen bei dir
AG [v]	在那个西海岸，西海岸	港门这边	
AG [v]	zài nà gè xī hǎi àn, xī hǎi àn	gǎng mén zhè biān	
AG [de]	In das Xihai an, Xi hai an	bei Gangmen.	

[4]

	.. 9 [00:30.4]
KL [v]	
KL [v]	mài ā?
KL [de]	zum Kauf?
AG [v]	呃，现在有活动，那个/送装修送家电的话，均价在九千三
AG [v]	e, xiàn zài yǒu huó dòng. nà gè/sòng zhuāng xiū sòng jiā diàn de huà, jun1
AG [de]	Eh, momentan gibt es ein Sonderangebot. Das/Mit kostenlosem Innenausbau und elektronischen

In diesem Beispiel(C6) ist zu erkennen, dass in der Eröffnungsphase des Gespräches die Wohnungssuchende zunächst sicherstellt, dass der Angerufene der Ansprechpartner der Immobilienfirma ist. Dann stellt sie unmittelbar eine Frage nach den Immobilien, ohne ihr konkretes Anliegen zu erklären oder die Zustimmung der Maklerin zu erfragen, ob sie ein paar Fragen

stellen kann. Sie beginnt direkt mit der Frage nach der Lage des Komplexes und nach den Kosten. Man kann die Frage „Wie viel kosten die Wohnungen bei dir?“ auch als indirekte Erkundigung im Sinne von „Worum geht es?“ verstehen. Der Makler erfährt durch diese Frage, dass die Anruferin sich für den Kauf seiner Wohnungen interessiert. Anders verhält es sich mit der Phase „Anliegenklärung“ im ersten Erkundigungsgespräch, wo der Anrufer eine Vorgeschichte zur Handlung „Kontaktieren“ erläutert. Aber in diesem Gespräch passiert das nicht. Das stört die Maklerin jedoch nicht. Die Maklerin fragt auch nicht nach der Vorgeschichte des Anrufs. Das Telefongespräch wird einfach so weitergeführt.

Sonderfall: Wenn das Objekt schon verkauft ist

D-Transkriptausschnitt 6 (von DG-12):

Der Wohnungssuchende Oliver Mantey hat per Post einen Prospekt von der Immobilienfirma erhalten und möchte sich über ein bestimmtes Immobilienobjekt informieren. Aber das Objekt ist schon verkauft.

[2]

	.. 3 [00:13.3]
AG [v]	Hallo.
KL [v]	hier ist Oliver Mantey. Ehm. Hallo, ich habe mal eine Frage. Ich habe hier so einen

[3]

	.. 4 [00:18.3]	5 [00:21.8]
AG [v]	Hmm.	Hmhm.
KL [v]	Prospekt von der ABC vor mir, wo einige Objekte drin sind.	[Ehm] Das ist vom
KL [k]		[gedehnt]

[4]

	.. 6 [00:26.2]
AG [v]	
KL [v]	Dezember, deswegen bin ich nicht sicher, ob die alle da sind. [Ehm] Aber, eh, so
KL [k]	[gedehnt]

[5]

	.. 7 [00:32.9]
AG [v]	[Hmm] Ja, wir haben mal eines gehabt in
AG [k]	[gedehnt]
KL [v]	Scheeßel und so, ist das in Ihrem Bereich?
KL [k]	

[6]

	.. 8 [00:36.9]	9 [00:40.6]
AG [v]	Werden.	Resthof? Ja, das ist,
AG [k]		
KL [v]	Also hier ist Scheeßel, Resthof. Ich kann mal die Nummer ...	

[7]

	.. 10 [00:42.8]	11 [00:43.7]
AG [v]	das ist verkauft.	Das ist verkauft. Das ist Angebot. Wo haben Sie
KL [v]	Das ist verkauft. Hm,	hmhm.

[8]

	.. 12 [00:48.0]	13 [00:48.1]	14 [00:49.4]
AG [v]	das denn herbekommen?	Das ist so eine Zeitschrift, ne?	
KL [v]	Eh.		Ja, genau, genau, das

[9]

	.. 15 [00:50.9]	16 [00:55.4]
AG [v]	Ja, ja, ja, ja, das ist genau. Das ist vom letzten Jahr, vom letzten Halbjahr. Hm .	
KL [v]	ist ...	Oh, also

[10]

	.. 17 [00:57.0]	18 [00:59.5]	19 [00:59.8]	20 [01:01.8]
AG [v]	Ja. Nee, das ist leider verkauft schon.		Resthof, Scheeßel,	besonders
KL [v]	Halbjahr sogar ((lacht)), das ist ...	Oh,	schade.	Wie, wie

[11]

	.. 21 [01:04.0]	22 [01:06.4]
AG [v]	schön, ja.	((lacht))
KL [v]	Ist ...	Joa, das ist wirklich schick. Ehm, aber ich sage mal so, also • was ich

[12]

	..	23 [01:12.2]	24 [01:14.5]
AG [v]		Hm.	
KL [v]	suche, ist eher ein bisschen bisschen ländlich gelegen, also so einzelstehend		Ehm, auch

[13]

	..
KL [v]	so, so wie dort, so um die dreihunderttausend, kann auch bisschen darüber liegen.

[14]

	25 [01:19.1]	26 [01:22.0]	27 [01:24.1]
AG [v]	Hm.		
KL [v]	[Ehm] Ja, so bisschen vergleichbar mit, mit, mit dem Objekt.		Eh, sag ich mal, ja, also
KL [k]	[gedehnt]		

[15]

	..	28 [01:30.9]
AG [v]		Hm•
KL [v]	dörflich gelegenes, einzelnes Haus mit einem vernünftigen Grundstück dabei.	Was

[16]

	.. 29 [01:33.1]
AG [v]	Was sollen/Was haben Sie denn damit vor? Ich meine, der Resthof, der war ja sehr
KL [v]	Haben Sie denn …

[17]

	..	30 [01:35.4]	31 [01:36.1]
AG [v] **KL [v]**	groß.	((einatmen))	Da waren ja noch die ganzen, die ganzen Ställe dran, die großen Ja.

Im Gespräch D6 wird ein Prozess gezeigt, der anders als die normalere Phase „Anliegenerklärung“ abläuft. Dabei geht es nicht nur darum, wie man das Anliegen erklärt, sondern es wird ein Fall gezeigt, in dem das ursprüngliche Anliegen des Wohnungssuchenden nicht wie geplant realisiert werden kann. Wie kann das Gespräch in solch einem Fall weitergeführt werden? Und welche kommunikativen Aufgaben übernimmt der Makler in dieser Situation?

Dieser Gesprächsausschnitt (Fl. 2–6) ist ein Beispiel dafür, dass der Wohnungssuchende sofort nach der Eröffnungsphase sein Gesprächsziel mit sprachlichen Mitteln darstellt: „Ich habe mal eine Frage“ (Fl. 2), und erzählt, dass er einen Prospekt mit ein paar Immobilienobjekten darin gesehen habe. Er möchte wissen, ob der Makler für das Objekt in Scheeßel verantwortlich ist bzw. ob dieser ihm darüber Informationen geben kann: „aber, eh, so Scheeßel und so, ist das in Ihrem Bereich?“ (Fl. 4–5) Während der Erkundigung des Wohnungssuchenden reagiert der Makler mit den Hörsignalen „Hmm“ und „Hmhm“ (Fl. 3) und erfüllt dadurch in dieser Phase seine kommunikative Aufgabe, die Erzählung des Wohnungssuchenden zu leiten im Sinne von: „Ich höre Ihnen zu, erzählen Sie weiter“.

Nachdem der Wohnungssuchende erfahren hat, dass sein eigentliches Anliegen, sich über den Kauf eines Resthofs in Scheeßel zu informieren, nicht realisierbar ist, ist seine erste Reaktion, den Satz, den der Makler geäußert hat, zu wiederholen: „Das ist verkauft. Hm, hmhm.“ (Fl. 7) Er wiederholt die Äußerung, um sicherzustellen, dass er diese Information nicht missverstanden hat. Und der Makler betont nochmals: „Das ist verkauft“ (Fl. 7). Normalerweise könnte das Gespräch, wenn das geplante Anliegen nicht realisiert worden ist, entweder jetzt zuende sein oder es könnte zu einem anderen Thema übergegangen werden. Die folgenden Ausschnitte (Fl. 7–17) werden uns zeigen, wie und wohin das Gespräch ohne die Verwirklichung des geplanten Anliegens weitergeführt wird.

An dieser Stelle übernimmt der Makler die Gesprächsinitiative. Nachdem er versichert hat, dass das Haus bereits verkauft sei, führt er mit zwei Fragen, deren Antworten er eigentlich nicht unbedingt wissen muss, das Gespräch weiter. Zuerst: „Wo haben Sie das denn herbekommen?“ (Fl. 7–8), worauf der Wohnungssuchende nur mit „Eh“ reagiert (Fl. 8) und dann sofort mit: „Das ist so eine Zeitschrift, ne?“ (Fl. 8) Dieser Frage stimmt der Wohnungssuchende zu: „Ja, genau, genau, das ist …“, worauf der Makler betont, dass diese Zeitschrift, worin die Anzeige zum Haus stand, vom letzten Jahr gewesen sei. Der Makler wiederholt dann: „Ja. Nee,

das ist leider verkauft schon“ (Fl. 10) Darauf reagiert der Wohnungssuchende mit der Formulierung: „Oh, schade“, aber gleichzeitig fällt ihm sein Anliegen ein: „Wie, wie ist …“ (Fl. 10–11) Aber er wird vom Makler untergebrochen: „Resthof, Scheeßel, besonders schön, ja“ (Fl. 10–11), dem der Wohnungssuchende zustimmt, worauf der Makler sagt: „Joa, das ist wirklich schick“ (Fl. 11).

Diese Abschnitte der kleinen Nachdiskussion über das Haus, das schon verkauft ist, scheinen von ihrem Inhalt her zunächst ein bisschen sinnlos zu sein, wenn man nur auf den Aspekt achtet, der mit dem Kauf dieses Hauses zusammenhängt. Das Gespräch sollte eigentlich nur bis zu diesem Punkt führen und dann zu Ende gehen. Aber der Makler hat noch andere Immobilienobjekte zu verkaufen und nun ist ein potenzieller Kunde mit Interesse an einem Immobilienkauf am Telefon. Vielleicht aus allgemeiner Höflichkeit heraus oder um gegenseitig Interesse an einer anderen potenziellen Kundschaft zu wecken, wird das Gespräch nicht sofort beendet. Auch der Wohnungssuchende beendet das Gespräch nicht, sondern versucht, gleich ein neues Anliegen zu formulieren. Er nennt einige wichtige Kriterien des Hauses, das er kaufen möchte, und fragt, ob der Makler ein Haus anbieten könne, das seine Wünsche erfüllt. Dann wird das Gespräch wird mit einem neuen Anliegen weitergeführt: „Ehm, aber, ich sage mal so, also • was ich suche, ist eher ein bisschen bisschen ländlich gelegen. … eh, sag ich mal … Was haben Sie denn …“ (Fl. 14–16)

Fazit

In der vorliegenden Analyse wurden „Anliegen vortragen“ und „Präzisieren“ sowie „Anliegen ergänzen“ gemäß der präzisierenden Fragen bei der Anliegenserklärung als die konstituitiven Handlungseinheiten festgestellt.

In den letzten Beispielen erklärt der Wohnungssuchende bzw. der Anrufer nach dem Begrüßen ohne die Aufforderung zur Bedürfniserklärung durch den Makler bzw. den Angerufenen initiativ das eigene Bedürfnis. Die Wohnungssuchenden verbalisieren in dieser Phase ihr Anliegen durch eine kurze Erzählung des Grundes, warum sie diesen Anruf getätigt haben, um dann ihre Bitte in Form einer Frage zu realisieren. Die Vorgeschichte des Gespräches besteht darin, dass der Immobilienanbieter seinen Verkaufswunsch durch die Schaltung einer Werbung geäußert hat, die den Wohnungssuchenden auf irgendeinem Weg erreicht hat. In der Phase der Anliegenklärung erwähnt der Wohnungssuchende eigentlich die Vorgeschichte dieses Gespräches oder des Anrufes bzw. er erzählt an dieser Stelle, wie er auf die Immobilie aufmerksam geworden ist. Die Makler haben durch entsprechende Fragen und sprachliche Reaktionen bzw. Antworten das Anliegen die Wohnungssuchenden zu konkreteren Äußerungen zu bewegen. Viele

Fragen sind als „einschränkend weiterführende, verständigungsbearbeitende ‚engere' Fragen"[23] formuliert. Die Fragen des Maklers haben meistens zum Ziel, die Vorgeschichte zwischen dem Wohnungssuchende und der gewünschten Immobilie zu erfragen.

Es ist in dieser Aufschlüsselung auch noch zu beobachten, dass in solchen Gesprächen normalerweise das Anliegen nicht erst aufgrund der Aufforderung durch den Makler vorgetragen wird, sondern es wird von dem Wohnungssuchenden ohne Nachfrage vorgebracht. Die Angabe der Vorgeschichte des Anrufes in der Handlung „Anliegen vortragen" fehlt in den deutschen Gesprächen nie, während die chinesischen Gespräche auch ohne diese Angabe reibungslos verlaufen können. Das Vortragen des ausführlichen Anliegens muss hier nicht direkt nach der Gesprächsöffnung erfolgen, die chinesischen Makler fordern auch nicht unbedingt zu dieser Handlung auf.

Außerdem können wir beobachten, dass hier der Verkaufswunsch eine wichtige Rolle in der Weiterführung des Gespräches spielt. In dem Transkriptionsausschnitt des deutschen Gesprächs handelt es sich insofern um einen „Sonderfall", als gezeigt wird, dass, auch wenn das Objekt, das von dem Wohnungssuchende ursprünglich nachgefragt wird, bereits verkauft ist, das Gespräch dennoch weitergeführt werden kann, weil der Makler noch ein paar andere Immobilienobjekte an der Hand hat und sein Verkaufswunsch sich nicht nur auf ein Objekt bezieht.

Zum Vortrag des Anliegens beobachtet Weber (2014: 62): „Bei der Formulierung seines Anliegens liefert der Sprecher nicht nur eine Sachverhaltsdarstellung; er zeigt auch an, welche Bedeutung sein Anliegen für ihn hat und was er vom Hörer erwartet." Nach unserer Analyse können wir bestätigen, dass der Anrufer in dieser Phase nicht nur seinen Wunsch vorbringt, sondern auch durch Erwähnen einer eventuell kommenden „Geschäftsmöglichkeit" die Bedürfnisse und das Interesse des Maklers zu wecken versucht, damit der Makler diese Einladung zu der kooperativen Handlung „Erkundigungsgespräch" annimmt. Das ist in den chinesischen Gesprächen zu beobachten: „(Kannst du) Mir kurz etwas darüber erzählen und dann komme ich vorbei? Ich, ich benötige einige Informationen und komme ich vorbei." (C4, Fl. 5–6); „ich möchte eine Wohnung kaufen" (C5, Fl. 1).

Hinsichtlich der Eröffnungsphase und der Anliegenklärungsphase ist noch anzumerken, dass deutsche Gespräche im Vergleich zu chinesischen formeller sind. Die zwei hier betrachteten Phasen werden in den deutschen Gesprächen immer mit den gleichen Routinen in ähnlicher

[23] „Einschränkend weiterführende verständigungsbearbeitende ‚engere' Fragen werden von Gesprächspartnern verwendet, um bei der weiteren Themenbearbeitung ihr bisheriges Verstehen bzw. ihre daraus gezogenen Inferenzen zu überprüfen und zu sichern. Hierbei wird eine bisherige Fokussierung weitergeführt, aber zugleich konversationell neue, zusätzliche Information ‚erfragt'." (Selting 2012: 258)

Weise realisiert, während sie sich in den chinesischen Gesprächen vielfältiger gestalten, indem sie manchmal mit einer Anliegenklärung durchgeführt werden, aber auch ohne klare Anliegenklärung geführt werden können.

4.2.3 Prä-Informieren/Anbieten

In diesem Kapitel wird die Frage gestellt, welche sprachlichen Handlungen jeweils von den Gesprächsteilnehmern in der Phase „Prä-Informieren/Angebot“ ausgeführt werden.
Das Prä-Informieren bzw. Anbieten findet normalerweise nach der Eröffnung und der Anliegenklärung statt. Das Ergebnis der vorhergehenden zwei Phasen entscheidet darüber, ob überhaupt in die Phase „Prä-Informieren/Anbieten“ eingetreten wird. Für manche Wohnungssuchenden ist die Informationssammlung das Ziel des ersten Gesprächs bzw. des Führens eines Erkundigungsgesprächs. Für manche von ihnen, deren Ziel die Terminvereinbarung ist, ist diese Phase nur ein Schritt zur Vereinbarung eines Termins. Aber die meisten Gespräche in meinem Korpus dienen nur dem Sich-Erkundigen. Der Wohnungssuchende erhofft sich durch die Informationssammlung eine Hilfestellung für die Entscheidung, ob er an einem bzw. an welchem Immobilienobjekt er Interesse hat bzw. welches eventuell in Frage kommt.
Was bedeutet das Prä-Informieren bzw. sich ein Angebot einholen im Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt? Was machen die Aktanten in diesen Phasen?
In der Phase des Prä-Informierens geht es mehr und weniger um einen Wissenstransfer bzw. einen Informationstransfer. Die Informationen, die vom Immobilienmakler an den Wohnungssuchenden oder vom Wohnungssuchenden an den Immobilienmakler transferiert werden, entsprechen den jeweils eigenen Interessen der Aktanten, denn es handelt sich hierbei auch um ein Verkaufsgespräch. Der Immobilienmakler ist quasi der Verkäufer und er wird das eigene Interesse bei der Teilung von Informationen berücksichtigen, weshalb er normalerweise nur das Wissen herausgibt, das seiner Meinung nach den Wohnungssuchenden dazu bringen kann, vom Immobilienobjekt einen positiven Eindruck zu erhalten. Somit ist es ein Wissenstransfer mit dem Zweck des Anbietens. Und der Wohnungssuchende sammelt hierbei Informationen mit dem Zweck, das Immobilienobjekt besser kennenzulernen und es mit den eigenen Wunschvorstellungen zu vergleichen, um ganz am Ende eine Entscheidung zu treffen. Zum Zweck des Anbietens gibt der Makler dem Wohnungssuchenden die Daten des Objektes an, das heißt, die angegebenen Informationen über das Objekt sind auch eine Unterstützung für sein Angebot. Der Makler vollzieht in dieser Phase einen Informationstransfer mit dem Zweck, ein Immobilienobjekt anzubieten.

In der linguistischen Gesprächsanalyse wird der Prozess des Anbietens einer Ware immer auf diesen zentralen Punkt hin untersucht, nur in wenigen Arbeiten wird nach den verschiedenen Verkaufswaren unterschieden. In der Untersuchung von Franke (1985: 54) wird der Prozess des Anbietens von Waren als „Argumentations- oder Überzeugungsphase" bezeichnet; Pothmann (1997) nennt diesen Abschnitt in seiner Untersuchung über Schuhverkaufsgespräche „Bedarfsbefragung bzw. Bedarfsdefinition" sowie „Präsentation, Argumentation und Entscheidung; im Zusammenhang mit Verkaufsgesprächen in Buchhandlungen beschreibt Brons-Albert (1995b) diesen Prozess als „Kaufwunschpräzisierungsphase" und „Warendemonstrationsphase".
Nach den Untersuchungsergebnissen von Rehbein (1995) zu Verkaufsgesprächen wird der Käufer nach dem Präzisieren des Kaufwunschs durch den Kunden auch an die eigenen Waren denken und diese anzubieten versuchen im Sinne eines „modifying the offer" (Pos. 25) und „commenting the offer" (Pos. 27). Dabei präsentiert er dem Käufer ein modifiziertes Angebot mit einem jeweiligen Kommentar:

> „*[…] the buyer is informed about the quality of the commodity, perhaps about newer products on the market, etc., and special attention will be paid to his preferences. The salesman may elaborate the explanation by displaying a fund of factual knowledge, by making critical evaluations, comparisons etc. The more specialized the article in question, the less sufficient it is merely to point at or to present the commodity nonverbally."* (Rehbein 1995: 74)

> *„Explaining the offer is sometimes (e.g., in sales training sessions or role playing) misleadingly termed ‚advising' the customer. Advising presupposes, however, a basic cooperative structure in which the transfer of a plan from the adviser to the advisee can take place. […] In the salesman's own estimate, his explanation of the product (offer), as coloured by his own interests, its advising; advising is understood as having the extended meaning of informing"* (Rehbein 1995: 75)

Zusammenfassend gesagt, wird das Anbieten der Ware im Verkaufsgespräch immer durch einen Wunsch bzw. die Artikulation eines Bedarfes präzisiert und von Handlungen wie argumentieren, überzeugen, präsentieren, Informationen liefern, erklären, vergleichen, einschätzen und kommentieren begleitet.
Im Folgenden wird betrachtet, wie der Wohnungssuchende und der Makler in diesem Prozess die Informationen, die sie interessieren, jeweils erheben und vermitteln, durch welche sprachlichen Methoden sie in dieser Phase ihre Kommunikation realisieren und wie der Makler sein Vorhaben, eine Ware anzubieten, durch Prä-Informieren erreicht.
Dem jeweilig verfolgten Zweck unterliegen in dieser Phase folgende Handlungen der beiden Aktanten:

1. Wohnungssuchende: sich erkundigen
    - Informationen über die Immobilie sammeln;
    - Antwort (verbal oder nonverbal)

2. Makler: Anbieten
    - Informationen liefern
    - Informationen sammeln: Während der Wohnungssuchende Informationen über die Immobilie sammelt, sammelt der Makler Informationen über den Wohnungssuchenden und seine Wünsche in Bezug auf die von ihm gesuchte Wohnung bzw. das Haus.

Es kann also gesagt werden, dass der Wohnungssuchende hauptsächlich Informationen über das Objekt sammeln und dieses dann auf Grundlage dieser Informationen nach dem eigenen allgemeinen Wissen und Interesse bewerten möchte. Wie und was die Wohnungssuchenden über das Objekt erfragen, wird im Folgenden untersucht. Auch die Hörerrückmeldung oder Hörerreaktion auf die Informationen können hier interessant sein. Der Aktant (Immobilienmakler) wiederum macht Folgendes: 1. Er liefert Informationen auf Nachfrage, aber auch ohne Erkundigung. Zu fragen ist hier: Wie liefert er die Informationen und welche Informationen werden geliefert? Was versucht er mit der Informationslieferung zu erreichen und wie macht er dies? 2. Er sammelt Informationen über den Wohnungssuchenden. Fragen: Was, wie und zu welchem Zweck fragt der Makler?
Man kann sagen, dass Fragehandlungen und Informationslieferung in dieser Phase die hauptsächlichen Handlungen sind. In der folgenden Analyse wird dies mit Blick auf die sozialen Rollen und die Kommunikationsaufgaben der Aktanten in diesem Diskurs durch Beschreibung und Beobachtung der folgenden Aspekte dargestellt: Wie bzw. was bewirken die Aktanten durch die Fragehandlung? Wie liefert der Makler die Informationen bzw. was für Informationen sind dies? Wie läuft der Kommunikationsprozess ab?

4.2.3.1 Fragehandlung

Ohne Fragestellung kann ein Gespräch sich nicht weiterentwickeln. In der bisherigen Forschung zu wird eine hohe Vorkommenshäufigkeit von Fragehandlungen besonders in der Phase Prä-Informieren/Anbieten konstatiert. Ohne Fragehandlungen von Seiten des Wohnungssuchenden kann dieser sich nicht erkundigen und der Makler kann ohne solche Handlung nicht den Kundenwunsch explorieren.
Der funktional-pragmatischen Diskursanalyse zufolge liegt der Zweck der Fragehandlung „ganz allgemein gesehen, darin, dass sie durch Initiierung der Frage-Antwort-Sequenz einen Wissenstransport aus dem mentalen Bereich des Angesprochenen in den des Sprechers in Gang

setzt“ (Partheymüller 1994: 133). Es geht um ein Wissensdefizit des Sprechers (vgl. Wunderlich 1976; Ehlich & Rehbein 1986; Kraft 2007). Barbara Kraft weist darauf hin, dass das Frage-und-Antwort-Muster in der Kommunikation in verschiedenen Institutionen nicht immer einen gleichen Zweck hat: Wenn ein Sprecher Frage-und-Antwort-Handlungen ausführt, dient das nicht immer nur dazu, eine Wissenslücke zu schließen (vgl. Kraft 2007: 231).

> *„In der Institutionellen Kommunikation werden sprachliche Handlungsmuster, die dem Alltagsdiskurs entstammen, in modifizierter Weise für die gesellschaftlichen Aufgaben nutzbar gemacht, die die betreffende Einrichtung zu erfüllen hat.“* (Kraft 2007: 230)

Forschung über Funktion und Struktur von Fragen im institutionellen Zusammenhang wurde durchgeführt an Fragen vom Lehrern im Lehrprozess (vgl. Rehbein 1979, 1984; Ehlich 1981; Ehlich & Rehbein 1986), zu Fragen in Einstellungsgesprächen (vgl. Grießhaber 1987), Fragen vor Gericht (vgl. Hoffmann 1983), Fragen im Arzt-Patienten-Diskurs (vgl. Rehbein 1993) sowie Rückfragen im Kindergarten (vgl. Kraft 2007).

In den vorherigen Analysen der Gespräche fiel auf, dass die Handlung Fragestellung im Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt eine wichtige Rolle spielt. Besonders basiert die gesamte Phase „Informieren“ bzw. „Prä-Informieren/Anbieten“ auf Fragenstellen und Antworten. In der Vorgeschichte der meisten ersten telefonischen Gespräche wird das Interesse des Wohnungssuchenden an Immobilien durch bestimmte Informationskanäle bzw. Werbung geweckt, die wegen des Verkaufs- oder Vermietungswunsches eines Maklers bzw. einer Immobilienfirma geschaltet wurde. Der Wohnungssuchende notierte sich die Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse und kontaktierte den konkreten Makler bzw. die Firma, denn er wollte mehr über diese Immobilie erfahren. Der Wohnungssuchende war also die Person, die nach der Werbung den ersten Kontakt aufnahm. In den meisten Fällen war der Wohnungssuchende der Anrufer im Erstgespräch. In diesem Stadium hatte er noch ein Wissensdefizit in Bezug auf die Immobilie, das Wissen darüber besaß der Makler. Zumeist ist der Wohnungssuchende der Fragende und der Makler der Antwortende. Aber wir sollten nicht ignorieren, dass der Makler ebenfalls Fragen stellt. In der folgenden Betrachtung wird nicht nur untersucht, was der Wohnungssuchende fragt, sondern auch darauf geachtet: 1. Was fragt der Makler? 2. Warum fragt der Makler etwas? 3. Gelten die Fragehandlungen von Wohnungssuchendem und Makler nur dem Wissenstransfer? Dazu wird zunächst ein Blick auf einige bisherige Forschung über Fragehandlungen geworfen und die Literatur zur Kommunikationsfunktion von Fragehandlungen bzw. institutionellen Fragen vorgestellt. Als zweiter Schritt werden die Struktur und die Funktion von Fragen in telefonischen Erkundigungsgesprächen auf dem Immobilienmarkt ermittelt und, mit Hilfe von deren Darstellung als Diagramm, beschrieben. Dabei werden anhand von Gesprächsbeispielen aus

dem Korpus die unterschiedlichen kommunikativen Funktionen von Fragehandlungen im Zusammenhang des vollständigen Gespräches dargestellt.

Es gibt einige Untersuchungen, in der die Fragehandlung in verschiedenen Institutionen analysiert wurden. Franke diskutiert in seiner Arbeit (1985: 41–49) Typologie und Funktionen von Fragen in Verkaufs-/Einkaufs-Gesprächen (V/E-Gespräche). Er identifiziert neun Funktionen bzw. Zwecke, weshalb Verkäufer in einem V/E-Gespräch Fragen stellen, die von Ohletz (1976: 84) zusammengefasst wurden:

„ a. Das Gespräch lenken.

a. Den Partner mitdenken lassen
b. Den Partner mitreden lassen
c. Informationen erhalten
d. Fremde Motive und Argumente erkennen
e. Eigene Argumente vorbereiten
f. Zeit gewinnen
g. Interesse zeigen
h. Sich Sympathie schaffen."

Diese können zu fünf Funktionen zusammengefasst werden:

„ - Fragen können zum Zwecke der **Gesprächslenkung** eingesetzt werden (vgl. Pkt. (a)).
- Fragen können zu dem Zweck geäußert werden, **ein Interesse des Kunden Sp2 am Diskurs herzustellen und aufrechtzuerhalten** (vgl. Pkte. (b), (c)).
- Fragen können zum Zwecke der **Informationseinholung** realisiert werden, wobei sich das Interesse des Verkäufers Sp1 auch auf die Motive und Argumente des Kunden Sp2 beziehen kann (vgl. Pkte. (d),(e)).
- Fragen können als ‚taktisches' Mittel verwendet werden – etwa zu dem Zweck, **Zeit zur Vorbereitung des nächsten Gesprächsschritts zu gewinnen** (vgl. Pkte. (f), (g)).
- Fragen können zum Zwecke der **Herstellung und Festigung einer positiven Beziehung** zum Interaktionspartner vollzogen werden (vgl. Pkte. (h), (i)). "

(Franke 1985: 46; Hervorh. v. Verf.)[24]

Rehbein diskutiert in seiner Untersuchung „Ärztliches Fragen" (1993) die institutionelle ärztliche Frage im Kontext der Arzt-Patienten-Kommunikation. Er hält fest: „[A]ls eine essentielle

[24] Franke (1985: 47) kritisiert die Untersuchung zu Fragen im Verkaufsgespräch in nicht linguistischer Literatur: „[M]it der Konzentration auf den Sprechakttyp FRAGEN wird der Eindruck erweckt, als sei das Erreichen bestimmter kommunikativer Zielsetzungen wesentlich an den Vollzug dieses Handlungsmusters oder gar an den Gebrauch von Äußerungsformen nach dem syntaktischen Muster ‚Fragesatz' gebunden. Dabei wird übersehen, dass neben Fragen auch BEHAUPTUNGEN; FESTSTELLUNGEN; RATSCHLÄGE; ANGEBOTE u.a. zum umfassenden Repertoire derjenigen Sprachmittel gehört, die ein Verkäufer zum Zwecke der Realisierung seiner Zielsetzungen einsetzen kann."

Bedingung der Alltagsfrage wurde ein durch sprachliche Frageformen indiziertes Wissensdefizit des Fragenden angesehen“ (Rehbein 1993: 314). Durch einen Kontrast mit der Funktion der Alltagsfrage werden Fragen und Antworten in der Arzt-Patient-Kommunikation analysiert und ein Muster des ärztlichen Fragens entwickelt. Bei der Entwicklung des in dieser Arbeit vorgeschlagenen Diagramms zu den Fragen des Maklers habe ich mich an Rehbeins Fassung der Handlungsmuster „Alltagsfrage“ und „ärztliche Fragen“ orientiert.

In Hinsicht auf die Entwicklung des Musters der Alltagsfrage zum Muster der Arzt-Frage kann man sagen, dass die Funktion der Fragehandlung und die Beziehung von Fragendem und Antwortendem in Abhängigkeit von einer Institution wegen der spezifischen gesellschaftlichen Beziehungen und des gesellschaftlichen Zwecks unterschiedlich sein kann, obwohl es sowohl bei Alltagsfragen als auch bei Arzt-Fragen darum geht, Wissenslücken zu schließen. Aber nach Betrachtung der Entwicklung und des Vergleichs dieser zwei Muster kann man sagen, dass man bei der Analyse der Fragehandlungen in Institutionen die Ausgangskonstellation sowie die Funktion und das Wissen der sozialen Rollen der Interaktanten (Agent und Klient) mitdenken sollte. Auf Basis dieser methodischen Gedankenlinien wird im Folgenden ein Blick auf die Fragehandlungen im Immobilienmarkt geworfen.

Dabei ist uns klar, dass eine Fragehandlung in verschiedenen Konstellationen und im Zusammenhang mit verschiedenen Institutionen andere Funktionen haben kann. Es geht nicht immer darum, Wissen zu erheben. Die Fragehandlung in der Interaktion zwischen Makler und Wohnungssuchenden weist zwei Zwecke auf:

1. Informationseinholung (durch Fragen des Maklers und des Wohnungssuchenden)
2. Fragehandlung als Realisierungsform (negativen) Bewertens

Um die mit diesen Zwecken verbundenen Fragehandlungen darzustellen, verwende ich den Ansatz von Barbara Kraft (2007), mit dem sie die Funktionen von Rückfragen bei der Erziehung und Wissensvermittlung im Kindergarten beschreibt.

4.2.3.1.1 Fragehandlung zum Einholen von Informationen

> *„Durch die Frage erfolgt eine Orientierung des Hörers auf das Wissensdefizit des Sprechers und darauf, das Defizit auszufüllen“* (Ehlich & Rehbein 1986: 70)

Eine sehr wichtige Funktion und auch Basisfunktion der Fragehandlung ist Wissenslücken zu schließen. Im Folgenden wird die Fragehandlung zum Einholen von Informationen jeweils von Wohnungssuchenden und Immobilienmaklern beschrieben und betrachtet, mit den Fragen: wie die Wohnungssuchenden und die Makler durch Fragen Informationen einholen und was sie

gerne fragen. Im Folgenden soll zunächst das Fragemuster für die Handlung der Informationseinholung im Erkundigungsgespräch, wie es aus dem von mir erstellten Korpus hervorgeht, beschrieben werden.[25]

Zweck dieses Handlungsmusters:
Der Sprecher will durch Fragen sein Problem, nämlich sein Wissensdefizit, darstellen. Dadurch will der Sprecher den Hörer bitten oder ihn auffordern, seine Wissenslücke auszufüllen.

Ausgangskonstellation[26]:

1. Die Aktanten: Aktant S hat die Wissenslücke; Aktant H kann die Wissenslücke von S beseitigen.[27]
2. Die gesellschaftlichen Rollen der Aktanten: Wohnungssuchender und Makler.
3. Das Wissen der Aktanten: Der Wohnungssuchende hat eigene, private Informationen und Erwartungen an die Wohnungen; der Makler besitzt allgemeine Informationen über Immobilien und weiterführende Informationen zu den besprochenen Immobilien.
4. Das Bedürfnis der Aktanten: Der Wohnungssuchende will Informationen über die Immobilien einholen; der Makler will Informationen über private, die Wohnungssuche betreffende Wünsche des Wohnungssuchenden einholen.
5. Die Aktanten vollziehen während des Telefonates eine Handlungsinteraktion.

Frage des Wohnungssuchende

Musterdurchlauf:

Sprecher: Wohnungssuchender
Hörer: Makler

Vorgeschichte:
a. Der Makler hat einen Verkaufswunsch und macht diesen durch Werbung bekannt.

---

[25] Zu diesem Ansatz vgl. Kraft (2007) und Rehbein (1993).
[26] Nach Bührig (1992: 13) „betrachtet man innerhalb der Beschreibung von Interaktionssituationen ‚Konstellationen' als Ausgangspunkte sprachlichen und nicht-sprachlichen Handelns, [es] lassen sich mit ihrer Identifizierung beeinflussende Faktoren auf das sprachliche Handeln und den Erwerb sprachlicher Fähigkeiten herauskristallisieren." Bührig betrachtet „folgende Faktoren einzelner Konstellationen in Form von Variablen als empirisch überprüfbar: 1) die Aktanten (wer sind die an der Interaktion Beteiligten) 2) ihre Rolle (Elternteil, Kind Geschwister, Betreuer etc.) 3) Ausprägung des Interaktionsfelds (Anlaß und Rahmen der Interaktion) 4) Ausprägung des Kontrollfelds (hierarchische Beziehung der Aktanten) 5) das Wissen der Aktanten (Wissensverteilung, Wissensvorsprung, einzelner Aktanten) 6) das Bedürfnis der Aktanten (was ist ihr Ziel) 7) die Motivation der Aktanten (wie soll die vorliegende Konstellation in Abhängigkeit des Ziel verändert werden) 8) der Ansatzpunkt der Konstellation (Sprechhandlungspotential, Anlaß und Initiator)."
[27] S: Sprecher, H: Hörer.

b. Beim Wohnungssuchenden wird durch diese Werbung Interesse geweckt (im gelingenden Fall).
   1. Der Wohnungssuchende meldet sich durch das Ausfüllen eines (Online-)Formulars oder per E-Mail bei dem Makler an und dieser meldet sich per Telefon zurück.
   2. Der Wohnungssuchende kontaktiert den Makler direkt per Telefon, da er (noch mehr) Informationen sammeln will.

Geschichte:

c. Der Wohnungssuchende (S) stellt eine Frage **nach Detailinformationen zu der Wohnung oder der Immobilienfirma.**

d. Der Makler (H) rezipiert diese Frage und entscheidet sich, ob er sie beantworten will; 1. Wenn er sich dagegen entscheidet, gibt er eine negative Antwort; 2. Wenn er sich dafür entscheidet, benutzt er sein Wissen, um sie zu beantworten; 2.1 Wenn er die Frage nicht beantworten kann, gibt er eine negative Antwort, **2.2 Wenn er das Erfragte weiß, formuliert er eine Antwort, behält aber dabei sein eigenes Interesse im Auge.**

e. Der Wohnungssuchende (S) meint, dass seine Frage in d-2.2 beantwortet wurde, und geht zur nächsten Fragestellung über.

f. 1. Der Wohnungssuchende versteht in d-1 oder d-2.1 die negative Antwort als „nicht wollen“; 2. Der Wohnungssuchende versteht in d-1 oder d-2.1 die negative Antwort als „nicht können“; 3. Der Wohnungssuchende versteht in d-1 oder d-2.1 die negative Antwort als „nicht verstehen“.

g. Der Wohnungssuchende entscheidet aufgrund seiner Erwartungen und seines Wissens, ob er unbedingt eine zufriedenstellende Antwort benötigt: 1. Wenn ja, stellt er dem Makler die gleiche Frage noch einmal; 2. Wenn nein, geht er zur nächsten Fragestellung über.

Die Fragehandlung des Maklers beruht auf dessen eigenem (professionellen) Wissen über die Immobilen mit der Absicht, erstens den Wohnungssuchenden zu (er)kennen; zweitens das Gespräch effizient zu führen. Der Hauptzweck liegt 1. im Sammeln von privaten Informationen und 2. darin, den individuellen Wunsch und Anspruch des Wohnungssuchenden zu erkennen und mit seinem (professionellen) Wissen über Immobilien als nächsten Schritt dem Wohnungssuchenden eine Empfehlung zu geben. Die Besonderheit der Fragehandlungen von Maklern ist, dass sie zum Einen versuchen das Anliegen, die Vorstellungen oder Fragen der Wohnungssuchenden zu präzisieren. Zum Anderen stellen Makler Fragen vor dem Hintergrund ihres professionellen Wissens, um für eine potentielle Geschäftsbeziehung wichtige Sachverhalte zu klären. Denn die Makler-Fragen richten sich meistens an private Informationen des Wohnungssuchenden und deshalb wird eine negative Antwort nicht als „nicht wissen“ beurteilt, sondern als

„nicht wollen“ und „nicht verstehen/nicht mitbekommen“. Wenn der Makler eine negative Antwort aus diesem Grund als „nicht verstehen/nicht mitbekommen“ interpretiert, wird er die Frage nochmals stellen; wenn er die negative Antwort als „nicht wollen“ einschätzt, wird er entweder diese Frage aufgeben oder eine neue Frage stellen. Wenn der Makler denkt, dass er durch die Antwort sinnvolle Informationen von dem Wohnungssuchenden bekommt, wird er entweder wie im Alltagsfragemuster „Danke“ sagen oder eine Empfehlung geben.

Fragen des Maklers:

Sprecher: Makler;
Hörer: Wohnungssuchender

Vorgeschichte:

a. Der Makler hat einen Verkaufswunsch und macht durch Werbung seinen Wunsch bekannt.

b. Beim Wohnungssuchenden wird durch Anschauen dieser Werbung Interesse geweckt (im gelingenden Fall).

1. Der Wohnungssuchende meldet sich durch Ausfüllen eines (Online-)Formulars oder per E-Mail bei dem Makler. Dieser meldet sich per Telefon zurück.
2. Der Wohnungssuchende kontaktiert den Makler direkt per Telefon. Der Makler will aber noch (mehr) Informationen vom Wohnungssuchenden erhalten.

Geschichte:

c. Der Makler (S) verbalisiert eine Frage **nach privaten Informationen des Wohnungssuchenden (H) bzw. dessen individuellen Wünschen.**
d. Der Wohnungssuchende (H) rezipiert diese Frage und entscheidet sich, ob er sie beantworten will; 1. Wenn er dies nicht tut, gibt er eine negative Antwort; 2. Wenn er dies tut, gibt er eine Antwort.
e. Weiter nach d-2: Der Makler (S) hält die Antwort für vollständig. Entweder richtet er an den Hörer eine Empfehlung oder einen Kommentar oder er geht zur nächsten Fragestellung über.
f. Weiter nach d-1: Entweder hält der Makler eine negative Antwort für „nicht wollen“ oder für „nicht verstehen/nicht mitbekommen“.
g. Der Makler entscheidet aufgrund seines professionellen Wissens, ob diese Frage für das Verfahren der Interaktion beantwortet werden muss, 1. Wenn ja, stellt der Makler dem Wohnungssuchenden die gleiche Frage noch einmal mit Betonung darauf, dass dieser antworten *muss*; 2. Wenn nein, geht zur nächsten Fragestellung über.

4.2.3.1.1.1 Fragehandlung von Wohnungssuchenden zur Informationssammlung

Die Fragehandlung, die der Wohnungssuchende in der Phase „Informieren“ verwendet, dient meistens dazu, den genauen Sachverhalt des Immobilienobjekts zu befragen. Auf Grundlage der hier durchgeführten Untersuchung stellen Wohnungssuchende am häufigsten folgenden Fragen:

- Preis und Infrastruktur, Grundsituation des Immobilienobjekts
- Welche „Haken“ gibt es?

Eine Frage, die Wohnungssuchende beim Immobilienkauf gerne stellen, ist die nach „Haken“, also ob das Objekt irgendwelche negativen Punkte oder potenziellen Schwierigkeiten aufweist, die sich nicht der Anzeige ablesen lassen. Hier wird durch ein deutsches Gespräch gezeigt, wie der Wohnungssuchende durch eine Fragehandlung Informationen über „Haken“ zu sammeln versucht.
Ausgangssituation: Dies Gespräch dauert insgesamt etwa 10 Minuten. Der Anrufende ist der Wohnungssuchende. Der Wohnungssuchende ist ein junger Herr aus Hamburg. Er hat über das Internet eine Wohnung gefunden und möchte ein paar Informationen über diese Immobilie nachfragen, bevor er sich entscheidet, ob er diese Wohnung besichtigen will. Die Angerufene ist eine Maklerin einer privaten Immobilienfirma in Hamburg. Aber diese Maklerin ist nicht die Maklerin, die eigentlich für dieses Immobilienobjekt zuständig ist. Die eigentliche Maklerin befindet sich im Mutterschutz.
Der Titel der Anzeige lautete: „Maisonettewohnung als attraktive Kapitalanlage!“[28]
Der Preis des Objekts erscheint dem Interessenten zu passen. Nur in Hinsicht auf die „Kapitalanlage“ und die „Haken“ des Objekts möchte der Wohnungssuchende mehr Details einholen

Erste Frage

Mit „Also“ beginnt der Wohnungssuchende seine erste Frage. Im Folgenden möchte ich die sprachliche Darstellung dieser Frage betrachten.

---

28 „Mit Maisonette (vom frz. maisonnette, ‚kleines Haus‘, ‚Häuschen‘), auch Galeriewohnung, wird im Deutschen eine Wohnung bezeichnet, bei der die Wohnung zusammenhängend in mindestens zwei Geschossen eines Gebäudes angeordnet ist. Die Maisonettewohnung kann sich sowohl in unteren als auch in oberen Geschossen eines Gebäudes befinden, meist umfasst sie jedoch das Dach- und das darunterliegende Geschoss.“ (Wikipedia)
„Eine Kapitalanlage meint den Einsatz von Geldmitteln in Beteiligungen, Sachwerten o. Ä. zur Erzielung von Gewinn. “ (Duden Wörterbuch)

D-Transkriptausschnitt 7 (von DG-16):

[6]

	.. 10 [00:36.6]
AG [v]	Be-
	scheid.
KL [v]	Okay, alles klar. Ja, ich hab da mal ein paar Fragen zu. Also die sieht auf den

[7]

	.. 11 [00:44.4] 12 [00:45.5]
AG [v]	Hm̆.
KL [v]	Bildern sehr gut aus, auch der Schnitt ist eigentlich sehr sehr gut. [Ehm] Ich find
KL [k]	[gedehnt]

[8]

	.. 13 [00:49.9]
KL [v]	vierundneunzig Quadratmeter ist natürlich auch ’ne klasse Fläche, [ehm] uh, für, für
KL [k]	[gedehnt]

[9]

	.. 14 [00:52.5]
KL [v]	den Preis. Was mich jetzt gewundert hat, ist, dass es als Kapitalanlage gedacht ist.
KL [k]	

[10]

	15 [00:56.8] 16 [00:59.0] 17 [01:00.2]
AG [v]	Hm. Richtig.
KL [v]	Also ich hab jetzt verstanden, das ist vermietet momentan. Aber das

[11]

	18 [01:00.8]
KL [v]	muss ja nicht heißen, dass wenn man es kauft, man es nicht auch irgendwann als als
KL [k]	

[12]

	.. 19 [01:09.0]
AG [v]	[Ehm] Ja, also grunds…, also grundsätzlich
AG [k]	[gedehnt]
KL [v]	Eigen• bedarf [eh] nutzen kann, richtig?
KL [k]	[gedehnt]

Der Wohnungssuchende lobt zuerst die Wohnung unter Aufzählung einiger Punkte, die er auf der Website gelesen hat, und betont, dass er diese Wohnung insgesamt sehr gut findet. Das sei der Grund, warum sie seine Aufmerksamkeit geweckt habe. Mit der Bemerkung „Was mich jetzt gewundert hat, ist, dass es als Kapitalanlage gedacht ist“ (Fl. 9) leitet er zu dem Punkt über,

den er fragwürdig findet. Wieder unter Verwendung von „also“ erklärt er diesen näher. Er erwähnt zudem den für ihn unklaren Aspekt, ob das Objekt ausschließlich als Kapitalanlage gedacht sei oder man es auch irgendwann als Eigenbedarf verwenden könne, wenn man die Wohnung kauft. Diese Frage stellt der Wohnungssuchende nicht direkt, sondern mit einer Einleitung als Hintergrund und dann kommt erst die Frage.

Es folgt eine lange Antwort der Maklerin auf diese Frage (Fl. 12–28): 1. Sie betont, dass das Objekt grundsätzlich als Kapitalanlage gedacht sei; 2. Sie teilt mit, dass die jetzige Mieterin eine alleinerziehende Mutter sei, die man nur schwer auf Eigenbedarf hinausklagen könne, eventuell dann, wenn man ihr eine vergleichbare Wohnung anbieten würde. Auf jeden Fall würde es zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung kommen. Bei den Besichtigungsterminen müsse man ihr zudem den Namen des Kunden mitteilen, dann dürfe die Besichtigung stattfinden. 3. Sie fasst zusammen, dass ihre Firma auf der Seite der Mieterin stehe. Ziel sei, einen Kapitalanleger zu finden, damit die Mieterin weiter in der Wohnung wohnen könne.

In ihren Antworten äußert die Maklerin sehr deutlich, dass sie auf der Seite der Mieterin stehe und dass die Selbstnutzung der Wohnung durch den Käufer in diesem Fall ihrer Meinung nach fast unmöglich sei. Sie wolle die Wohnung an einen Kapitalanleger kaufen. Diese Antwort betrachtet der Wohnungssuchende eher als Minuspunkt, denn er möchte eine Wohnung nicht nur zur Kapitalanlage kaufen. Sonst hätte er auch nicht die Kapitalanlage als fraglichen Punkt genannt. Er fragt die Maklerin darauf, ob es eine Möglichkeit gebe, die Wohnung zum Selbstbedarf zu nutzen, dies sei ein Mindestkriterium für ein Entscheidungstreffen. Auf die nicht positive Antwort reagiert der Wohnungssuchende zuerst mit „hm, hmhm, okay“ (Fl. 28), aber dann bewertet er die Situation der Wohnung, die von der Maklerin erläutert wurde: „Eh, na gut. Das muss sich ja nicht auf immer und ewig sich dann ausschließen. Wie gesagt, [eh] also man selbst ändert vielleicht auch irgendwann mal sein, seinen Lebensstand und dann [eh] ((atmet ein)) hat man vielleicht auch bessere Chancen. Jetzt akut ist es nicht. Also aber, eh, ich denke jetzt, eh, eine solche Anlage zu kaufen, das sieht, finde ich, sehr, sehr gut aus.“ (Fl. 28–32)

Die Frage wird also beantwortet und der Wohnungssuchende kommentiert diese Antwort. Obwohl die Antwort der Maklerin nicht positiv ausfällt, nimmt der Wohnungssuchende diese schlechte Chance als sehr positiv wahr. Er meint, dass man dennoch investieren könne, und ist bereit, darauf zu warten, dass die Mieterin auszieht.

Zweite Frage

Dann stellt der Wohnungssuchende eine zweite Frage: „Was gibt es denn sonst noch Wichtiges, was ich wissen müsste?“ (Fl. 32–33) Als diese Frage von der Maklerin nicht sofort beantwortet

wird, modifiziert der Wohnungssuchende sie in eine konkretere Form. Er nennt zuerst einige Informationen über die Wohnung, die er auf der Website gelesen hat, und stellt dann die Frage: „Gibt es denn noch irgendeinen Haken, den ich wissen müsste?“ (Fl. 39) Durch diese Ergänzungsfrage wird klar, dass er etwas Wichtiges mit „Haken“ meint, was nicht in der Anzeige steht. Die Maklerin verneint, dass diese Wohnung noch andere Mängel habe, und erklärt, dass der Preis daher so günstig sei, weil sie vermietet ist, wie man in der Anzeige lesen könne (Fl. 38–39). Eigentlich wollte der Wohnungssuchende hören, dass er nach Meinung der Maklerin beim Kauf dieser Wohnung aufpassen solle. Aber das wird nicht beantwortet. In den Ausschnitten wird auch deutlich, dass der Wohnungssuchende in Ansätzen begründet, warum er diese Frage gestellt hat: „Weil das waren jetzt ja schon mal wichtige Informationen, was Sie gerade mir geliefert haben.“ (Fl. 34–35)

D-Transkriptausschnitt 8 (von DG-16):

[32]

	38 [02:47.0]
KL [v]	Also, aber, eh, ich denke jetzt, eh, eine solche Anlage zu kaufen, das sieht, finde ich,

[33]

	.. 39 [02:53.6]40 [02:55.6]
AG [v]	hmhm
KL [v]	sehr, sehr gut aus. Was gibt es denn sonst noch Wichtiges, was ich wissen

[34]

	..
KL [v]	müsste? Weil das waren jetzt ja schon mal wichtige Informationen, was Sie gerade

[35]

	.. 41 [03:01.7] 42 [03:06.7]
AG [v]	Hm, ehm, ich müsste tatsächlich einmal • nachschauen
KL [v]	mir geliefert haben. Also hier steht So.

[36]

	..
AG [v]	
KL [v]	dreiundneunzig, neunundachtzig, also fast vierundneunzig Quadratmeter, Kaufpreis

[37]

	.. 43 [03:14.5]
AG [v]	
KL [v]	zweihundertfünfundvierzigtausend Euro, was ja, finde ich, eh, in Sasel und und bei der

[38]

	..
KL [v]	Größe, vom Foto her sieht es gut aus, müsste man sich vor Ort mal angucken,

[39]

	..	44 [03:23.1]	45 [03:27.7]
AG [v]			((unverständlich 0,1s))
KL [v]	natürlich.	[Ehm] durchaus, finde ich, fair ist.	Gibt es denn noch irgendeinen Haken, den
KL [k]		[gedehnt]	

[40]

	..	46 [03:30.2]
AG [v]		Eh, nö, also die ist halt nur günstiger, weil sie natürlich vermietet
KL [v]	ich wissen müsste? ((lacht))	

Auf diese Frage nennt die Maklerin keine weiteren „Haken“, nur dass das Objekt vermietet sei. Der Wohnungssuchende ändert darauf seine Fragestrategie, indem er mit Fragen zu Punkten, die ihn interessieren, fortfährt. Es könnte ja sein, dass dort auch irgendwelche „Haken“ versteckt sind.

Dritte Frage

Jetzt stellt der Wohnungssuchende konkrete Fragen zur Wohnung: „Wie ist denn der Zustand der Wohnung insgesamt jetzt? Also wann wurde die zuletzt renoviert?“ (Fl. 43). Die Maklerin sagt, dass sie noch nicht dort vor Ort gewesen sei und die Renovierung noch ausstehe. Am Ende fasst sie zusammen, dass der Zustand weder gut noch schlecht sei. Nach der Antwort: „aber Renovierungsarbeiten müssten schon demnächst mal wieder durchgeführt werden“ (Fl. 44–45), stellt der Wohnungssuchende seine vierte Frage: „Aber ich meine, das ist ja schon so, dass man dann auch, wenn man halt renoviert, die Miete entsprechend anpasst, kann man dann ja einen Mehrwert schafft, ist das korrekt?“ (Fl. 46–48) Von dieser Stelle an bis Fl. 67 geht es um das Thema Miete. Zuerst interessiert den Wohnungssuchenden, ob die Miete der Wohnung nach dem Renovieren erhöht wird. Die Maklerin meint, dass es sich um eine Staffelmiete handle und die Miete ohnehin steigen werde. Aber sie ermahnt auch: „Sie können natürlich nicht sagen, ich sanier hier einfach und, ehm, pass die Miete dann noch mal an, ich muss natürlich immer die Grenzen, ehm, der Mieterhöhung mit einbeziehen.“ (Fl. 50–52) Darauf fragt der Wohnungssuchende nach der aktuellen Staffelmiete und begründet, wieso er diese Frage stellt.

D-Transkriptausschnitt 9 (von DG-16):

[53]

	..
AG [v]	an, ich muss natürlich immer die Grenzen, ehm, der Mieterhöhung mit einbeziehen.

[54]

	61 [04:40.6]	62 [04:43.9]63 [04:44.4]
AG [v]		Eh.
KL [v]	Ja, wie ist die aktuelle Staffelmiete? Weil ich meine, wenn es als	

[55]

	..	64 [04:46.9]	
AG [v]			[Ja, ja, ja] Also, aber dem [ehm]
AG [k]			[schnell] [gedehnt]
KL [v]	Kapitalanlage gedacht ist, ist das ja ein wichtiger Faktor		

Die Maklerin stimmt seiner Erklärung zu und sucht nach dem Dokument, in dem die Miete verzeichnet ist. Sie nennt den Mietpreis: „Also ab dem ersten Januar 2018, ehm, wird die Miete auf siebenhundertfünfzehn Euro erhöht und die nächste Staffel ist dann wieder ein Jahr später auf siebenhundertneunundzwanzig“ (Fl. 57-58). Der Wohnungssuchende bemerkt, dass die von der Maklerin genannte Zahl sich von der Angabe auf der Website unterscheidet, worauf die Maklerin meint, dass sie sich verlesen habe. Sie sagt daraufhin, dass die neue kalte Miete 729 Euro betrage (siehe Fl. 61). Der Wohnungssuchende hatte die Zahl, die auf der Website steht, als Warmmiete verstanden. Aber die Nebenkosten seien zu niedrig angegeben, das finde er fraglich. Eine Rückfrage von ihm lautet entsprechend: „Und das wären dann siebenhundertneunundneunzig, circa fünfzig ist warm, ja? Das ist aber relativ wenig für Nebenkosten“ (Fl. 63–65).

Auf diesen Zweifel bzw. diese Frage reagiert die Maklerin nicht sofort. Sie bespricht das Problem mit einer Kollegin, aber ohne die erhaltenen Informationen direkt an den Wohnungssuchenden am Telefon weiterzugeben. Es folgt somit nach der Frage des Wohnungssuchenden eine 13 Sekunden lange Pause. Mit „Ach so“ nimmt sie das Gespräch wieder auf und erklärt dem Wohnungssuchenden, dass sie gerade mit ihrer Kollegin gesprochen habe. „Ach so, ich hör grad von meiner Kollegin, die fünfzig Euro, die drauf sind, das ist die Stellplatzmiete. Also das ist auch die Nebenkosten.“ (Fl. 65–67)

Diese Antwort liefert dem Wohnungssuchenden einen neuen Aspekt, den er noch nicht kannte, nämlich die Stellplatzbesetzung, so dass er nachfragt: „Ja, das heißt, der Stellplatz gehört mit zu der Wohnung dazu, ja?“ (Fl. 67–68), und sagt, dass er eine Stellplatzbesetzung sehr gut finde: „aber ich meine, es ist schon mal was wert, wenn der/wenn man den besitzt.“ (Fl. 68–69) Auf

diesem Grund stellt der Wohnungssuchende eine Frage zum Besitzrecht am Grundstück der Maisonettewohnung.

D-Transkriptausschnitt 10 (von DG-16):

[69]

	.. 81 [06:15.9]82 [06:16.6]
AG [v]	Genau.
KL [v]	Schon mal was wert, wenn der/wenn man den besitzt. Ich meine, Grund und
KL [k]	

[70]

	..
KL [v]	Boden an der Stelle [eh], ich meine, jetzt eine Maisonettewohnung, drunter wohnen
KL [k]	[gedehnt]

[71]

	.. 83 [06:24.1]
KL [v]	auch noch Leute. Wie ist das mit Grund und Boden bei einem solchen Haus, wenn
KL [k]	

[72]

	.. 84 [06:27.9] 85 [06:31.8]
AG [v]	• Wie viele Eigentümer?
KL [v]	man das kauft? Ehm, ich weiß nicht, wie das abläuft.
KL [k]	[gedehnt]

[73]

	..
KL [v]	[Ehm] Wenn jetzt zum Beispiel ein Fremdbesitzer das Grundstück selbst [eh] besitzt,
KL [k]	[gedehnt]

[74]

	86 [06:39.4] 87 [06:44.0]
AG [v]	Ich weiß ehrlich gesagt gar
KL [v]	auf dem man sein Haus stehen hat, wie läuft das dann ab?

Die Maklerin versteht die Frage oder die Intention dieser Frage nicht oder nicht ganz, weshalb sie dem der Wohnungssuchenden sagt, was sie verstanden hat, aber dass sie nicht sicher sei, ob sie es richtig verstanden habe. Sie stellt daher eine Rückfrage: „Wie viele Eigentümer?“ (Fl. 72) Nach dieser Rückfrage formuliert der Wohnungssuchende seine Frage neu unter Zuhilfenahme eines Beispiels: „ich weiß nicht, wie das abläuft. [Ehm] Wenn jetzt zum Beispiel ein Fremdbesitzer das Grundstück selbst [eh] besitzt, auf dem man sein Haus stehen hat, wie läuft das dann

ab?“ (Fl. 72–74) Mit diesem Beispiel möchte er erfragen, ob es sich bei dem Grundstück um ein Erbpachtgrundstück handelt. Und wenn ja, wie das geregelt wird.
Mit der Äußerung „Ich weiß ehrlich gesagt gar nicht, worauf Sie hinauswollen“ (Fl. 74–75) drückt die Maklerin aus, dass sie die Bedeutung bzw. das Ziel dieser Frage nicht verstehe, und lacht dabei. Der Wohnungssuchende stimmt in das Lachen der Maklerin ein und will noch etwas dazu sagen: „Na gut“ (Fl. 75), aber er wird von der Maklerin unterbrochen. Die Maklerin gibt nach dem Lachen gleich eine Begründung mit „Weil“, warum sie diese Frage nicht versteht: „Weil das, eh, das, so weit ich weiß, ist es keine Erbpacht.“ (Fl. 75–76) Die Maklerin beseitigt durch diese Begründung das Wissensdefizit des Wohnungssuchenden und beantwortet seine Frage. Wir können diese Fragehandlung so verstehen, dass der Wohnungssuchende vermutet, dass das Haus bzw. das Gebäude sich auf einem Erbpachtgrundstück befindet. Für ihn scheint diese Wohnung im Haus auf dem Erbpachtgrundstück einen „Haken“ zu haben.

In chinesischen Gesprächen findet man ebenfalls diese Situation, dass der Wohnungssuchende eine potenzielle Schwierigkeit beim Kauf der Immobilien im ersten Telefongespräch bzw. im Erkundigungsgespräch durch eine Fragehandlung zu ermitteln versucht.
Der Ausgangspunkt des folgenden Gesprächs ist folgender: Nachdem die Wohnungssuchende sich durch Fragen nach dem Preis, der Adresse und dem Status der Fertigstellung erkundigt hat, fragt sie die Maklerin, ob diese Wohnung eine Urkunde hat und ob alle Papiere vollständig sind. Die Maklerin antwortet, dass der Wohnungspreis inklusive des Innenausbaus sei. Diese Antwort wird von der Wohnungssuchenden wiederholt zusammen mit der Frage: „Einschließlich Innenausbau?“ (Fl. 11). Dazu gibt die Maklerin eine Bestätigung mit „Ja“. Danach fragt die Wohnungssuchende: „Gibt es für die Wohnung eine Wohnungsurkunde?“, „Sind die Dokumente vollständig?“ (Fl. 12–13). Auf die Frage, ob ein Wohnungszertifikat existiere, gibt die Maklerin keine Antwort. Sie möchte beweisen, dass die Papiere der Immobilien vollständig vorhanden sind, durch die Mitteilung: „Wir können eine Hypothek vereinbaren.“ (Fl. 13) Im Zusammenhang mit der ersten Äußerung erwähnt sie die Bank und dann ergänzt sie ihre Angabe: „Ah • • Wir können eine Hypothek über die Bank vereinbaren.“ (Fl. 14) Nachdem diese Frage beantwortet ist, wiederholt die Wohnungssuchende die Informationen (in den Partiturflächen 15–18), die sie durch ihre bisherigen Fragen (in den Partiturflächen 1–11) erhalten hat. Ihr Gedankengang zu den Informationen, die sie erhalten hat, verdeutlicht, dass dies ihre Zusammenfassung ihrer bisher erhaltenen Informationen ist: „bei dir ist der Startpreis sechstausend/wie genau?“, „Die ist fertig mit Innenausbau.“, „An der Wugongci, Qiongshan-Wasserwerk?“ (Fl. 16). Die Maklerin bestätigt dies mit Antworten, die sie eigentlich schon gegeben

hat: „Der Startpreis beträgt sechstausendfünfhundertachtundsechzig.“, „Die ist frisch fertig mit Innenausbau.“, „[Ja], zwischen Wasserwerk und Xiang jiang International Hotel“ (Fl. 17).

C-Transkriptausschnitt 7 (von CG-15):

[10]

	..	19 [00:53.8]	20 [00:56.3]	21 [00:57.5]
KL [v]		起价• 六千阿？		六千五百八
KL [v]		qǐ jià • liù qiān ā?		liù qiān wǔ
KL [de]		Der Startpreis • sechstausend?		
AG [v]			• 对	
AG [v]	sān zuǒ yòu.		• 对	
AG [de]	Durchschnittspreis ist ungefähr siebentausenddreihundert.		• Richtig	

[11]

	..	22 [00:59.3]	23 [01:00.9]
KL [v]			包装修的啊?
KL [v]	bǎi bā		b ā o z h u ā n g
KL [de]	Sechstausendfünfhundertachtundsechzig.		Einschließlich
AG [v]		新装修的，包装修的·	
AG [v]		xīn zhuāng xiū de, bāo zhuāng xiū de.	
AG [de]		Neuer Innenausbau, der Preis beinhaltet den Innenausbau.	

[12]

	..	24 [01:02.1]	25 [01:02.8]	26 [01:05.3]
KL [v]			那你这个房子有没有房产证啊？	
KL [v]	xiū de ā ?		nà nǐ zhè gè fáng zǐ yǒu méi yǒu fáng chǎn zhèng ā?	nà gè/nà gè
KL [de]	Innenausbau?		Gibt es für die Wohnung eine Wohnungsurkunde?	Sind die
AG [v]		对		
AG [v]		duì		
AG [de]		Ja.		

[13]

	..	27 [01:07.9]
KL [v]	那个/那个手续都齐全的吧？	
KL [v]	shǒu xù dōu qí quán de ba?	
KL [de]	Dokumente vollständig?	
AG [v]		有房产证啊·我们是可以做按揭的·啊• • 可以做银行按揭的·
AG [v]		yǒu fáng chǎn zhèng ā, wǒ men shì kě yǐ zuò àn jiē de, ā
AG [de]		Es gibt eine Wohnungsurkunde. Wir können eine Hypothek vereinbaren.

[14]

	..	28 [01:13.5]
KL [v]		咦，你那里有/六千/六千几起价阿?
KL [v]		yí, nǐ nà lǐ yǒu/liù qiān/liù qiān jǐ qǐ
KL [de]		Yi, bei dir ist der Startpreis sechstausend/wie genau
AG [v]		
AG [v]	• • kě yǐ zuò yín háng àn jiē de.	
AG [de]	Ah • • Wir können eine Hypothek über die Bank vereinbaren.	

[15]

	..	29 [01:18.2]	30 [01:20.9]	31 [01:21.9]
KL [v]			装修好的·	
KL [v]	jià ā?		zhuāng xiū hǎo de.	
KL [de]	?		Die ist fertig mit Innenausbau.	
AG [v]		• 六千五百八起价		
AG [v]		• liù qiān wǔ bǎi bā qǐ jià.		xīn
AG [de]		• Der Startpreis beträgt sechstausendfünfhundertachtundsechzig.		Die ist

[16]

	..	32 [01:24.3]
KL [v]		((0.3s)) 在五公[祠]琼山自来水厂吗?
KL [v]		((0.3s)) zài wǔ gōng [cí] qióng shān zì lái shuǐ chǎng ma?
KL [de]		((0.3s)) An der Wugongci, am Qiongshan-Wasserwerk?
AG [v]	新装修好的·	
AG [v]	zhuāng xiū hǎo de.	
AG [de]	frisch fertig mit Innenausbau.	

[17]

	33 [01:30.9]
KL [v]	•
KL [v]	• nǐ nà
KL [de]	•
KL [k]	
AG [v]	[对]，琼山自来水厂和湘江国际酒店的中间·
AG [v]	[duì], qióng shān zì lái shuǐ chǎng hé xiāng jiāng guó jì jiǔ diàn de zhōng jiān.
AG [de]	[Ja] Zwischen dem Wasserwerk und dem Xiangjiang International Hotel.
AG [k]	

[18]

	..	35 [01:36.2]	36 [01:40.5]
KL [v]	你那[里]有/位置位置怎么样？	它那个有小区吗?有绿化吗?	
KL [v]	[lǐ] yǒu/wèi zhì wèi zhì zěn me yàng?	tā nà gè yǒu xiǎo qū ma? yǒu lǜ huà ma?	
KL [de]	[Bei] Euch gibt es/die Lage wie ist die Lage?	Gibt es einen Park vom Wohnkomplex? Gibt es	
KL [k]	[gedehnt]		
AG [v]			
AG [k]			

[19]

	.. 37 [01:44.0]	38 [01:46.0]
KL [v]		就一栋楼,单单一栋楼啊？
KL [v]		jiù yī dòng lóu, dān dān yī
KL [de]	Grünanlagen?	Nur ein Gebäude? Nur ein einzelnes
AG [v]	没有小区,就一栋楼.	
AG [v]	méi yǒu xiǎo qū, jiù yī dòng lóu.	
AG [de]	Keinen Park vom Wohnkomplex, es gibt nur ein Gebäude	

[20]

	.. 39 [01:47.8] 40 [01:48.6]	41 [01:51.0]	42 [01:52.7]
KL [v]	• 没有小区阿？		
KL [v]	dòng lóu ā? • méi yǒu xiǎo qū ā ?		nà xià miàn
KL [de]	Gebäude? • KeinPark beim Wohnkomplex?		Na die
AG [v]	对 ·	没有小区.	
AG [v]	duì.	méi yǒu xiǎo qū .	
AG [de]	Richtig	Kein Park beim Wohnkomplex.	

Dann fragt die Wohnungssuchende, wie der Platz gestaltet sei, ob es „Grünanlagen“ gebe. Die Maklerin teilt mit: „Kein Park beim Wohnkomplex, es gibt nur ein Gebäude.“ (Fl. 19) Dass die Immobilie insgesamt nur aus einem Gebäude besteht und es keinen Park bei dem Wohnkomplex gibt, findet die Wohnungssuchende schwer zu glauben, sie reagiert mit mehrmaliger Nachfrage: „Nur ein Gebäude? Nur ein einzelnes Gebäude?“, „Kein Park beim Wohnkomplex?“ (Fl. 19–20). Diese Nachfragen werden von der Maklerin bestätigt. Die Wohnungssuchende ist weiterhin skeptisch, ob die Papiere der Immobilien vollständig und ohne Mängel vorhanden sind. Sie beginnt wieder, mit Fragen ihre Zweifel zu äußern, und versucht, potenzielle Mängel bei den Immobilien herauszufinden:

1. „Wurden die Wohnungen von einem privaten Investor gebaut?“ (Fl. 21);
2. „Was für eine Firma? Eure?“ (Fl. 22)
3. „Kann das Eigentumsrecht übertragen werden?“ (Fl. 23)

Auf die erste Frage antwortet die Maklerin: „Unsere Wohnungen sind von einer Firma gebaut worden.“ Zu der zweiten Frage: „Was für eine Firma?“, sagt sie: „Unsere Firma hat gebaut ((unverständlich, 1s)), unsere Firma“ (Fl. 22–23). Leider gibt es hier eine kurze Passage, die man nicht verstehen kann, aber man kann vermuten, dass die Maklerin nicht viel über die Firma erzählt. Und auf die Frage zum Eigentumsrecht reagiert sie mit „sicher“, dass also für die zum Verkauf stehenden Wohnungen das Eigentumsrecht auf jeden Fall übertragen werden könne. Und sie versucht mit der dreimaligen Beteuerung „wenn … nicht …, wie/würde/wäre …“ ihre Antwort zu rechtfertigen: „Sicher kann das Eigenturmrecht übertragen werden Wenn das nicht

ginge, wie könnten wir Wohnungen verkaufen? Wir verkaufen schon seit über einem Jahr Wohnungen. Wenn das Eigentumsrecht nicht übertragen werden könnte, würde unser Reklameschild schon längst von den anderen abgerissen worden sein. Außerdem steht unser Gebäude schon sehr lange hier, wenn unsere Genehmigungen nicht in Ordnung wären, wäre das Gebäude schon lange abgerissen worden, nicht wahr?“ (Fl. 24–28) Die Maklerin argumentiert, dass mit ihren Immobilien alles in Ordnung sei, wenn nicht, würde das Geschäft nicht nach über einem Jahr immer noch bestehen.

C-Transkriptausschnitt 8 (von CG-15):

[21]

	.. 43 [01:57.5]
KL [v]	那下面环境/你是不是私人做的来卖的啊？
KL [v]	huán jìng/nǐ shì bú shì sī rén zuò de lái mài de ā?
KL [de]	Umgebung/Wurden die Wohnungen von einem privaten Investor gebaut?
AG [v]	我们这个房子是公司盖的·
AG [v]	wǒ men zhè gè fáng zǐ shì gōng sī
AG [de]	Unsere Wohnungen sind von einer Firma

[22]

	.. 44 [02:00.3] 45 [02:02.9]
KL [v]	• • 什么公司啊?你们?
KL [v]	• • shí me gōng sī ā? nǐ men?
KL [de]	• • Was für eine Firma? Eure?
AG [v]	• • • 我们公司盖[的]((听不清楚 1s))，我们公司·
AG [v]	gài de. • • • wǒ men gōng sī gài [de] ((tīng bú qīng chǔ
AG [de]	Gebaut • • • Unsere Firma hat [gebaut] ((unverständlich, 1s)), unsere
	worden.
AG [k]	[gedehnt]

[23]

	.. 46 [02:09.3] 47 [02:13.2]
KL [v]	• • 你们这个都可以过户吧?
KL [v]	• • nǐ men zhè gè dōu kě yǐ guò hù ba?
KL [de]	• • Kann das Eigentumsrecht übertragen werden?
AG [v]	
AG [v]	((1s)), wǒ men gōng sī kěn dìng shì kě yǐ
AG [de]	Firma. Sicher kann das
AG [k]	

[24]

	..
KL [v]	就…
KL [v]	就…
KL [de]	erst...
AG [v]	肯定是可以过户的,不可以过户我们怎么卖啊
AG [v]	guò hù de, bú kě yǐ guò hù wǒ men zěn me mài ā?
AG [de]	Eigentumsrecht übertragen werden. Wenn das nicht ginge, wie könnten wir Wohnungen verkaufen?

[25]

	..49 [02:16.3]
KL [v]	
KL [v]	
KL [de]	
AG [v]	我们也卖了一年多了，如果我们不能过户的话，早被人家把我们广告牌什么都拆走了·
AG [v]	wǒ men yě mài le yī nián duō le, rú guǒ wǒ men bú néng guò hù de huà. zǎo bèi rén
AG [de]	Wir verkaufen schon seit über einem Jahr Wohnungen. Wenn das Eigentumsrecht nicht übertragen werden

[26]

	.. 50 [02:21.4]
AG [v]	
AG [v]	jiā bǎ wǒ men guǎng gào pái shí me dōu chāi zǒu le. hé kuàng wǒ men fáng zǐ
AG [de]	könnte, wäre unser Reklameschild schon längst von den anderen abgerissen worden. Außerdem steht unser Gebäude

[27]

	..
AG [v]	何况我们房子这里修了这么多年了·如果手续不齐全的话，早给人家拆了对不对?
AG [v]	zhè lǐ xiū le zhè me duō nián le. rú guǒ shǒu xù bú qí quán de huà, zǎo gěi rén jiā
AG [de]	schon sehr lange hier, wenn unsere Genehmigungen nicht in Ordnung wären, wäre das Gebäude schon lange

[28]

	.. 51 [02:26.4]
KL [v]	那你那里总共有几楼啊? 都/• • 多高那个楼楼房？
KL [v]	nà nǐ nà lǐ zǒng gòng yǒu jǐ lóu ā? dōu/• • duō gāo nà gè
KL [de]	Wie viele Gebäude gibt es bei euch insgesamt? Alle /• •Wie hoch ist das
KL [k]	
AG [v]	
AG [v]	chāi le duì bú duì?
AG [de]	abgerissen worden, nicht wahr?

Sowohl in deutschen Gesprächen als auch in chinesischen Gesprächen sammeln die Wohnungssuchenden in dieser Phase allgemeine Informationen über die Immobilien durch Fragehandlungen. Bei einigen Objekten, die vielleicht günstiger sind als der durchschnittliche Marktpreis, vielleicht sogar zu günstig oder auch das Gegenteil, äußern die Wohnungssuchenden Zweifel daran, ob ihnen authentische Informationen gegeben werden, und/oder sie versuchen (in)direkt

herausfinden, ob es an dem Objekt irgendwelche „Haken“ gibt. Das heißt, dass der/die Wohnungssuchende dem/der Maklerin nicht vollumfänglich glaubt. Die Wohnungssuchenden haben immer Bedenken, ob der Makler aus eigenem Interesse ihnen wichtige potenzielle Schwierigkeiten beim Kauf der Immobilien verschweigt.

4.2.3.1.1.2 Fragehandlung des Maklers zur Informationssammlung

Nach dem Vergleichen zwischen Fragen von Wohnungssuchenden und Fragen von Maklern wird die Fragehandlung der Makler zur Informationssammlung durch Betrachtung der Gespräche beschrieben und analysiert.

Im Folgenden wird beobachtet, wie die Makler durch Fragehandlung die Informationen einholen, indem sie die Wünsche von Wohnungssuchenden präzisieren.

C-Transkriptausschnitt 9 (von CG-18):

[28]

	.. 63 [03:31.3]	64 [03:33.9]	65 [03:35.9]
KL [v]		花多少钱?	但 • • •
KL [v]	yǒu bú?	huā duō shǎo qián?	dàn shì •
KL [de]		Wie viel ich ausgeben möchte?	Aber • • •
AG [v]	你想花多少钱买一套房呢？		
AG [v]	nǐ xiǎng huā duō shǎo qián mǎi yī tào fáng ne?		
AG [de]	Wie viel möchtest du für eine Wohnung ausgeben?		

[29]

	.. 66 [03:38.9]	67 [03:40.5]
KL [v]	大概五十万五十…	五十万左右的有没有啊?
KL [v]	• • dà gài wǔ shí wàn wǔ shí …	wǔ shí wàn zuǒ yòu de yǒu
KL [de]	ungefähr fünfhunderttausend,	Gibt es eine Wohnung, die etwa
AG [v]	你现在住哪里啊?	
AG [v]	nǐ xiàn zài zhù nǎ lǐ ā?	
AG [de]	Wo wohnst du jetzt?	

[30]

	.. 68 [03:42.4]	69 [03:44.3]	70 [03:45.3]	71 [03:46.2]
KL [v]		嗯		嗯啊?
KL [v]	méi yǒu ā?	èn		èn ā?
KL [de]	fünfhunderttausend kostet?	Hm.		Hm, ah?
AG [v]	总房价买个五十万的吗?		啊?	
AG [v]	zǒng fáng jià mǎi gè wǔ shí wàn de ma?		ā?	
AG [de]	Fünfhunderttausend Gesamtsumme?		Ah?	

[31]

	72 [03:47.4]	73 [03:49.4]
AG [v]	我们这边是/我们这最便宜	的房子都要大概一百三四十万·
AG [v]	wǒ men zhè biān shì/wǒ men zhè zuì biàn yí	de fáng zǐ dōu yào dà gài yī bǎi sān sì
AG [de]	Bei uns/Unsere günstigsten Wohnungen	liegen ungefähr bei eine Million dreihunderttausend, und

[32]

	..	74 [03:52.9]	75 [03:55.4]
KL [v]		没有没有小号中号的啊？	
KL [v]		méi yǒu méi yǒu xiǎo hào zhōng hào de ā?	
KL [de]		Gibt es keine kleine und mittlere Größe?	
AG [v]			
AG [v]	shí wàn.		méi yǒu, nǐ
AG [de]	eine Million vierhunderttausend Yuan.		Nein, welche

[33]

	..	76 [03:58.1]	77 [04:00.6]
KL [v]		我买小一点的啊	
KL [v]		wǒ mǎi xiǎo yī diǎn de ā	
KL [de]		Ich kaufe eine kleinere.	
AG [v]	没有，你是想买多大户型的呢?		小一点是多少？
AG [v]	shì xiǎng mǎi duō dà hù xíng de ne?		xiǎo yī diǎn shì duō
AG [de]	Größe möchtest du gerne kaufen?		In welcher Größe etwa?

[34]

	..	78 [04:01.9]	79 [04:04.0]
KL [v]		五十到六十左右的啊	
KL [v]		wǔ shí dào liù shí zuǒ yòu de ā	
KL [de]		Fünfzig bis etwa sechzig.	
AG [v]			五十到六十我们没有这么小的户型哦
AG [v]	shǎo?		wǔ shí dào liù shí wǒ men méi yǒu zhè me
AG [de]			Fünfzig bis sechzig, so kleine Wohnungen haben wir nicht.

[35]

	..	80 [04:06.7]	81 [04:08.4]	82 [04:10.4]	83 [04:13.0]
KL [v]		都是大型阿?		• • • 那对不起啦对不起啦哦	
KL [v]		dōu shì dà xíng ā?		• • • nà duì bú qǐ lā duì bú qǐ lā. ò	
KL [de]		Sind alle größer?		• • • Na, Entschuldigung, Entschuldigung, oh	
AG [v]			对		
AG [v]	xiǎo de hù xíng ò		duì		ā yí nǐ
AG [de]			Richtig.		Tante,

Nachdem sich die Wohnungssuchende bei der Maklerin darüber beschwert hat, dass die Wohnungen so teuer seien – „Wieso sind die Wohnungen bei dir so teuer?“ (Fl. 15) –, wird der Maklerin klar, dass der Preis für diese Wohnungssuchende eine große Rolle spielt. Sie wechselt die Strategie und beginnt initiativ Informationen über den Plan und den privaten Wohnzustand der Wohnungssuchenden nachzufragen, um deren Kaufwunsch zu präzisieren durch die Fragen:

„Wie viel möchtest du für eine Wohnung ausgeben?“, „Wo wohnst du jetzt?“, „Welche Größe möchtest du gerne kaufen?“, „In welcher Größe etwa?“ (Fl. 28–33). Auf die Frage „Wie viel möchtest du für eine Wohnung ausgeben?“ reagiert die Wohnungssuchende zuerst mit einer Nachfrage: „Wie viel ich ausgeben möchte?“ (Fl. 28), um sicherzustellen, dass sie die Frage richtig verstanden hat. Es könnte aber auch sein, dass sie sich damit selbst befragt. Ohne eine nochmalige Bestätigung durch die Maklerin gibt die Wohnungssuchende sich nach dieser Frage selbst die Antwort: „ungefähr fünfhunderttausend “ (Fl. 29). Dann stellt die Maklerin gleich eine neue Frage: „Wo wohnst du jetzt?“, aber diese Frage wird ignoriert. Stattdessen hat die Wohnungssuchende an dieser Stelle mehr Interesse daran, zu erfahren, ob die Maklerin eine Wohnung zu ihrem Wunschpreis im Angebot hat. „Gibt es eine Wohnung, die etwa fünfhunderttausend kostet?“ (Fl. 29) Dazu stellt die Maklerin zuerst eine Rückfrage, um ihr Verständnis der Frage sicherzustellen: „Fünfhunderttausend Gesamtsumme?“ (Fl. 30) Nach der Bestätigung („Hm“) durch die Wohnungssuchende antwortet die Maklerin, dass es bei ihr keine Wohnungen zu diesem Preis gebe, mit der Formulierung: „Bei uns/Unsere günstigsten Wohnungen liegen bei ungefähr eine Million dreihunderttausend und eine Million vierhunderttausend Yuan.“ (Fl. 31–32)

Die Maklerin möchte durch ihre Fragen Informationen über ihre potenzielle Kundin sammeln, damit sie dieser vielleicht ein passendes Objekt anbieten kann. Die Wohnungssuchende fragt dann: „Gibt es keine kleine und mittlere Größe?“ (Fl. 32) Die Maklerin äußert: „Nein“, gleichzeitig stellt sie noch eine Frage zum Wunsch der Wohnungssuchenden: „Welche Größe möchtest du gerne kaufen?“ (Fl. 33) Hier sieht man, dass die Maklerin den Wunsch der Wohnungssuchenden durch Sammlung von Informationen mittels Fragen zu konkretisieren versucht. Die Wohnungssuchende sagt, dass sie „eine kleinere“ (Fl. 33) Wohnung kaufen möchte, ohne Nennung der genauen Größe. Dazu hat wiederum die Maklerin eine Frage: „In welcher Größe etwa?“ Darauf erfährt die Maklerin die Wohnungsgröße gemäß dem Wunsch der Wohnungssuchenden: „Fünfzig bis etwa sechzig“ (Fl. 34). Aber die Maklerin kann Wohnungen dieser Größe nicht anbieten und teilt der Wohnungssuchenden dies mit: „Fünfzig bis sechzig, so kleine Wohnungen haben wir nicht.“ (Fl. 34) Nachdem die Wohnungssuchende sichergestellt hat, dass es keine kleinen Wohnungen gibt („Sind alle größer?“ – „Richtig“), reagiert sie mit einer zweimaligen „Entschuldigung“: „Na, Entschuldigung, Entschuldigung“ (Fl. 35). In diesem Fall

kann man dies als Entschuldigung für die Störung verstehen, denn sie hat die Maklerin angerufen, diese nahm sich für das Telefongespräch Zeit und am Ende stellt sich heraus, dass es das, was sie kaufen möchte, nicht gibt.

Das Gespräch endet aber hier nicht. Die Maklerin stellt weitere Fragen zu privaten Informationen der Wohnungssuchenden: „Tante, wo wohnst du?“ (Fl. 36) Nach dem Wohnort der Wohnungssuchenden hat die Maklerin schon einmal gefragt, sie erhielt aber keine Auskunft. Diesmal antwortet die Wohnungssuchende: „Ich lebe auch in Haikou.“ (Fl. 36) Haikou ist eine Stadt und die Immobilien befinden sich dort. An dieser Stelle möchte die Maklerin wahrscheinlich fragen, wo genau die Wohnungssuchende in der Stadt Haikou wohnt, aber diese macht nur eine grobe Angabe: „Haikou“ (Fl. 36). Deshalb fragt die Maklerin nach: „Wo in Haikou? Haikou ist so groß.“ (Fl. 36) Diese Reaktion der Maklerin bestätigt, dass sie die Angabe zum Wohnort zu ungenau findet und diese der Erwartung auf ihre Antwort nicht entspricht. Dann gibt die Wohnungssuchende an, wo sie wohnt: „Provinzregierung“ (Fl. 37). Damit ist nicht das Bürogebäude der Regierung, sondern es sind die Wohnanlagen der Regierungsmitarbeiter gemeint. Die Maklerin weiß damit, in welcher Straße und welchem Stadtteil die Kundin wohnt. Dann fragt die Maklerin weiter: „Oh, ihr wohnt derzeit in einer Mietwohnung oder in einer Danwei-Wohnung?“[29]

C-Transkriptausschnitt 10 (von CG-18):

[36]

	..	84 [04:14.9]	85 [04:16.8]	86 [04:18.8]
KL [v]		我也在海口啊.		省政府
KL [v]		wǒ yě zài hǎi kǒu ā.		shěng
KL [de]		Ich lebe auch in Haikou		
AG [v]	阿姨你住哪里啊?		住海口哪里嘛? 海口那么大.	
AG [v]	zhù nǎ lǐ ā?		zhù hǎi kǒu nǎ lǐ ma? hǎi kǒu nà me dà.	
AG [de]	Wo wohnst du?		Wo in Haikou? Haikou ist so groß.	

[29]单位房, Danwei fang, Danwei-Wohnung, wörtlich übersetzt: „Wohnung einer Arbeitseinheit“. „Die ‚Danwei‘, die Arbeitseinheit, ist die wichtigste soziale Gruppe für die Chinesen […]. Auf dem Land kann Danwei die Dorfgemeinde sein, in der Stadt die Fabrik oder die Universität. Lange war fast jeder Chinese Mitglied einer Danwei. Sie dominiert nicht nur das Arbeits-, sondern auch das Privatleben. Die Danwei sorgt für eine Wohnung […]“ (Handelsblatt China-Lexion, abgerufen am 16. Juli 2018)

[37]

	..	88 [04:24.9]	89 [04:26.4]
KL [v]		嗯嗯嗯	
KL [v]		èn èn èn	
KL [de]		Hmhmhm.	
AG [v]	省政府吗?就是南亚那边咯,海府路那边		
AG [v]	zhèng fǔ ma? jiù shì nán yà nà biān gē, hǎi fǔ lù nà biān		ò, nǐ men xiàn zài
AG [de]	Provinzregierung? Die ist bei Nanya, in der Haifustraße.		Oh, ihr wohnt derzeit in

[38]

	..	90 [04:29.8]
KL [v]		帮人家买的，朋友想买帮她问一下。
KL [v]		bāng rén jiā mǎi de, péng yǒu xiǎng
KL [de]		Ich unterstütze Freunde beim Kauf, ein Freund
AG [v]	哦,你们现在是自己租房子吗？还是单位房?	
AG [v]	shì zì jǐ zū fáng zǐ ma? hái shì dān wèi fáng?	
AG [de]	einer Mietwohnung oder in einer Danwei-Wohnung?	

[39]

	..	91 [04:34.6]
KL [v]		
KL [v]	mǎi bāng tā wèn yī xià.	
KL [de]	möchte eine Wohnung kaufen. Ich berate ihn.	
AG [v]		哦，你有朋友想买吗？
AG [v]		ò, nǐ yǒu péng yǒu xiǎng mǎi ma?
AG [de]		Oh, hast du einen Freund, der eine Wohnung kaufen möchte?

[40]

	92 [04:36.7]93 [04:37.0]		94 [04:39.6]95 [04:40.6]
KL [v]	呃		呃
KL [v]	e		e
KL [de]	Eh.		Eh.
AG [v]		是只想买五十万左右的房子是不是？	
AG [v]		shì zhī xiǎng mǎi wǔ shí wàn zuǒ yòu de fáng zǐ shì bú shì?	ò, shì zhè
AG [de]		Aber die Wohnung soll nur etwa fünfhunderttausend Yuan kosten, richitg?	Oh, das ist so.

[41]

	..
AG [v]	哦，是这样子的。那个我有一个朋友家他们住府城那边，他们有一个一百二十多平米的单位房要卖
AG [v]	yàng zǐ de. nà gè wǒ yǒu yī gè péng yǒu jiā tā men zhù fǔ chéng nà biān, tā men yǒu
AG [de]	Ich habe einen Freund, der bei Fucheng wohnt. Seine Familie hat eine hundertzwanzig Quadratmeter große

[42]

	..
AG [v]	，可能就四十多万这样子·
AG [v]	yī gè yī bǎi èr shí duō píng mǐ de dān wèi fáng yào mài, kě néng jiù sì shí duō wàn
AG [de]	Danwei-Wohnung zu verkaufen. Die liegt bei vierhunderttausend Yuan aufwärts.

Die Wohnungssuchende möchte vielleicht private Informationen nicht preisgeben, denn sie beantwortet diese Frage nicht, stattdessen sagt sie, dass sie die Wohnung nicht für sich selbst kaufen möchte: „Ich unterstütze Freunde beim Kauf, ein Freund möchte eine Wohnung kaufen. Ich berate ihn." (Fl. 38) Darauf fragt die Maklerin nach: „hast du einen Freund, der eine Wohnung kaufen möchte?" (Fl. 39) Die Wohnungssuchende bestätigt dies mit der Interjektion „Eh". Dann möchte die Maklerin sich noch einmal versichern mit der Frage: „Aber die Wohnung soll nur etwa fünfhunderttausend Yuan kosten, richtig?" (Fl. 40) Die Wohnungssuchende bestätigt diese Summe noch einmal mit „Eh", worauf die Maklerin ihr ein neues Angebot macht mit der Formulierung: „Oh, das ist so." (Fl. 40). Der Wunschpreis „Fünfhunderttausend" wurde in Fl. 30 schon bestätigt. Aber hier fragt die Maklerin noch einmal nach. Diese Frage dient daher nicht nur dem Wechsel vom Nicht-Wissen zum Wissen, sondern sie ist die Einleitung für den kommenden Handlungsplan.
Insgesamt wird in diesen Ausschnitten deutlich, dass die Maklerin Fragehandlungen verwendet, um private Informationen bzw. den individuellen Kaufwunsch der Kundin zu ermitteln und dazu passend einen neuen Angebotsplan zu erstellen. Diese Informationseinholung kann als Vorphase für eine richtige Planerstellung gesehen werden.

Im Folgenden wird ein deutscher Gesprächsausschnitt untersucht, dessen Ausgangspunkt ist, dass der Wohnungssuchende den Makler wegen eines Objektes, eines Resthofs, anruft, und sich grundsätzlich danach erkundigen möchte. Das Haus ist aber bereits verkauft. Darauf möchte der Wohnungssuchende wissen, ob der Makler ein anderes Objekt anbieten könne, das „so bisschen vergleichbar mit, mit, mit dem Objekt" sei und zwar ein „dörflich gelegenes einzelnes Haus mit einem vernünftigen Grundstück dabei" (Fl. 10–15). Dazu fragt der Makler den Wohnungssuchenden: „Was sollen/Was haben Sie denn damit vor?", und erklärt noch, wieso er dies fragt: „Ich meine, der Resthof, der war ja sehr groß." (Fl. 16–17). Darauf antwortet der Wohnungssuchende aber nicht, sondern reagiert nur mit „ja" und wartet auf eine weiterführende Erklärung des Maklers. Dieser atmet hörbar ein und erklärt, dass das ursprüngliche Objekt groß sei, und deshalb möchte er wissen, ob der Wohnungssuchende ein Haus nur zum Wohnen suche oder er es auch für etwas anderes verwenden wolle, mit der Äußerung: „Da waren ja noch die ganzen, die ganzen Ställe dran, die großen Scheunen, he, und, und, und haben Sie denn da landwirtschaftliche Nutzung mit vor und nur Heim?" Hier ergänzt der Makler die Frage „was haben Sie denn damit vor?" mit einer zusätzlich klärenden Frage: haben Sie denn da landwirtschaftliche Nutzung mit vor und nur Heim?" (Fl. 18) Darauf antwortet der Wohnungssuchende, das sei nur zum „wohnen, eigentlich" (Fl. 19). Dazu fragt der Makler weiter: „Also muss da

nicht Schuppen oder, oder, oder Stallanlagen und so mit bei sein?“ (Fl. 20) Dazu gibt der Wohnungssuchende an, dass er einen Schuppen praktisch finden würde, aber er verwende das „für landwirtschaftliche Großnutzung sicherlich nicht“ (Fl. 22).

D-Transkriptausschnitt 11 (von DG-12):

[16]

	.. 29 [01:33.1]
AG [v]	Was sollen/Was haben Sie denn damit vor? Ich meine, der Resthof, der war ja sehr
KL [v]	Haben Sie denn …

[17]

	.. 30 [01:35.4] 31 [01:36.1]
AG [v]	groß. ((einatmen)) Da waren ja noch die ganzen, die ganzen Ställe dran, die großen
KL [v]	Ja.

[18]

	.. 32 [01:40.9]
AG [v]	Scheunen, eh, und und und, haben Sie denn da landwirtschaftliche Nutzung mit vor

[19]

	.. 33 [01:46.0] 34 [01:48.0] 35 [01:48.7]
AG [v]	und nur heim? Nur wohnen eigentlich. Also muss da
KL [v]	Nur nur nur wohnen, eigentlich genau

[20]

	.. 36 [01:55.1]
AG [v]	nicht Schuppen oder, oder, oder Stallanlagen und so mit bei sein?
KL [v]	Also über einen

[21]

	.. 37 [01:59.0]
AG [v]	Ja.
KL [v]	Schuppen würde ich, wenn ich Garten haben, natürlich, das wär praktisch, aber, ich

[22]

	.. 38 [02:03.4]
AG [v]	Sicherlich nicht.
KL [v]	sag mal, für landwirtschaftliche Großnutzung sicherlich nicht, nein.

[23]

	39 [02:05.4] 40 [02:07.4] 41 [02:07.9] 42 [02:09.5]
AG [v]	Sie haben ja nun meine Adresse, ne? E-Mail-Adresse steht da. auch. Schicken Sie
KL [v]	Ja. Hm.

Danach will der Makler dem Wohnungssuchenden per E-Mail ein kleines Profil senden „von dem, was Sie suchen“ (Fl. 24). Darauf reagiert der Wohnungssuchende mit Fragen: „aber

kommt Ihnen jetzt so etwas in den Sinn, zum Beispiel, was so zwischen zwischen hundertfünfzig bis zweihundert Quadratmeter liegt, ((räuspert sich)) ein bisschen dörflich [ehm], auch so im Süden [eh] von Hamburg“ (Fl. 28–30) Daraufhin antwortet der Makler, dass sie so etwas schon mal gehabt hätten, und erklärt weiter, was das gewesen sei und an welchem Ort es nach seiner Meinung eventuell die passenden Immobilien für den Wohnungssuchenden gebe. Dann äußert der Wohnungssuchende, dass er mitten in der Stadt wohne und ein bisschen rausziehen möchte, aber er sich da nicht so gut auskennt. Der Makler fragt ihn zu seiner Wohnsituation: „Wo wohnen Sie denn?“, worauf ihm der Wohnungssuchende eine klare Antwort mit Nennung eines Stadtteils gibt: „Ich wohne im Moment in Winterhude“. Auf die Frage nach dem Wohnort reagiert der Makler mit dem Kommentar: „Winterhude, ja, okay, das ist sehr gut“, und fragt weiter: „Haben Sie da auch Eigentum auch, oder?“ (Fl. 53) Der Wohnungssuchende antwortet, dass er zur Miete wohne. Dann macht der Makler ihm den Vorschlag: „also, he, am besten erkundigen Sie sich mal so oder …“ (Fl. 54–55)

[…]

[52]

	.. 80 [04:37.1]	81 [04:39.5]
AG [v]	Wo wohnen Sie denn?	
KL [v]	nicht so aus. Also, ehm,	Ich wohne im Moment in
	eh,	
KL [k]		

[53]

	.. 82 [04:41.4]	83 [04:42.4]
AG [v]	Winterhude. Ja, okay, das ist sehr gut. Haben Sie da auch Eigentum auch,	
KL [v]	Winterhude	Hm.

[54]

	.. 84 [04:45.1]	85 [04:46.4]	86 [04:47.1]	87 [04:48.2]
AG [v]	oder?	Zur Miete.		Genau ((einatmen)), ja, also, eh, am
KL [v]	Nein, ich wohne zur Miete.		Hm, ja,	hmhm.

[55]

	.. 88 [04:53.0]
AG [v]	besten erkundigen Sie sich mal so oder können Sie im Netz so ein bisschen über die
KL [v]	

[56]

	.. 89 [04:56.7]	90 [04:58.8]
AG [v]	Ortschaft, Städte ein bisschen was nachlesen da, ne? Also über	
KL [v]		Also ich ich war eigentlich

4.2.3.1.2 Fragehandlung bei einer negativen Bewertung

Zweck dieses Handlungsmusters:
Durch Fragen will der Sprecher seine Zweifel darüber zum Ausdruck bringen, was er gehört hat, nämlich was er nicht als vernünftig ansieht, anstatt das, was er gehört hat, direkt negativ zu kommentieren.

Ausgangskonstellation:

1. Die Aktanten: Aktant H antwortet auf eine Frage von Aktant S. Aktant S findet die Antwort unvernünftig.
2. Die gesellschaftlichen Rollen der Aktanten: Wohnungssuchender und Makler.
3. Das Wissen der Aktanten: Der Wohnungssuchende verfügt über allgemeine Informationen und Erwartungen zu den Wohnungen; der Makler besitzt Informationen über Immobilien im Allgemeinen und weiterführende Informationen über die besprochenen Immobilien.
4. Das allgemeine Bedürfnis der Aktanten in der Interaktion: Der Wohnungssuchende will Informationen über die Immobilie einholen; der Makler will Informationen über den Wohnungssuchenden und seine individuellen Wünsche einholen.
   Das konkrete Bedürfnis der Aktanten dieser Handlung: Nachdem er eine Antwort von Aktant H bekommen hat, findet Aktant S diese Antwort nicht vernünftig und er will sein Gefühl über die Antwort ausdrücken.
5. Die Aktanten führen am Telefon eine Handlungsinteraktion aus.

   Musterdurchlauf:

   Sprecher: Makler/Wohnungssuchender
   Hörer: Wohnungssuchender/Makler

   Vorgeschichte:

a. 1: Aktant S (als Makler) stellt eine Frage nach Informationen und Wünschen des Aktanten H (als Wohnungssuchendem)
   2: Aktant S (als Wohnungssuchender) stellt eine Frage an Aktant H (als Makler) nach Informationen über die Wohnung und die Immobilienfirma.
b. Der Wohnungssuchende bzw. der Makler beantwortet diese Frage.

   Geschichte:

c. Aktant S stellt eine Rückfrage,
   1. um sich zu vergewissern, dass er die Antwort tatsächlich verstanden hat.
   2. um seine Zweifel am Inhalt der Antwort zum Ausdruck zu bringen.
d. Aktant H rezipiert diese Frage und entscheidet sich, wie er auf diese Rückfrage reagieren soll: 1. Er reagiert mit einer bestimmteren Wiederholung seiner Antwort ohne weitere Erklärung; 2. Er reagiert zusätzlich mit einer Erklärung seiner Antwort.

e. Der Wohnungssuchende/der Makler 1. gibt eine weitere Erklärung über seine Zweifel ab; 2. gibt eine Empfehlung; 3. geht zur nächsten Fragestellung über.

Im Folgenden wird eine Fragehandlung mit dem Zweck einer negativen Bewertung aus dem Gesprächskorpus betrachtet.

Zunächst wird ein Gesprächsausschnitt aus einem deutschen Gespräch betrachtet.

Ausgangspunkt: Der Makler macht dem Wohnungssuchenden den Vorschlag, dass er für seine Wohnungssuche recherchieren soll. Mit „am besten" beginnt der Makler seinen Vorschlag mit Formulierung: „am besten erkundigen Sie sich mal so oder können Sie im Netz so ein bisschen über die Ortschaft, Städte ein bisschen was nachlesen da, ne?" (Fl. 55–56) Dann erklärt er mit einem einleitenden „also", in welchem Radius der Wohnungssuchende suchen soll: „also über den Kreis um bis maximal […]. Sie müssen mir sagen, bis wohin." (Fl. 57) Auf diese Frage gibt der Wohnungssuchende sofort eine Antwort: „Also bis Bispingen, würde ich sagen". (Fl. 58) Während er antwortet, spricht der Makler parallel weiter und erläutert seine Frage: „Bis zum äußersten Rand, Schneverdingen, Scheeßel, die Ecke, ne?" (Fl. 58–59) Deswegen bekommt er das, was der Wohnungssuchende gerade geantwortet hat, wahrscheinlich nicht mit. Dann wiederholt der Wohnungssuchende seine Antwort: „Also das kann ruhig bis Bispingen gehen" (Fl. 59). Gleich nach dem Mithören von „Bispingen" reagiert der Makler mit der Frage: „Wo?", und der Wohnungssuchende erklärt weiter, wieso er „bis Bispingen" gesagt hat, mit der Formulierung: „also gerade in der Gegend ist es auch besonders schön, muss ich sagen." (Fl. 59–60) Nach dieser ergänzenden Begründung wiederholt der Makler die Frage „Bis wo?" (Fl. 60) Der Wohnungssuchende artikuliert seine Antwort zum dritten Mal: „Bis Bispingen" (Fl. 60). Diesmal bekommt der Makler die Antwort deutlich übermittelt. Er wiederholt sie in Frageform: „Bis Bispingen?" (Fl. 60), als eine Nachfrage zur Verständnissicherung. Dann formuliert er einen Kommentar zu dieser Antwort, verbunden mit der Nachfrage: „So weit?" (Fl. 60) Der Wohnungssuchende bestätigt diese Frage mit „Ja" (Fl. 60) und möchte seine Antwort „bis Bispingen" noch begründen. Das wird aber vom Makler unterbrochen. Was der Makler an dieser Stelle sagt, kann man leider nicht verstehen, Mit „naja, das ist dann schon sehr weit dann, ne?" macht der Makler deutlich, dass seine Nachfragen eine negative Konnotation hat. Der Wohnungssuchende gibt die Rezipientenreaktion „Ja, ja" und dann kommentiert der Makler weiter: „Auch mit dem Auto nach Hamburg und so, ne? Die öffentlichen Verkehrsmittel, eh, das ist aus außerhalb mal Gebiet auch sehr, sehr, sehr schwierig." (Fl. 61–63)

In diesem Ausschnitt wird deutlich, dass die Fragehandlung des Maklers: „Wo" – „bis wo" – „bis Bispingen" – „So weit?", keinen Prozess vom Unwissen zum Wissen anzeigt, sondern

diese Fragen drücken ein Bewerten und zwar ein negatives Bewerten aus. Diese Funktion zeigen auch die folgenden Kommentare zu der Antwort.

D-Transkriptausschnitt 12 (von DG-12):

[56]

	.. 89 [04:56.7] 90 [04:58.8]
AG [v]	Ortschaft, Städte ein bisschen was nachlesen da, ne? Also über
KL [v]	Also ich ich war eigentlich.

[57]

	.. 91 [04:59.9]
AG [v]	den Kreis um bis maximal, Sie müssen erst, Sie müssen mir sagen, bis wohin.
KL [v]	Schon ...

[58]

	92 [05:04.7] 93 [05:08.0] 94 [05:11.0]
AG [v]	Bis zum äußersten Rand, Schneverdingen, Scheeßel, die Ecke, ne?
KL [v]	Also bis Bispingen, würde ich sagen, Also

[59]

	.. 95 [05:13.4]
AG [v]	Wo?
KL [v]	das kann ruhig bis Bispingen gehen, also gerade in der Gegend ist es auch besonders

[60]

	.. 96 [05:16.5] 97 [05:17.3] 98 [05:18.3] 99 [05:20.1]
AG [v]	Bis wo? Bis Bispingen? So weit?
KL [v]	schön, muss ich sagen. Bis Bispingen. Ja! Das ist

[61]

	.. 100 [05:22.7] 101 [05:25.7]102 [05:26.1]
AG [v]	((unverständlich)). Dann, na ja, das ist dann schon sehr weit dann, ne? Auch mit
KL [v]	Schon ... Hm. Ja, ja.

[62]

	.. 103 [05:28.5]
AG [v]	dem Auto nach Hamburg und so, ne? Die öffentlichen Verkehrsmittel, eh, das ist aus,

[63]

	.. 104 [05:35.6]
AG [v]	außerhalb mal Gebiet auch sehr, sehr schwierig. Aber einfach mal reinschreiben,

Die gleiche Funktion von Fragen gibt es auch in chinesischen Gesprächen.

In diesem Ausschnitt geht es darum, dass die Wohnungssuchende den Wohnungspreis als teuer empfindet. Nach der Erkundigung über die Adresse, den Preis, den Rohbau und die Ausstattung

sowie die Größe der Wohnungen fragt die Maklerin die Wohnungssuchende, ob sie Interesse daran habe, zu einer Besichtigung zu kommen. Die Wohnungssuchende findet die Wohnungen weiterhin zu teuer. Mit der Formulierung: „Wieso sind die Wohnungen bei dir so teuer?“ (Fl. 15), äußert sie ihre Skepsis gegenüber dem Preis. Darauf reagiert die Maklerin nicht mit einer Begründung, sondern mit einer Frage: „Welchen Preis stellst du dir denn vor?“ (Fl. 16) Die Wohnungssuchende antwortet mit der Formulierung: „Die Wohnungen, die ich bislang angeschaut habe, liegen bei siebentausend aufwärts oder etwa achttausend“ (Fl. 16–17). Hier kann man beobachten, dass die Wohnungssuchende nicht sagen möchte, dass dieser Preis für sie zu teuer ist, sondern sie sagt, dass die Wohnungen im Vergleich zu anderen Wohnungen preislich zu hoch angesetzt seien. In Partiturfläche 15, nach „Wieso sind die Wohnungen bei dir so teuer?“, erfolgt eine Erklärung durch einen Vergleich mit anderen Immobilien: „Bei anderen scheint mir …“ (Fl. 15–16) Hier unterbricht aber die Maklerin mit der Frage, wie viel Geld die Wohnungssuchende für eine Wohnung ausgeben möchte, worauf diese nicht mit der Nennung eines Preises reagiert, sondern mit der Angabe, wie viel die Wohnungen bei anderen kosten.(siehe Fl. 15-17). Auf die Angabe der Preislage von Seiten der Wohnungssuchenden erwidert die Maklerin zunächst: „Nein, solche haben wir nicht“, und ergänzt verdeutlichend: „Bei uns gibt es keine Wohnungen in dieser Preislage.“ (Fl. 17–18) Drauf reagiert die Wohnungssuchende mit der Äußerung: „Sind deine Wohnungen so erstklassig?“, was von der Maklerin mit „Ja“ bestätigt wird.

In diesem Ausschnitt bringen die zwei Fragen der Wohnungssuchenden eher eine gewisse Skepsis zum Ausdruck. Mit ihrer ersten Frage: „Wieso sind die Wohnungen bei dir so teuer?“, möchte sie ausdrücken, dass sie die Wohnung einerseits preislich zu hoch findet, andererseits möchte sie eine Begründung dafür von der Maklerin hören. Aber mit der Frage: „Sind deine Wohnungen so erstklassig?“, möchte sie keine Informationen einholen oder eine Bestätigung dafür bekommen, dass die Wohnung tatsächlich erstklassig ist, sondern sie teilt damit ihren Zweifel am Preis der Wohnung mit.

C-Transkriptausschnitt 11 (von CG-18):

[15]

	..	31 [02:11.7]	32 [02:13.7]	33 [02:15.7]
KL [v]		•• 二路啊？		那你这里的房子怎么价钱这么高啊？其它地方好像 …
KL [v]		•• èr lù ā?		nà nǐ zhè lǐ de fáng zǐ zěn me jià qián zhè me gāo
KL [de]		• • zweite Straße?		Wieso sind die Wohnungen bei dir so teuer? Bei anderen,
AG [v]			• 对	
AG [v]	zhè lǐ.		• duì	
AG [de]	Haidianinsel Straße.		• Richtig.	

[16]

	..	34 [02:19.8]	35 [02:21.2]
KL [v]			看的都是七千多八千左右的啊
KL [v]	ā? qí tā dì fāng hǎo xiàng …		kàn de dōu shì qī qiān
KL [de]	scheint mir ...		Die Wohnungen, die ich bislang
AG [v]		想要多少钱的呢？	
AG [v]		xiǎng yào duō shǎo qián de ne?	
AG [de]		Welchen Preis stellst du dir denn vor?	

[17]

	..	36 [02:24.7]	37 [02:26.1]
KL [v]			
KL [v]	duō bā qiān zuǒ yòu de ā		nà nǐ
KL [de]	angeschaut habe, liegen bei siebentausend aufwärts oder etwa achttausend.		Dann
AG [v]		没有,那没有啦.	
AG [v]		méi yǒu ,nà méi yǒu lā.	
AG [de]		Nein, solche haben wir nicht.	

[18]

	..	38 [02:27.1]	39 [02:28.8]
KL [v]	那你那个…		你那里那么高档啊？
KL [v]	nà gè …		nǐ nà lǐ nà me gāo dàng ā?
KL [de]	Deine ...		Sind deine Wohnungen so erstklassig?
AG [v]		我们这里没有这个价位的房	
AG [v]		wǒ men zhè lǐ méi yǒu zhè gè jià wèi de fáng	
AG [de]		Bei uns gibt es keine Wohnungen in dieser Preislage.	

[19]

	40 [02:30.8]	41 [02:32.0]	42 [02:33.0]	43 [02:34.1]
KL [v]		((轻轻笑))		那[你]• • 那个物业多少钱啊？那你
KL [v]				nà [nǐ] • • nà gè wù yè duō shǎo qián ā? nà nǐ
KL [de]		((lacht leicht))		Dann [du]• • wie hoch sind denn die Gebühren für die Hausverwaltung?
KL [k]				[gedehnt]
AG [v]	对!		((0,1s))	
AG [v]	duì!			
AG [de]	Ja!		((0,1s))	

4.2.3.2 Lieferung von Informationen

In dieser Phase geht es, wie gesagt, um das Prä-Informieren bzw. die Wohnungssuchende will durch ihre Fragehandlung „um Informationen bitten“ und die Maklerin Informationen geben mit dem Zweck des „Anbietens“. Die Wohnungssuchende ergreift im Gespräch mit ihrer Fragestellung die Initiative, während die Rolle die Maklerin in dieser Phase darin besteht, Informationen zu vermitteln durch die Beantwortung der Fragen der Wohnungssuchenden.

Im Folgenden wird betrachtet, wie der Makler den Wohnungssuchenden die Informationen über die Immobilien mitteilt. Beziehungsweise wie der Makler durch die Handlung Informationslieferung sein Ziel zu erreichen versucht. Wir werden die folgenden Aspekte beobachten:

1. Welche Informationen von den Maklern ohne Fragen von Wohnungssuchenden geliefert werden?

2. Wie reagiert der Wohnungssuchende auf solche Informationsmitteilungen?

3. Welche Informationen werden von den Maklern geliefert, auf die Frage „Erzählen Sie mir etwas über diese Immobilie“?

Welche Informationen von den Maklern ohne Fragen von Wohnungssuchenden geliefert werden?

Zu den deutschen Gesprächen

In den folgenden Ausschnitten wird gezeigt, wie eine Informationserhebung abläuft und wie der Makler während dieses Prozesses Informationen mit dem Zweck des Anbietens liefert.

Die Wohnungssuchende beginnt nach der Anliegenklärung mit einer Frage: „Aber meine Uni wird in Bergedorf sein, haben Sie da auch Apartments?“ (Fl. 15–16) Die Maklerin hat keine Apartments in dieser Lage, aber sie antwortet nicht mit: „Nein, wir haben das nicht“, sondern mit „Nee“ (Fl. 17) und ergänzt, wo ein anderes Haus sich befinde: „na ja, das einzige Haus, das wir haben, ist Musterstraße 12 und es kommt noch ein zweites Objekt und das wird genau daneben sein.“ (Fl. 16–17) Obwohl das Ergebnis der ersten Frage und die Antwort darauf klar zeigt, dass die Lage des Hauses, das die Maklerin anbieten kann, dem Wunsch der Wohnungssuchenden nicht ganz entspricht, möchte diese das Gespräch zur Informationssammlung weiterführen. Aber gleichzeitig hat sie vielleicht Sorge darum, dass die Maklerin kein Interesse mehr daran haben könnte, wenn die Lage des Hauses ihrem Wunsch gar nicht entspricht. Die Wohnungssuchende versucht deswegen, die Informationssammlungsphase zuerst mit einer Bemerkung über die unpassende Lage des Hauses weiterzuführen: „Ja, okay. Ja, muss ich mal gucken, ob es auch Wohnheime gibt, die besser liegen“ (Fl. 18–19), und fordert dann durch eine Frag *mit Zusatzformeln*[30] zur Weiterführung des Gespräches auf bzw. sie äußert sich zur

[30] Yang (2003: 13) bezeichnet in seiner Forschung zu Frageäußerungsformen solche Fragen als „Frageäußerung mit Zusatzformeln“.

Phase der Informationssammlung: „aber ich, eh, frag [trotzdem erst mal weiter, wenn das okay ist. Und zwar meine nächste, meine nächste Frage] wäre, [uhm] wie das mit der Miete so ist, ehm, preislich.“ (Fl. 19–21) Mit dieser Frage bringt die Wohnungssuchende das Gespräch auf das Thema des Preises. Zu dieser Frage führt die Maklerin zunächst aus, dass der Preis unterschiedlich sein könne, bevor sie eine Zahl nennt. Die Wohnungssuchende hat auch dazu eine Nachfrage, um Kriterien des Preises zu ergänzen: „Ja, ja, kommt bestimmt auch drauf an, ob WG oder Einzelzimmer, oder?“ (Fl. 23–24) Nachdem die Wohnungssuchende den Preis erfahren hat, bewertet sie diesen mit einer Reaktion: „Ach so, Ach so, okay, krass.“ (Fl. 26), und mit einer Nachfrage, wieso die Wohnung so teuer ist: „Also das liegt dann am dem Service mit, ne? Oder ist Hamburg so • also oder an der Stadt, oder?“ (Fl. 26–27) Auf die Reaktion und die Bewertung der Wohnungssuchenden reagiert die Maklerin zuerst mit einem Lachen und dann sagt sie: „Ja, ich glauben, an allem“ (Fl. 28).

In dem Gesprächsausschnitten bis Fl. 28 wurde gezeigt, dass die Initiative für ein Gespräch zu einem Thema immer nur von der Wohnungssuchenden ausgeht bzw. wie sie durch ihre Initiative das Gespräch auf ein Thema, für das sie sich interessiert, bringt, nämlich durch eine Fragestellung mit verschiedenen Äußerungen, um die Informationen, die sie benötigt, zu sammeln. Die Ausschnitte von Fl. 29 bis Fl. 33 werden uns zeigen, wie die Maklerin in der anschließenden Gesprächsphase initiativ die kommunikativen Aufgaben Informationsvermittlung bzw. und Angebotsunterbreitung erfüllt.

Die Interessenspunkte der Wohnungssuchenden und der Maklerin sind unterschiedlich und dies wird auch in dem Gespräch in den Abschnitten von Fl. 29 bis Fl. 33 reflektiert, also direkt nach der Thematisierung des Preises, die die Wohnungssuchende zuvor eingebracht hat. Auf die Reaktion der Wohnungssuchenden zum Preis möchte die Maklerin nicht weiter eingehen, außer einem mit Lachen und einer kurzen Begründung: „Das ganze Paket ist einfach kostspieliger dann“ (Fl. 28), und versucht die Wohnungssuchende mit der Formulierung: „was Sie wissen müssen, ich weiß ja nicht, zu welchem Zeitpunkt Sie suchen werden. Ja, wir sind nämlich bei der Vermietung schon im Juli, ne.“ (Fl. 29–31) dazu zu bringen, über eine „Mietenbewerbung“ nachzudenken.

D-Transkriptausschnitt 13 (von DG-15):

Die Studentin Frau Wolf, die bald für eine Studium bald nach Hamburg umziehen wird, sucht ein Zimmer in der Stadt. Sie hat bereits online eine Wohnanlage gefunden. Diese Wohnanlage gehört einer Firma, die ein privater Anbieter für Studierendenwohnheime ist. Die Wohnheime werden von ihr als „Dments“ bezeichnet. Die Firma hat eine Website, auf der man Informationen über die Wohnanlage nachlesen kann. Frau Wolf hat die Website der Wohnanlage kurz angeschaut und möchte nun mehr Informationen bei der Maklerin einholen, bevor sie sich offiziell um ein Zimmer bewirbt.

[15]

	.. 24 [01:39.0]
KL [v]	gelesen, dass das in Uninähe ist. Aber meine Uni wird in Bergedorf sein, haben Sie
AG [v]	

[16]

	.. 25 [01:42.8]
KL [v]	da auch Apartments?
AG [v]	((holt Luft)) Nee, na ja, das einzige Haus, das wir haben, ist Musterstraße

[17]

	..
AG [v]	12 und es kommt noch ein zweites Objekt und das wird genau daneben sein.

[18]

	26 [01:51.3] 27 [01:52.5] 28 [01:53.9]
KL [v]	Okay, ja, aber ... Ja, okay. Ja muss ich mal gucken, ob es auch
AG [v]	Von der Lage.

[19]

	.. 29 [01:58.0]
KL [v]	Wohnheime gibt, die besser liegen, aber ich, eh, frag [trotzdem erst mal weiter, wenn
KL [k]	[lachend]

[20]

	.. 30 [02:03.7]
KL [v]	das okay ist. Und zwar meine nächste, meine nächste,] Frage wäre, [uhm] wie das mit der
KL [k]	[gedehnt]

[21]

	.. 31 [02:09.0]
KL [v]	Miete so ist, ehm, preislich
KL [k]	
AG [v]	• Also, das kommt drauf an, in welchem, in welchem, uhm•

[22]

	..
AG [v]	Bereich das Apartment liegt, wenn im Erdgeschoss also ist es günstiger als in den

[23]

	.. 32 [02:21.6]
KL [v]	Ja, ja, kommt bestimmt
AG [v]	oberen Geschossen, das kann ich Ihnen schon mal sagen.

[24]

	.. 33 [02:27.1] 34 [02:29.1]
KL [v]	auch drauf an, ob WG oder Einzelzimmer, oder?
AG [v]	Genau, das auch noch dazu. Und die

[25]

	..
AG [v]	Preise, das Einzelzimmer, das günstigste liegt bei vierhundertfünfundneunzig Euro,

[26]

	.. 35 [02:34.5]	36 [02:35.0]	37 [02:37.9]
KL [v]		Ach so.	Ach so, okay, krass. Also das liegt dann am
AG [v]	ne? Je nachdem,	bis fünfhundertneunzig.	

[27]

	..	38 [02:44.9]
KL [v]	dem Service mit, ne? Oder ist Hamburg so • also oder an der Stadt, oder?	
AG [v]		((lacht laut))

[28]

	..	39 [02:48.2]	40 [02:51.7]
KL [v]		((lacht))	Ja.
AG [v]	Ja, ich glaube, an allem.	Das ganze Paket ist einfach kostspieliger dann, ja,	ist das

[29]

	.. 42 [02:53.2]	43 [02:54.7]	44 [02:55.9]
KL [v]	Okay, ist halt Hamburg, ne? ((lacht))	((lacht))	
AG [v]	so.	Ehm, ehm,	was Sie wissen müssen, ich weiß

[30]

	..
AG [v]	ja nicht, zu welchem Zeitpunkt Sie suchen werden. Ja, wir sind nämlich bei der

[31]

	..	45 [03:01.9]	46 [03:03.7]	47 [03:05.2]	48 [03:07.2]
KL [v]		Ach so, ja.		((lacht)) Ja, okay,	[eh] eh, ja, muss ich
KL [k]					[gedehnt]
AG [v]	Vermietung schon im Juli, ne.		Also, eh.		

[32]

	..	49 [03:12.7]
KL [v]	gucken, ich hab mich eh noch nicht beworben. ((lacht)) Ja, gut.	
KL [k]		
AG [v]		Okay! Nee, ich wollte

[33]

	..	50 [03:14.7]	51 [03:17.1]
KL [v]		Ja, danke, das ist lieb.	[Ehm] Und zwar • ehm, würde es mir ja auch
KL [k]			[gedehnt]
AG [v]	nur sagen. Hm.		

Eine ähnliche sprachliche Handlung hatte die Maklerin auch verwendet, nachdem die Wohnungssuchende ein paar Informationen mit ein paar Fragen gesammelt hatte, umgehend nach der Thematisierung der Lerngruppe im Wohnheim: „Ja, ich weiß ja jetzt nicht, wo Sie jetzt räumlich sitzen, ob das dann einfach ist, da hinzugehen, aber da könnten wir dann was vermit-

teln, aber wenn wir eine Besichtigung vermitteln, aber da brauchen wir schon lieber ne Bewerbung von Ihnen“ (D14, Fl. 71–74) Die Formulierungen „was Sie wissen müssen“ und „Ich weiß nicht, wo/wann …. Aber müssen Sie/können wir… brauchen wir lieber“ drücken aus: „Ich frage dich nicht, aber ich werde dir das auf jeden Fall vermitteln“. Inhaltlich erkennt man, dass die Maklerin die Wohnungssuchende dadurch direkt oder indirekt auffordert, sich zuerst zu bewerben. Noch einmal versucht die Maklerin, die Wohnungssuchende auf das Thema Mieten bzw. Bewerbung zu bringen. Dabei findet nicht nur ein reiner Informationstransfer statt. Wir können sehen, dass die Maklerin die Wohnungssuchende dazu zu bringen versucht, „etwas zu machen“, genauer dazu, sich zu „bewerben“. Die Maklerin gibt der Wohnungssuchenden Informationen über das Immobilienobjekt, weil sie einen Vermietungszweck verfolgt. Sie versucht die Handlung „Informationstransfer“/„Wissenstransfer“ im Sinne dieses Zwecks zu gestalten und betont immer wieder initiativ, dass man sich bewerben müsse im Prozess des Erkundigens.[31]

D-Transkriptausschnitt 14 (von DG-15):

[71]

	105 [06:28.6]
KL [v]	Ja, sonst das gucke ich mir dann einfach mal an, ne? [Das ist dann vielleicht einfacher]
KL [k]	[lachend]

[72]

	106 [06:32.8]
AG [v]	Ja, ich weiß ja jetzt nicht, wo Sie jetzt räumlich sitzen, ob das dann einfach ist, da

[73]

	..	107 [06:39.2]
KL [v]		Na ja, wenn ich …
AG [v]	hinzugehen, aber da könnten wir dann was vermitteln,	aber wenn wir eine

[74]

	..	108 [06:41.9]
KL [v]		
AG [v]	Besichtigung vermitteln, aber da brauchen wir schon lieber ’ne Bewerbung von Ihnen.	

[75]

	..	109 [06:47.3]
KL [v]		Ja, natürlich,
AG [v]	Wir werden auch gerne ((unverständlich, 0,01s)) mehr zu tun haben, ne?	

[31] In seiner Forschung über Verkaufsgespräche zeigt Weber (2014: 208) in Bezug auf das Handlungsmuster „Angebotsannahme fördern“, dass der Käufer den Kunden durch ein „Repertoire unterschiedlicher sprachlicher Handlungen“ wie „ergänzend[es] Informieren“, „Fragen“ und „Auffordern“ zu einem Kaufentschluss zu bringen versucht.

[76]

	110 [06:48.4]
KL [v]	ja, wenn ich eh sowieso mal in die Stadt komme, um die Hochschule anzugucken,

[77]

	.. 111 [06:53.7]112 [06:54.7]
KL [v]	dann könnte ich das ja gleich machen. Ja, gut, dann hätte ich noch ne letzte
AG [v]	Genau.

Ein chinesisches Gespräch

Der Ausgangspunkt dieses Transkriptausschnittes ist, dass der Makler im Lauf des Gespräches erfährt, dass die Wohnungssuchende nicht in der Stadt, in der die Immobilien sich befinden, lebt, sondern in der Stadt Qionghai. Der Makler erwähnt, dass er gerade aus Qionghai zurückgekommen sei. Darauf reagiert die Wohnungssuchende, indem sie über die Immobilienpreise in Qionghai spricht, woran sich der Makler aber nicht beteiligt, sondern mit der Äußerung „Du musst wissen ...“ den Fokus auf die Immobilienfirma, in der er arbeitet, zieht. Er erzählt, wie gut seine Firma sei: „Wir sind der einzige Bau- und Immobilienunternehmer. Unser Boss hat nicht nur ein Zementwerk, sondern auch ein Mischwerk.“ (Fl. 65) Darauf reagiert die Wohnungssuchende mit der gedehnten Interjektion „Oh“ und dem Kommentar: „er bietet Package-Service all in one, heißt das“ (Fl. 65–66). Der Makler nimmt diese Bemerkung auf: „Und zwar von der Hausverwaltung bis zum Innenausbau wird wird alles von Tochterfirmen unseres Unternehmens ausgeführt.“ (Fl. 66–67) Der Makler erzählt so viel über seine Firma, weil er die Wohnungssuchende überzeugen möchte, dass seine Firma so gut ist, dass man sich keine Sorge zu haben brauche, wenn man eine von ihr gebaute Wohnung kauft. Dann fragt die Wohnungssuchende nach dem Preis für die Hausverwaltungsgebühr. Nachdem der Makler den Preis genannt hat, äußert die Wohnungssuchende, dass sie die Gebühr für zu teuer hält. Auf diesen negativen Kommentar reagiert der Makler sofort einer mit Rechtfertigung: „Ich muss dir sagen, dass es keine Immobilien in Xihaihan für zwei Kuai gibt.“ (Fl. 70) Die Gebühren für seine Immobilien lägen also nicht über dem Marktpreis.

Die Informationen über die Immobilien, die von dem Makler an die Wohnungssuchende geliefert worden sind, sind immer die positiven Aspekte des Immobilienobjektes.

C-Transkriptausschnitt 12 (von CG-21):

[62]

	..	96 [05:50.0]	97 [05:51.0]	98 [05:53.1]
AG [v]			呃	
AG [v]			e	
AG [de]	von dort zurückgekommen.		Eh	
KL [v]		是啵？	琼海房价不是很贵哦	
KL [v]		shì bo?	qióng hǎi fáng jià bú shì hěn guì o	qióng hǎi fáng
KL [de]		Echt?	Die Immobolienpreise in Qionghai sind nicht so hoch.	Der Immobilienspreis

[63]

	..	99 [05:57.2]
AG [v]		你要知道，你要知道我们
AG [v]		nǐ yào zhī dào, nǐ yào zhī
AG [de]		Du musst wissen, du musst
KL [v]	琼海房价好像都不是/呃， 人家现在琼海建	飞机场…
KL [v]	jià hǎo xiàng dōu bú shì /e, rén jiā xiàn zài qióng hǎi jiàn	fēi jī chǎng …
KL [de]	in Qiong scheint nicht/eh, jetzt baut er einen Flughafen in Qionghai.	

[64]

	..	100 [05:59.0]
AG [v]		我们西海岸的((听不清楚 1s)) 开发商就是我们一家，
AG [v]	dào wǒ men	wǒ men xī hǎi àn de ((tīng bú qīng chǔ 1s)) kāi fā shāng jiù shì wǒ men
AG [de]	wissen, dass wir	In unser Xihaihan ((unverständlich. 1s)). wir sind der einzige Bau- und Immobilienunternehmer.
KL [v]		
KL [v]		
KL [de]		

[65]

	..	101 [06:04.0]	102 [06:08.8]
AG [v]		我们老板是搞水泥厂，有搞搅拌站.	
AG [v]	yī jiā.	wǒ men lǎo bǎn shì gǎo shuǐ ní chǎng, yǒu gǎo jiǎo bàn zhàn.	
AG [de]		Unser Boss hat nicht nur ein Zementwerk, sondern auch ein Mischwerk.	
KL [v]			
KL [v]			[ò], nà tā shì yī
KL [de]			[Oh] Er bietet Package
KL [k]			[gedehnt]

[66]

	..	103 [06:10.8]	104 [06:12.7]
AG [v]			
AG [v]			ér qiě tā shì cóng wù yè
AG [de]			Und zwar von der
KL [v]	[哦]，那他是一条龙服务咯	算是这样说起来((笑))	
KL [v]	tiáo lóng fú wù gē	suàn shì zhè yàng shuō qǐ lái ((xiào))	
KL [de]	Service all-in-one,	das heißt ((lacht)).	
KL [k]			

[67]

	..	105 [06:18.2]
AG [v]	而且它是从物业到装修都是从我们公司内部的公司	
AG [v]	dào zhuāng xiū dōu shì cóng wǒ men gōng sī nèi bù de gōng sī	
AG [de]	Hausverwaltung bis zur Ausstattung wird alles von Tochterfirmen unseres Unternehmens ausgeführt.	
KL [v]		
KL [v]		āi,vyào shì
KL [de]		Ey, ihr

[68]

	..
KL [v]	唉,要是像你们那边属于高档小区，物业费怎么算啊？• 要好几块
KL [v]	xiàng nǐ men nà biān shǔ yú gāo dàng xiǎo qū, wù yè fèi zěn me suàn ā? • yào hǎo
KL [de]	gehört zu einer erstklassigen Siedlung, wie viel kostet die Gebühr der Hausverwaltung? • Es muss einige Yuan

[69]

	.. 106 [06:25.7]	107 [06:27.7]108 [06:30.0]
AG [v]	应该是二，三块，还是二块八吧	
AG [v]	yīng gāi shì èr, sān kuài, hái shì èr kuài bā ba.	
AG [de]	Das sollte zwei Kuai, drei Kuai oder zwei Kuai acht kosten.	
KL [v]		那你这种是算比较贵的咯
KL [v]	jǐ kuài	nà nǐ zhè zhǒng shì suàn bǐ jiào
KL [de]	Kosten.	Das ist ein bisschen teuer,
KL [k]		

[70]

	.. 109 [06:32.8]	110 [06:34.7]
AG [v]		我跟你说西海岸过来的房子，没有没有二块钱的
AG [v]		wǒ gēn nǐ shuō xī hǎi àn guò lái de fáng zǐ, méi yǒu méi yǒu
AG [de]		Ich muss dir sagen, dass es keine Immobilien in Xihaihan für zwei Kuai gibt.
KL [v]	很贵的咯	
KL [v]	guì de gē hěn guì de gē	
KL [de]	sehr teuer	
KL [k]		

Wie reagiert die Wohnungssuchende auf die sprachliche Handlung der Maklerin, durch den Informationstransfer die Angebotsannahme zu fördern?

In D-Ausschnitt 13 reagiert die Wohnungssuchende auf die Aufforderung, ergänzende Informationen zu liefern, zuerst mit „Ach so, ja“ (Fl. 31) und dann sagt sie lachend: „Ja, okay“ (Fl. 31). Währenddessen denkt sie wahrscheinlich darüber nach, wie sie darauf antworten soll. Sie äußert ein gedehntes „eh“ und dann sagt sie: „ja, muss ich gucken, ich hab mich eh noch nicht beworben.“ (Fl. 32). Sie lacht dann noch einmal und sagt: „Ja, gut.“ (Fl. 32).

Von der Antwort und der Reaktion der Wohnungssuchenden kann man ablesen, wie sie die sprachliche Handlung „ergänzende Informationen geben“ vollzieht. Sie versteht das nicht nur

als reines „Informationen geben“, sondern als eine Aufforderung für eine Bewerbung. Und sie denkt, dass auf diese Aufforderung alleine mit einer Reaktion durch eine Interjektion zu reagieren nicht genüge, sondern dass sie eine Antwort auf diese Aufforderung äußern müsse. Deshalb reagiert sie hier nicht wie an den Stellen, an denen sie Informationen über die Immobilien bekam und dies dann mit „hm“ „okay“ oder „Ja“ bestätigte. Die Funktion „ergänzende Informationen mitteilen“ wird auch durch die Reaktion der Wohnungssuchenden belegt.
In D-Ausschnitt 14 kann man eine ähnliche sprachliche Handlung „ergänzende Informationen geben“ sehen. Als Reaktion auf die Aufforderung „sich bewerben“ bejaht die Wohnungssuchende dies zunächst mit „Ja, natürlich, ja“ (Fl. 75–76) und skizziert dann unverbindlich einen Handlungsplan: „wenn ich eh sowieso mal in die Stadt komme, um die Hochschule anzugucken, dann könnte ich das ja gleich machen.“ (Fl. 76–77)
Die Wohnungssuchendende als Hörerin versteht an dieser Stelle „ergänzende Informationen geben“ als Aufforderung, eine Bewerbung abzugeben. Aber gleichzeitig kann oder will sie sich noch nicht sofort dafür entscheiden, sich für das Zimmer zu bewerben. In diesem Fall ignoriert die Wohnungssuchende diese Aufforderung nicht, sondern sie gibt eine „leere“ Antwort/Bejahung. Die Bejahung ist aber nicht verbindlich.

Chinesisches Gespräch

Im Folgenden wird analysiert, wie diese Phase „Prä-Informieren/Angebot“ in chinesischen Gesprächen abläuft und was der Makler mit oder neben dem Vermitteln von Informationen macht. Der folgende Gesprächsausschnitt reflektiert auch, was man in der Phase „Prä-Informieren/Anbieten“ tut. Es werden dabei hauptsächlich „Frage-Antwort-Handlungen“ durchgeführt. Nachdem die Wohnungssuchende sich nach der Adresse und dem Preis der Immobilie erkundigt hat, fragt sie, ob die Immobilie bereits fertiggestellt sei. Als die Wohnungssuchende weiß, dass die Immobilie fertiggestellt ist, möchte sie noch wissen, ob es viele Wohnungen in dieser Immobilie auszuwählen gebe. Dazu gibt die Maklerin die Information: „Von dem Wohnungstyp gibt es nicht mehr viel. Wir sind • beim Räumungsverkauf.“ (Fl. 16–17) Darauf äußert die Wohnungssuchende ihr Befremden durch die Wiederholung des Stichwortes der Antwort: „Räumungsausverkauf?“ Denn sie hatte vielleicht nicht angenommen, dass die Wohnungen jetzt schon ausverkauft sein würden.

C-Transkriptausschnitt 13 (von CG-14):

[13]

	24 [01:13.4]	25 [01:15.6]	26 [01:17.6]
KL [v]	那公摊面积是多少？		
KL [v]	nà gōng tān miàn jī shì duō shǎo?		zhè yǐ jīng jiàn
KL [de]	Wie groß ist der öffentliche Bereich?		Ist es schon fertig
AG [v]		公摊百分之二十	
AG [v]		gōng tān bǎi fèn zhī èr shí	
AG [de]		Der öffentliche Bereich beträgt zwanzig Prozent.	

[14]

	.. 27 [01:19.6]	28 [01:20.7]	29 [01:21.3]	30 [01:23.0]
KL [v]	这已经建成了吗？	哦		
KL [v]	chéng le ma?	ō		ò, jiù shì shuō xiàn zài de
KL [de]	gebaut?	Oh		Oh, also das jetzt/schon/Gibt es jetzt
AG [v]		嗯，对，	都已经建房了	
AG [v]		èn, duì	dōu yǐ jīng jiàn fáng le	
AG [de]		Em, richtig.	Die Wohnungen sind schon gebaut .	

[15]

	..
KL [v]	哦，就是说现在的那个/就/它那个现在还有还有多的那个房子吗？就是可以挑选吗？
KL [v]	nà gè/jiù/tā nà gè xiàn zài hái yǒu hái yǒu duō de nà gè fáng zǐ ma? jiù shì kě yǐ
KL [de]	noch viele Wohnungen? Also kann man noch auswählen?

[16]

	.. 31 [01:30.6]	32 [01:31.9]	33 [01:33.9]
KL [v]			清盘啦？
KL [v]	tiāo xuǎn ma ?		qīng
KL [de]			
AG [v]	剩下不多了户型， 我们是• 清盘了		
AG [v]	shèng xià bú duō le hù xíng. wǒ men shì • qīng pán le		
AG [de]	Von dem Wohnungstyp gibt es nicht mehr viel. Wir sind • beim Räumungsverkauf.		

[17]

	.. 34 [01:35.1]
KL [v]	
KL [v]	pán lā ?
KL [de]	Räumungsverkauft?
AG [v]	你要是想，对，要是想选的话，也可以现在来• 看一下，就有空来看一下
AG [v]	nǐ yào shì xiǎng, duì, yào shì xiǎng xuǎn de huà, yě kě yǐ xiàn zài lái
AG [de]	Wenn du möchtest, ja, die Wohnung auswählen möchtest, kannst du jetzt vorbeikommen•

[18]

	..	35 [01:40.3]	36 [01:41.3]
KL [v]		它/	
		诶…	
KL [v]		tā /ēi …	
KL [de]		Das/Ey ...	
AG [v]			
AG [v]	• kàn yī xià, jiù yǒu kōng lái kàn yī xià		wǒ men
AG [de]	einmal besichtigen, wenn du Zeit hast, kommst du vorbei mal vorbei zur Besichtigung.		Unsere

[19]

	..
AG [v]	我们这边的房源不多， 然后价格也比• 就是以前优惠一些
AG [v]	zhè biān de fáng yuán bú duō, rán hòu jià gé yě bǐ • jiù shì yǐ qián yōu huì yī xiē
AG [de]	Wohnungsressourcen sind gering und der Preis ist auch im Vergleich zu • früher ein bisschen günstiger.

[20]

	37 [01:44.9]	38 [01:46.3]
KL [v]		[哦]，那它现在都是几层这样子阿？
KL [v]		[ò]，nà tā xiàn zài dōu shì jǐ céng zhè yàng zi ā?
KL [de]		[Oh] Und die sind in welchem Stockwerk so?
KL [k]		[gedehnt]
AG [v]	清盘价格	
AG [v]	qīng pán jià gé	
AG [de]	Das ist der Preis vom Räumungsverkauf.	

[21]

	39 [01:50.0]	40 [01:52.5]
KL [v]		
KL [v]		ēi, nǐ men nà biān
KL [de]		Ey, was ist das höchste
AG [v]	高层的，现在都是二十多层以上	
AG [v]	gāo céng de, xiàn zài dōu shì èr shí duō céng yǐ shàng	
AG [de]	Hohe Stockwerke, die jetzt vorhandenen sind alle im zwanzigten Stockwerk und aufwarts.	

Auf diese Reaktion macht die Maklerin einen Vorschlag für eine Besichtigung: „Wenn du möchtest, ja, die Wohnung auswählen möchtest, kannst du jetzt vorbeikommen • einmal besichtigen, wenn du Zeit hast, kommst du vorbei, mal vorbei zur Besichtigung.“ (Fl. 17–18) Auf diesen Vorschlag bzw. diese Einladung möchte die Wohnungssuchende etwas antworten, wird aber gleich von der Maklerin mit einer Ergänzung unterbrochen, die mitteilt, dass die Wohnungsressourcen sehr gering seien und wegen des Räumungsverkaufs der aktuelle Preis günstiger sei. Die ergänzenden Informationen sind nicht nur ein reines Sich-Mitteilen, an dieser Stelle sind sie eher der Versuch, die Wohnungssuchende zu überreden bzw. zu überzeugen, den Vorschlag bzw. die Einladung „jetzt zur Besichtigung vorbeizukommen“, anzunehmen. Dabei verwendet die Maklerin ergänzende Informationen zur Beförderung der Vorschlagannahme.

Darauf reagiert die Wohnungssuchende nicht direkt mit einer Handlung, sondern sie ignoriert den Zweck dieses „Sich-Mitteilens“ und stellt weitere Frage zu den Immobilien.

Die Antwort des Maklers auf die Aufforderung „Erzählen Sie mir etwas über diese Immobilie“

Chinesisches Gespräch

C-Transkriptausschnitt 14 (von CG-19):

Ausgangssituation: Die Wohnungssuchende äußert, dass sie für ihre Freundin, die zurzeit nicht auf der Insel Hainan wohnt, aber in der Zukunft hierhin umziehen und eine Wohnung kaufen möchte, Informationen sammelt. Darum bitte sie die Maklerin, ihr über die Immobilien etwas zu erzählen bzw. diese zu beschreiben. Nachdem die Maklerin den Kontaktwunsch vernommen hat, beginnt sie mit der Beschreibung der Immobilien.

[51]

	76 [03:59.2]	77 [03:59.7]	78 [04:03.7]
AG [v]		它这是第一排一线江景房，景观很好看的·	
AG [v]		tā zhè shì dì yī pái yī xiàn jiǎng jǐng fáng,jǐng guān hěn hǎo kàn de.	nǐ nà
AG [de]		Das sind Topwohnungen mit Flussblick, die Aussicht ist sehr schön.	Kauft
KL [v]	毛坯的·		
KL [v]	máo pī de.		
KL [de]	Rohbau.		

[52]

	..	79 [04:07.4]
AG [v]	你那个朋友买的话，她家里面有没有老人呀?	
AG [v]	gè péng yǒu mǎi de huà,tā jiā lǐ miàn yǒu méi yǒu lǎo rén ya?	
AG [de]	deine Freundin, um als alter Mensch ein Zuhause zu haben.	
KL [v]		就是她现在就要退休啦
KL [v]		jiù shì tā xiàn zài jiù
KL [de]		Genau, sie wird in den
KL [k]		

[53]

	..	80 [04:09.6]	81 [04:13.3]
AG [v]			
AG [v]			jiù yī dìng yào
AG [de]			Sie muss einen Ort mit
KL [v]		[她现在就要退休啦，要过来住嘛.]	过来海南住
KL [v]	yào tuì xiū lā	[tā xiàn zài jiù yào tuì xiū lā,yào guò lái zhù ma.]	guò lái hǎi nán
KL [de]	Ruhestand gehen	[Sie geht jetzt bald in den Ruhestand, kommt hierher zum Wohnen.]	, kommt nach Hainan
KL [k]		[laut]	

[54]

	..	82 [04:14.7]	83 [04:15.2]
AG [v]	就一定要环境好的地方咯？		因为你知道吗?我们滨江海岸这里哦,有个那种一点三
AG [v]	huán jìng hǎo de dì fāng gē?		yīn wéi nǐ zhī dào ma? wǒ men bīn jiāng hǎi
AG [de]	guter Umgebung wollen.		Wusstest du? In unser Binjiang Hai gibt es einen drei
AG [k]			
KL [v]		呃，[对]	
KL [v]	zhù	e, [duì]	
KL [de]	zum hier leben.	Eh [richtig].	
KL [k]		[gedehnt]	

[55]

	..
AG [v]	公里很[长]的那种休闲养生长廊，就是在江边的.
AG [v]	àn zhè lǐ ò, yǒu gè nà zhǒng yī diǎn sān gōng lǐ hěn [zhǎng] de nà zhǒng xiū xián
AG [de]	Kilometer [langen] Gesundheitskorridor, der sich direkt am Fluss befindet.
AG [k]	[gedehnt und betont]

[56]

	..	84 [04:22.8]	85 [04:23.2]
AG [v]			都是花花草草啊，绿树啊
AG [v]	yǎng shēng zhǎng láng ,jiù shì zài jiāng biān de.		dōu shì huā huā cǎo cǎo ā
AG [de]			Überall sind Blumen, Gras und
AG [k]			
KL [v]		嗯，那好·	
KL [v]		èn, nà hǎo.	
KL [de]		Hm, okay.	

[57]

	..	86 [04:25.3]87 [04:26.4]
AG [v]		然后那种休/养生长廊哦！环境看着很好，很舒服的·
AG [v]	,lù shù ā.	rán hòu nà zhǒng xiū /yǎng shēng zhǎng láng ò!huán jìng kàn zhe hěn
AG [de]	Bäume.	Und dieser/dieser Gesundheitskorridor! Die Umgebung sieht sehr gut aus, sehr angenehm.
KL [v]		是吧
KL [v]		shì ba
KL [de]		Aha.

[58]

	..	88 [04:28.5]89 [04:31.0]
AG [v]		像年轻人的话哦，就是[说]住哪里其实都差不多
AG [v]	hǎo,hěn shū fú de.	xiàng nián qīng rén de huà ò, jiù shì [shuō]zhù nǎ lǐ qí shí dōu chà
AG [de]		Für junge Leute, das [heißt] macht der Wohnort keinen großen Unterschied.
AG [k]		[gedehnt]
KL [v]		嗯 是吧？
KL [v]		en shì ba
KL [de]		Hm. Aha.

[59]

	.. 90 [04:34.8]91 [04:35.4]92 [04:36.2]		93 [04:37.8]
AG [v]		如果说上了年纪的话	
AG [v]	bú duō	rú guǒ shuō shàng le nián jì de huà	nǐ yào zhù kěn dìng shì
AG [de]		Für Menschen, die älter geworden sind.	Wenn du wohnst, möchtest du
AG [k]			
KL [v]	[哦]	对啊对啊，上了年纪就是想	
KL [v]	[ò]	duì ā duì ā,shàng le nián jì jiù shì xiǎng.	
KL [de]	[Oh]	Richtig,richtig, wenn man älter geworden ist, möchte…	
KL [k]	[gedehnt]		

[60]

	.. 94 [04:39.6]	95 [04:40.6]
AG [v]	你要住肯定是想住一个/就是说	对，有空间好一点的，有空间可以活动的地方。
AG [v]	xiǎng zhù yī gè/jiù shì shuō	duì, yǒu kōng jiān hǎo yī diǎn de, yǒu kōng jiān kě yǐ
AG [de]	bestimmt eine/das heißt.	Richtig, wo es einen guten Platz gibt, wo Platz ist, um sich zu bewegen.
KL [v]	环境好一点	
KL [v]	huán jìng hǎo yī diǎn	
KL [de]	Wo die Umgebung besser ist.	

[61]

	.. 96 [04:43.3]
AG [v]	对，你要住海景房的话，哦，虽然风景好，但是肯定•
AG [v]	huó dòng de dì fāng.duì, nǐ yào zhù hǎi jǐng fáng de huà, ò,suī rán fēng jǐng hǎo. dàn
AG [de]	Richtig, wenn du in einer Wohnung mit Meeresblick wohnst, oh, hat man zwar eine

[62]

	..
AG [v]	很潮湿・也/而且一般的海景房都很偏嘛・
AG [v]	shì kěn dìng • hěn cháo shī. yě/ér qiě yī bān de hǎi jǐng fáng dōu hěn piān ma.
AG [de]	schöne Aussicht, aber es ist sicher • sehr feucht. Auch/Außerdem sind normalerweise die Wohnungen mit

[63]

	.. 97 [04:49.9] 98 [04:51.9]
AG [v]	对吧？ ((咳嗽))所以你要住一个就是说有那种•
AG [v]	duì ba? ((husten)) suǒ yǐ nǐ yào zhù yī gè jiù shì shuō yǒu nà
AG [de]	Meerblick sehr abgelegen. Stimmts? ((husten)) Deshalb solltest du wohnen, wo es Blumen, Grass und Bäume
AG [k]	gedehnt
KL [v]	[对对]
KL [v]	[duì duì]
KL [de]	[Ja, ja]
KL [k]	[gedehnt]

[64]

	..
AG [v]	有花花草草啊，树啊，这种可以散步活动的地方・因为你人一老了之后哦， 他可能就不会像年轻
AG [v]	zhǒng? yǒu huā huā cǎo cǎo ā, shù ā, zhè zhǒng kě yǐ sàn bù huó dòng de dì fāng.
AG [de]	gibt und wo man gut spazieren gehen kann. Denn wenn man alt geworden ist, kann man nicht wie junge

[65]

	..
AG [v]	人一样
AG [v]	yīn wéi nǐ rén yī lǎo le zhī hòu ò .tā kě néng jiù bú huì xiàng nián qīng rén yī yàng
AG [de]	Menschen jeden Tag rausgehen zum Teetrinken

[66]

	99 [05:01.4]	100 [05:03.7]
AG [v]	天天还出去喝茶呀,	然后跟朋友打麻将阿，可能就不会了哦？
AG [v]	tiān tiān hái chū qù hē chá ya,	rán hòu gēn péng yǒu dǎ má jiāng ā, kě néng jiù bú
AG [de]		und mit Freunden Majiang spielen. Das kann man dann wohl nicht
AG [k]		

[67]

	..	101 [05:06.4102 [05:06.8]	
AG [v]			可能就是说经常在小区里活动啦。我们这边的话小区配套就很多。
AG [v]	huì le ò?		kě néng jiù shì shuō jīng cháng zài xiǎo qū lǐ huó dòng lā. wǒ men
AG [de]	mehr, stimmts?		Vielleicht heißt dies, dass alte Menschen mehr Zeit im Park des Wohnkomplex
KL [v]		对	
KL [v]		dui	
KL [de]		Ja.	

[68]

	..	103 [05:10.9]
AG [v]		
AG [v]	zhè biān de huà xiǎo qū pèi tào jiù hěn duō.	sān qī dào shí hòu hái
AG [de]	verbringen. Die Infrastruktur und die Einrichtungen bei uns sind sehr vielfältig.	In der dritten Bauphase wird

[69]

	..	104 [05:14.1]	105 [05:15.9]
AG [v]	三期到时候还要建公园阿，超市阿		
AG [v]	yào jiàn gōng yuán ā, chāo shì ā		duì, yǒu, zhè
AG [de]	noch ein Park und ein Supermarkt gebaut.		Richtig, ja, das ist
KL [v]		哦，那有公园超市都有。	嗯
KL [v]		ò, nà yǒu gōng yuán chāo shì dōu yǒu.	èn
KL [de]		Oh, da gibt es einen Park und einen Supermarkt.	Hm

[70]

	..	106 [05:18.9]	107 [05:19.7]	108 [05:21.7]
AG [v]	对，有，这个就很适合她居住。		对。你可以跟她讲一下。	
AG [v]	gè jiù hěn shì hé tā jū zhù.		duì. nǐ kě yǐ gēn tā jiǎng yí xià	nà nǐ shēn
AG [de]	für sie sehr lebenswert.		Ja, du kannst das mit ihr besprechen.	Wann kommst
AG [k]				schnell
KL [v]		嗯，那很好		那,好
KL [v]		èn, nà hěn hǎo		nà, hǎo
KL [de]		Hm, sehr gut.		Ja, okay.

Zusammenfassend gesagt, bekommt die Wohnungssuchende von der Maklerin zwei wichtige Informationen über diese Immobilien: 1. Die natürliche Umgebung ist gut. 2. Die Infrastruktur

und die Einrichtungen sind gut. Die Maklerin weiß, dass sie hier die Immobilien an eine potenzielle Kundin, die in den Ruhestand geht, verkauft. Während ihrer gesamten Beschreibung bzw. beim Anpreisen der Immobilien nimmt sie Bezug auf den individuellen Hintergrund der Kundin, d. h. das Leben und die Bedürfnisse von „alten Menschen“, um über die oben genannten zwei Besonderheiten zu informieren, die diese Immobilie bereitstelle.

Zunächst wird eine Gliederung des Ausschnittes und eine paraphrasierende Ablaufbeschreibung vorgenommen.

Fl. 51: Allgemeiner Kommentar zur Immobilie.

Fl. 52–53: Einen Bezug zum individuellen Hintergrund aufbauen.

Fl. 54–60: Die Umgebung der Immobilie loben mit Bezug auf ihre Eignung für alte Menschen.

Fl. 61–62: Die potenzielle Konkurrenz von Immobilien am Meer kritisieren.

Fl. 63–69: Die Infrastruktur und die Einrichtung der Immobilien mit Bezug auf ihre Eignung für alte Menschen betonen.

Fl. 70: Zusammenfassung, die besagt, dass es eine geeignete Immobilie für die potenzielle Kundin sei.

Zunächst fasst die Maklerin die Hauptmerkmale der Immobilie zusammen: „Das sind Topwohnungen mit Flussblick, die Aussicht ist sehr schön“ (Fl. 51). Dann fragt sie: „Kauft deine Freundin, um als alter Mensch ein Zuhause zu haben?“ (Fl. 52) Darauf antwortet die Wohnungssuchende, ihre Freundin gehe bald in den Ruhestand und möchte auf der Insel Hainan wohnen.

Wenn man nur diese Ausschnitte betrachtet, würde man denken, die Funktion dieser Fragehandlung sei, dass die Maklerin durch diese Frage wissen möchte, an wen sie die Immobilien verkauft. Dann fängt sie an, die Immobilien mit Blick auf die Situation der potenziellen Kunden zu beschreiben. Aber wenn man zurück zum Anfang des Gespräches schaut (siehe Fl. 16–20), kann man erkennen, dass die Wohnungssuchende bereits der Maklerin mitgeteilt hat, dass ihre Freundin bald in den Ruhestand geht. Das heißt, die Maklerin wusste schon, dass die potenzielle Kundin ein „alter Mensch“ ist. Aber an dieser Stelle stellt sie trotzdem eine Frage dazu. Das heißt, dass die Maklerin eine Frage stellt, deren Antwort sie bereits kennt. Sie möchte mit dieser Frage die Handlung einer individuellen Beschreibung der Immobilie in eine die Bedürfnisse von Rentnern thematisierende Richtung leiten. Der Zweck dieser Frage ist eher nicht der Übergang von Nicht-Wissen in Wissen, sondern die Einführung einer Handlung. Nachdem die Wohnungssuchende noch einmal angegeben hat: „Sie geht jetzt bald in den Ruhestand, kommt hierher zum Wohnen, kommt nach Hainan zum Leben“ (Fl. 53–54), schätzt die Maklerin sofort ein,

was ihre potenzielle Kundin benötigt: „Sie muss einen Ort mit guter Umgebung wollen.“(Fl. 53-54) Diese Satz ist auch eine Einführung für den folgenden Handlungsplan „die Immobilien beschreiben“/„Informationen über die Immobilien geben“. Diese Einschätzungsfrage wird mit „Eh, richtig“ bestätigt. Dann beginnt die Maklerin mit einer „Weißt-du-Frage“: „Wusstest du“, eine organisatorische Fragehandlung zum „Sich-Mitteilen“, wie gut diese Immobilie ist. Nach der Analyse von Schu (2007: 196) funktionieren Weißt-du-Fragen so: „Das heißt, er [der Fragende] hat die durch das Fragewort markierte ‚Lücke‘ selbst inhaltlich zu füllen.“ Die Maklerin berichtet dann weiter: „In unser Bingjiang Hai gibt es einen drei Kilometer langen Gesundheitskorridor, der sich direkt am Fluss befindet.“ (Fl. 54–55) Die Wohnungssuchende reagiert mit „Hm, okay“, worauf die Maklerin mit ihrer Beschreibung fortfährt: „Überall sind Blumen, Gras und Bäume.“ (Fl. 63) Die Wohnungssuchende sagt „是吧. shi ba“ als Hörerreaktion, was hier ins Deutsche mit „Aha“ übersetzt wird. Die Funktion „是吧 shi ba“ in dieser Äußerung ist aber besonders: Oberflächlich klingt „是吧 shi ba“ wie eine Fragehandlung, aber von einer pragmatischen Funktion unterscheidet es, dass der Aktant sie nicht verwendet, um etwas zu versichern, sondern um die Weiterführung eines Gesprächs zu fördern. (vgl. Ran 2004).

Die Maklerin erzählt weiter: „Und dieser Gesundheitskorridor! Die Umgebung sieht sehr gut aus, sehr angenehm.“ (Fl. 57) Auf diesen Satz reagiert die Wohnungssuchende mit dem sprachlichen Mittel „hm“ und dann noch einmal mit „shi ba“, worauf die Maklerin versucht, das Gespräch über die Immobilie darauf zu bringen, wie gut sie an alte Menschen angepasst sei, dazu argumentiert sie: „Für junge Leute, das [heißt] macht der Wohnort keinen großen Unterschied.“ (Fl. 58) „Für Menschen, die älter geworden sind.“ (Fl. 59)

Vielleicht gibt die Wohnungssuchende ein Signal, dass sie die Meinung der Maklerin richtig findet, obwohl diese noch nicht zu Ende gesprochen hat, wenn sie jetzt sagt: „Richtig richtig, wenn man älter geworden ist, möchte …“ (Fl. 59), aber die Wohnungssuchende kann diesen Satz nicht fertig formulieren, denn dann an dieser Stelle führt die Maklerin weiter ihre Argumente aus, die sie in Fl. 59–60 nicht ausformuliert hatte. „Wenn du wohnst, möchtest du bestimmt eine/das heißt“. Diese Äußerung versteht die Wohnungssuchende vielleicht als eine Frage an sie oder als Hörerin möchte sie einen eigenen Beitrag dazu geben. Sofort hilft sie der Maklerin, diesen Satz fertig zu formulieren: „wo die Umgebung besser ist.“ (Fl. 60). Das bestätigt die Maklerin und ergänzt dies durch einen kurzen Bericht über „die Umgebung“, die gut für alte Menschen sei. „Richtig, wo es einen guten Platz gibt, wo Platz ist, um sich zu bewegen.“ (Fl. 60)

Um die Immobilie anzupreisen, zieht die Maklerin einen Vergleich zwischen Immobilien mit Meeresblick und ihren Immobilien am Fluss mit der folgenden Äußerung: „Richtig, wenn du

in einer Wohnung mit Meerblick wohnst, oh, hat man zwar eine schöne Aussicht, aber es ist sicher sehr feucht. Auch/Außerdem sind normalerweise die Wohnungen mit Meeresblick sehr abgelegen. Stimmts?“ (Fl. 61–63) Die Bemerkung „Richtig“ am Anfang dieses Satzes muss man im Gesamtkontext betrachten. Es wird hier weder eine Frage beantwortet noch bestätigt. Die Funktion dieser Aussage ist, dass man die Erzählung weiterführen kann. Mit dem „Richtig“ möchte die Maklerin ein neues Thema einleiten oder mit der Erzählung fortfahren. Denn ihre Immobilien befinden sich nicht am Meer, sondern am Fluss. Sie hebt an dieser Stelle zuerst aus ihrer Sicht die Nachteile von Immobilien am Meer hervor, um darauf die Vorteile ihrer Immobilien zu betonen. Nachdem sie dieses Argument zu dem Argument „Immobilien am Meer sind nicht gut“ hinzugefügt hat, verwendet sie: „Stimmts?“ (对吧 duì ba), um eine Zustimmung zu ihrem Argument von Seiten der Hörerin zu erhalten.

Dem Ziel dieser Fragehandlung mit „Stimmts?“ folgt die Wohnungssuchende, indem sie äußert: „Ja, ja“ (Fl. 63) Die Maklerin klärt darüber auf, welche Umgebung optimal für alte Menschen sei: „Deshalb solltest du wohnen, wo es Blumen, Grass und Bäume gibt und wo man gut spazieren gehen kann.“ (Fl. 63–64) Und argumentiert weiter, wie alte Menschen normalerweise leben: „Denn wenn man alt geworden ist, kann man nicht wie junge Menschen jeden Tag rausgehen zum Teetrinken und mit Freunden Majiang spielen.“ (Fl. 65–66) Und dann fordert sie wieder Zustimmung von der Wohnungssuchenden ein mit der Fragehandlung: „Das kann man dann wohl nicht mehr, stimmts?“ (Fl. 66–67) Nachdem diese Vorstellung vom Alltagsleben alter Menschen von der Wohnungssuchenden mit „Ja“ bestätigt worden ist, beschreibt sie die weiteren Qualitäten der Immobilie: die Infrastruktur und die Einrichtung. „Die Infrastruktur und die Einrichtungen bei uns sind sehr vielfältig.“ Und: „In der dritten Bauphase werden noch ein Park und ein Supermarkt gebaut.“ (Fl. 68–69) Am Ende der Beschreibung sagt sie noch einen Satz als Zusammenfassung: „das ist für sie sehr lebenswert.“ (Fl. 70)

Über die gesamte Mitteilung der Besonderheiten dieser Immobilie hinweg verwendet die Maklerin die Handlung „Beschreiben“. Die erwähnten Merkmale werden von ihr gezielt mitgeteilt und mit Bezug auf die nach ihrer Meinung interessanten Eigenschaften der potenziellen Kunden vorgetragen. Die Nachteile der Immobilie werden nicht genannt.

Deutsches Gespräch

In diesen Ausschnitten wird gezeigt, dass nach dem Vortrag des Anliegens der Wohnungssuchenden und der Äußerung: „Können Sie noch ein bisschen sonst, eh, noch mal kurz beschreiben, was jetzt ist besonders in der Wohnung …“ (Fl. 10–12), der Makler darzustellen beginnt, wie die Wohnung insgesamt beschaffen ist. Der Makler bewertet zuerst den Preis und die

Raumaufteilung der Wohnung, den „charmanten Quadratmeterpreis“, und meint: „die Raumaufteilung ist mehr als gelungen“, zusammen mit der Äußerung: „… also finde/also bei dem Objekt muss ich ganz ehrlich sagen …“. Für seine Bewertung der Raumaufteilung nutzt er noch eine Formulierungsform der Begründung: „weil …“ (Fl. 15–17)

Er nennt weitere positive Punkte dieser Immobilie: „Es gibt keinen Sanierungsstau“ (Fl. 20) und „das Dach ist vor fünf Jahren gemacht worden, komplett“ (Fl. 21). Für die Nennung der guten Seiten erzählt der Makler noch eine Vorgeschichte bzw. er berichtet, woher er diese Informationen hat: „Ich habe letztes Jahr eine Wohnung in dem Objekt verkauft, äh, im ersten Obergeschoss bis zum/vom Bekannten von mir [eh] und von daher bin ich in dem Protokoll so’n bisschen eingearbeitet.“ (Fl. 17–20) Diese Mitteilung begleitet der Wohnungssuchende als Hörer verbal mit den Interjektionen „Ehm, ehm“ oder „Ja“ und tippt parallel dazu noch die Informationen, die er bekommt, in den Computer ein.

Dann berichtet der Makler von einem „Haken“ an dem Objekt, den er den „einzigen Haken“ nennt und der auch nicht mehr aktuell sei. „Der einzige Haken an dem Objekt war die Verwaltung“ (Fl. 21–22). Der Makler bringt weitere Details zu dieser nicht mehr aktuellen schlechten Verwaltung zusammen mit dem Begründungswort „weil“: „Weil die echt schlecht gearbeitet hat …“, und mit der Formulierung: „Sie sind dann Gott sei Dank abgewählt worden.“ (Fl. 25–26), und erzählt noch eine Geschichte über einen Streit zwischen der Verwaltung und einem alten Herrn, der im Haus wohnt. Es geht um das Streitobjekt, natürlich wird auch die Verwaltung schlechtgemacht: „Die Verwaltung hat immer die Nebenkosten gemacht, ohne Verwaltungsplan […] und deswegen hat er sich auch mit der Verwaltung gestritten“ (Fl. 30–31).

Der Makler erwähnt bei der Erzählung auch die Situation des alten Herrn. die eigentlich nicht direkt mit der angebotenen Wohnung zu tun habe: „… und dem älteren Herrn, der ist über achtzig, den wird es wahrscheinlich auch nicht mehr lange geben, so wie der aussieht.“ (Fl. 33) Über diese Erzählung lacht der Wohnungssuchende. Der Makler ergänzt mit der Formulierung: „ja, tut mir leid, es ist wirklich makaber, aber, eh, ich bin immer so, man soll immer ehrlich sprechen.“ (Fl. 34–35). Darauf reagiert der Wohnungssuchende wieder mit einem Lachen. Dann erzählt der Makler weiter, wieso der Herr sich mit der Verwaltung gestritten habe.

Wir können sehen, dass die ganze Geschichte um die Verwaltung nicht mehr aktuell ist. Sie wird vom Makler dennoch als „der einzige Haken an dem Objekt“ bezeichnet. Der alte Herr ist auch nicht der Vermieter dieser zu verkaufenden Wohnung, er ist nur Bewohner des Gebäudes. Das heißt, diese ganze Geschichte steht mit der jetzigen Situation der Wohnung in keinem direkten Verhältnis. Sehr interessant ist hier, dass der Makler diese Geschichte gleich zu Beginn

der Vorstellung des Objektes erzählt, und am Ende nennt er einen anderen Haken an der Immobilie: „Ansonsten finde ich, ehm, ja, bis auf dass es keine Parkplätze gibt.“ (Fl. 46) Dieser Nachteil ist eventuell wichtig, aber ihn erwähnt der Makler nur als Nebensatz mit „Ansonsten“ (Fl. 46). Nach der Angabe dieses Nachteils formuliert der Makler gleich einen positiven Kommentar zu den Immobilien: „… ist das Objekt ziemlich gut.“ (Fl. 47). Und nennt noch einen Nachteil: „Es gibt keine Stellplätze, die man dazukauft“ (Fl. 47–48). Seine Äußerung verlaufen gemäß dieser Linie: Es gibt keine Parkplätze (Minus) – das Objekt ist aber ziemlich gut (Plus) – es gibt auch keine Parkplätze zu kaufen (Minus). Der Wohnungssuchende reagiert mit „Ja“ und „Hmhm“ und gleichzeitig tippt er die Informationen in den Computer ein (Fl. 47).
Danach beschreibt der Makler mit „Ansonsten“ weiter die Wohnung: seit wann sie vermietet ist und wer der Mieter ist sowie: „Laminat wurde neu verlegt“ (Fl. 49). Mieter sei eine junge Familie, die vom Makler mit „sehr nett“ beschrieben wird. Seit wann die Wohnung vermietet ist, gibt der Makler zunächst falsch an und bemerkt dies gleich. Er korrigiert die Jahreszahl und mit „warte mal, warte mal“ fördert er den Wohnungssuchenden zur Aufmerksamkeit auf, weil ein bestimmter Teil der vorherigen Äußerung noch klargestellt werden muss. „Ich glaube, die ist seit fünf Jahren schon vermietet, seit fünf Jahren.“ (Fl. 52) Der Wohnungssuchende wiederholt diese Antwort: „Oh, fünf Jahre, okay.“ (Fl. 52)
Der Makler teilt noch weitere Informationen über die Vermietung mit: „Und seitdem hat noch keine, seitdem noch keine, auch keine Mietanpassung stattgefunden.“ (Fl. 51–52) Dies interpretiert der Wohnungssuchende deutlich als einen (sehr) negativen Punkt, was der Makler weiß. Auf diese Angabe reagiert der Wohnungssuchende mit einer gedehnten Interjektion: „Oh“ (Fl. 52), und dann erklärt der Makler ihn weiter auf mit dem Ausdruck „Also“: „Also spreche ich, man könnte wahrscheinlich mit denen noch mal reden, dass man eine kleine Mieterhöhung macht, um sich so der Lage mal so ein bisschen anzupassen.“ (Fl. 53–54) In dieser Äußerung wird der Konjunktiv II: „Könnte“, und das Adjektiv „wahrscheinlich“ verwendet, was bedeutet, dass „eine kleine Mieterhöhung“ nicht hundertprozentig sicher realisiert werden kann. Es ist aber nur eine Vermutung, dass der Makler einen negativen Punkt des Immobilienobjektes kleinzureden versucht. Darauf reagiert der Wohnungssuchende mit einem gedehnten „Ehm“ (Fl. 54) und gleichzeitig notiert er diese Information. Der Makler ergänzt gleich weiter einen Satz: „Das könnte man mit Sicherheit machen“ (Fl. 56). Dann äußert der Wohnungssuchende seine Unzufriedenheit über die Miete, die er in der Anzeige gelesen hat: „echt günstig“ (Fl. 58).

D-Transkriptausschnitt 15 (von DG-11):

Ausgangssituation: Der Wohnungssuchende hat auf einer Website eine Anzeige für einen Wohnungsverkauf gesehen und ist jetzt interessiert, mehr über die Wohnung zu erfahren.

[10]

	.. 19 [01:25.6]
KL [v]	Okay, nee. Ist auch ist auch kein Problem. Eh, können Sie
AG [v]	bisschen blöd gemacht,

[11]

	.. 20 [01:31.4]
KL [v]	noch ein bisschen sonst, eh, noch mal kurz beschreiben, was jetzt ist besonders in der

[12]

	.. 21 [01:35.9] 22 [01:37.9]
KL [v]	Wohnung, was ich gesehen hab, sah eigentlich so ganz gut aus.
AG [v]	Ja, also, hm, also finde

[13]

	.. 24 [01:45.3]
AG [v]	ich/also bei dem Objekt muss ich ganz ehrlich sagen, ((unverständlich, 1s)) was mit

[14]

	..
AG [v]	'nem charmanten Quadratmeterpreis, ich finde, die Raumaufteilung ist mehr als

[15]

	.. 25 [01:49.4] 26 [01:49.7] 27 [01:53.5]
KL [v]	Ehm, ehm.
AG [v]	Gelungen, weil man schöne freie, vernünftig große Räume hat. Alle Räume

[16]

	.. 28 [01:55.5]
AG [v]	lassen sich über den Flur begehen, dann ist noch eine Einbauküche mit versehen,

[17]

	29 [01:57.0] 30 [01:58.7] 31 [01:59.4]
KL [v]	[Ehm, ehm] ((Computertippgeräusch))
KL [k]	[schnell]
AG [v]	die Mieter sind seit zwei Jahren drin. Ich

[18]

	32 [02:01.4]33 [02:04.1]
AG [v]	habe letztes Jahr eine Wohnung in dem Objekt verkauft, äh, im ersten
AG [k]	

[19]

	..
AG [v]	Obergeschoss, bis zum/vom Bekannten von mir [eh] und von daher bin ich in dem
AG [k]	[gedehnt]

[20]

	.. 34 [02:06.1]35 [02:09.5] 36 [02:10.5]
KL [v]	Ehm, ehm.
KL [k]	schnell
AG [v]	Protokoll so ’n bisschen eingearbeitet. Es gibt keinen Sanierungsstau. das
AG [k]	

[21]

	.. 37 [02:13.8]38 [02:14.4]
KL [v]	Ja.
AG [v]	Dach ist vor fünf Jahren gemacht worden, komplett. Und, ehm, der einzige

[22]

	..
AG [v]	Haken an dem Objekt war die Verwaltung, weil die echt schlecht gearbeitet hat,

[23]

	39 [02:20.2]
AG [v]	also die hat da irgendwie, die war schlecht zu greifen, hatte komische, ah, irgendwie

[24]

	..
AG [v]	Zeiten, auch wenn man sie mal erreichen wollte, Fragen hatte, waren die irgendwie

[25]

	.. 40 [02:27.2]41 [02:29.0]42 [02:29.4]
KL [v]	Hmhm.
AG [v]	nicht so richtig greifbar und das hat mich extrem genervt. Sie sind dann Gott

[26]

	.. 43 [02:32.0]
AG [v]	sei Dank abgewählt worden, weil es gab auch einen alten Mieter, also einen alten

[27]

	.. 44 [02:35.2]45 [02:35.9]
KL [v]	Hmhm.
AG [v]	Eigentümer in dem Objekt, der sich permanent mit der Verwaltung gestritten

[28]

	.. 46 [02:40.7]
AG [v]	hat und auch irgendwelche Sachen nicht anerkannt hat. Die Verwaltung hat immer

[29]

	.. 47 [02:44.5]48 [02:45.1]
KL [v]	Ja.
AG [v]	die Nebenkosten gemacht ohne Verwaltungsplan. So was ist eigentlich laut

[30]

	.. 49 [02:49.0]
AG [v]	Teilungsvertrag aus dem Objekt nicht zulässig gewesen und deswegen hat er sich

[31]

..

AG [v] auch mit der Verwaltung gestritten und hat nachher auch, ähm, denen gesagt: „So geht

[32]

.. 50 [02:53.9]

AG [v] das nicht mehr.“ Da war immer irgendwie ein bisschen Streit zwischen

[33]

.. 51 [02:58.2]

AG [v] Verwalter und dem älteren Herrn, der ist über achtzig, den wird es wahrscheinlich

[34]

.. 52 [03:01.6] 53 [03:03.1]

KL [v] ((lacht))
AG [v] auch nicht mehr lange geben, so wie der aussieht. [Und] Von daher • ja, tut mir
AG [k] [gedehnt]

[35]

.. 54 [03:07.0] 55 [03:08.8]

KL [v] ((lacht))
AG [v] Leid, es ist wirklich makaber, aber, eh, ich bin immer so, man soll immer ehrlich
AG [k]

[36]

..

AG [v] sprechen. Er ist älterer Herr, der sich immer mit der Verwaltung angelegt hat, weil

[37]

.. 56 [03:13.7]

AG [v] der wahrscheinlich viel Zeit hat und das Objekt auch schon von Anfang kannte, weil

[38]

.. 57 [03:18.8] 58 [03:19.8]

KL [v] Hmhm.
AG [v] das wohl • damals aus seiner Familie halt auch aufgeteilt wurde.

[39]

..

AG [v] Dementsprechend ist er in dem Objekt auch echt gut involviert und kennt sich auch

[40]

.. 59 [03:23.1]

AG [v] gut aus. Und, ehm, ja, und er war halt so • in dem Protokoll sieht man das, immer so

[41]

..

AG [v] ein kleiner Streithammel, ne? Der immer die Sachen nicht so akzeptiert hat, was die

[42]

	.. 60 [03:31.7]61 [03:32.5]
KL [v]	Ja.
AG [v]	Verwaltung ihm da vorgelegt hat. ((unverständlich, 1s)) Gut, nicht recht hatte,

[43]

	..
AG [v]	also er hat das nicht so einfach aus Jux und Dollerei gemacht, sondern die

[44]

	.. 62 [03:39.0]
AG [v]	Verwaltung hat aber auch echt katastrophal gearbeitet. Ja, sag mal • sozusagen, also

[45]

	.. 63 [03:42.5]64 [03:43.0]
KL [v]	Hmhm.
AG [v]	das ist auch so weit okay. Ja, der Herr hatte schon nicht ganz Unrecht mit diesen

[46]

	.. 65 [03:46.3]
AG [v]	Sachen, die er da angemahnt hat. Ansonsten finde ich [ehm] ja, bis auf dass es keine
AG [k]	[gedehnt]

[47]

	.. 66 [03:50.5]67 [03:51.0] 68 [03:53.0]
KL [v]	Ja. ((Comuputertippgeräusch))
AG [v]	Parkplätze gibt, ist das Objekt ziemlich gut. Es gibt keine Stellplätze, die man
AG [k]	

[48]

	.. 69 [03:55.0] 70 [03:55.7]
KL [v]	Hmhm.
AG [v]	jetzt dazukauft. [Ehm] Ansonsten, die Wohnung ist seit zwei Jahren neu
AG [k]	[gedehnt]

[49]

	.. 71 [04:00.0] 72 [04:01.9]
AG [v]	vermietet worden, da wurde auch Laminat neu verlegt und [ehm] ist, eh, junge
AG [k]	[gedehnt]

[50]

	.. 73 [04:05.0]74 [04:05.4]
KL [v]	[Ja]
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	Familie mit einem kleinen Kind. Supernett. ((unverständlich, 1s)) Warte
AG [k]	

[51]

	.. 75 [04:09.7]
KL [v]	[Ehm]
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	mal, warte mal, ich glaube, die schon sogar, sag' mir noch kurz Nachricht, ne?

[52]

	76 [04:10.3] 77 [04:13.0]
KL [v]	Oh, fünf Jahre,
AG [v]	Ich glaube, die ist seit fünf Jahren schon vermietet, seit fünf Jahren.

[53]

	.. 78 [04:14.6]
KL [v]	okay.
AG [v]	Und seitdem hat noch keine, seitdem noch keine, auch keine Mietanpassung

[54]

	.. 79 [04:18.0]80 [04:18.8]
KL [v]	[Oh]
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	stattgefunden. Also spreche ich, man könnte wahrscheinlich mit denen noch mal

[55]

	..
AG [v]	reden, dass man eine kleine Mieterhöhung macht, um sich so der Lage mal so ein

[56]

	.. 81 [04:25.9] 82 [04:27.7]
KL [v]	[Ehm] ((Computertippgeräusch))
KL [k]	[gedehnt]
AG [v]	bisschen anzupassen. Das könnte man mit Sicherheit

[57]

	.. 83 [04:29.7]
KL [v]	Weil ich meine, im Moment ist die Miete bei/mit
AG [v]	machen, ja.

[58]

	.. 84 [04:34.9] 85 [04:36.5]
KL [v]	fünfhundertsiebenundachtzig Euro ja echt günstig, ne ? ((atmet hörbar ein)) Eh,
AG [v]	Eh.

[59]

	86 [04:37.1] 87 [04:41.0]
KL [v]	sofern ich das beurteilen kann. Wie nah ist das an der U-Bahn?
AG [v]	• Das ist

[60]

	.. 88 [04:44.9]
KL [v]	Okay, alles klar ((Comuptertippgeräusch))
AG [v]	dreihundertfünfzig Meter von Landwehr.

Zusammenfassung:

In der Phase Prä-Informieren/Angebot werden die gegenseitigen kommunikativen Aufgaben Informationen sammeln und Informationen vermitteln unter Wohnungssuchendem und Makler

realisiert. Das heißt, parallel zum Wohnungssuchenden, der sich über das Immobilienobjekt informieren möchten, sammelt der Makler Informationen über den Wohnungssuchenden. Dabei spielt die Fragehandlung eine dominante Rolle. Die kommunikativen Aufgaben werden meistens durch Frage-Antwort-Handlungsmuster realisiert. Die Handlungsfragen werden nicht nur zum Informationeneinholen verwendet, sondern auch als Realisierung von (negativer) Bewertung. Zum Informationeneinholen fragte der Wohnungssuchende nicht nur allgemeine Informationen über die Immobilien und die Immobilienfirma ab, sondern er versucht dabei, potenzielle, versteckte Nachteile über die Immobilie herausfinden. Der Makler wiederum erhebt private Informationen und individuelle Wünsche, um Informationen über den Wohnungssuchenden zu erhalten. Auf die Frage nach privaten Informationen gibt es (in den von mir aufgenommenen Gesprächen) bei den deutschen Wohnungssuchenden meistens eher direkte Antworten, während die chinesischen Wohnungssuchenden mir bei den Angaben privater Informationen vorsichtiger erschienen.

Eine weitere wichtige Handlung des Maklers ist die Informationsvermittlung. Hinter dieser Handlung steht die wichtige Intention, ein Angebot zu unterbreiten bzw. durch dieses den potenziellen Kunden zu einem echten Kunden machen. Diese Intention beeinflusst mehr und weniger stark, wie der Makler Informationen vermittelt und was für Informationen er gerne vermitteln würde.

Insgesamt verlief die Phase „Prä-Informieren/Angebot“ in den chinesischen und den deutschen Gesprächen ähnlich wie auch die Informationensammlung zwischen Wohnungssuchendem und Makler. Eine Besonderheit in den chinesischen Gesprächen war, dass in dieser Phase die Kommunikation meistens durch eine Frage-Antwort-Nachfrage-Wiederbestätigen-Routine realisiert wurde. Aber dies wird in der Analyse nicht weiter thematisiert. Zusammenfassend können wir sagen, dass in der Phase Prä-Informieren/Angebot die Initiative zum Gespräch nicht nur immer von dem Wohnungssuchenden ausgeht, sondern auch vom Makler. Zumeist am Beginn der Phase ergreift der Wohnungssuchende die Initiative, das Gespräch zu führen. Im Laufe des Gespräches versucht auch der Makler, die Steuerung in die Hand zu nehmen, um das Gespräch in Richtung seines Zieles, ein „Angebot“ zu machen, zu beeinflussen. Zum Beispiel versucht die Maklerin in deutschen Transkriptausschnitt D13 und D14 in dieser Phase an vielen Stellen, die Wohnungssuchende durch einige ergänzende Informationen dazu zu bewegen, sich zu bewerben; die Maklerin im chinesischen Transkriptausschnitt C9 wiederum bearbeitet mit Fragehandlungen den Kaufwunsch der Wohnungssuchenden.

In dieser Phase stellt aber der Wohnungssuchende nicht nur Fragen nach den Immobilienobjekten und der Makler beantwortet diese. Es geht außerdem um Handlungen: die Handlung, dass

die Maklerin durch ergänzende Informationen den Wohnungssuchenden zu etwas bewegen will, sowie darum, die Fragehandlung für den Kaufwunsch zu präzisieren. All diese Handlungen werden vom Makler mit dem Ziel „Anbieten/Angebot“ gesteuert.

Auf die Frage „Erzählen Sie mir etwas über diese Immobilien“ gibt der Makler eine Beschreibung zur Vermittlung der Immobilien, die nicht neutral ist. In den chinesischen und den deutschen Beispielen ist bemerkbar, dass der chinesische Makler nur gute Aspekte der Immobilien nennt. Anscheinend ist das verkaufte Immobilienobjekt perfekt und weist keinen einzigen Nachteil auf. In den deutschen Gesprächen nennt der Makler dem Wohnungssuchende initiativ auch die „Haken“ an dem Objekt, aber bei der Mittelung der „Haken“ kann beobachtet werden, dass der Makler versucht, die tatsächlichen Nachteile des Objektes kleinzureden und eher solche Nachteile zu erwähnen, die eigentlich nicht so wichtig sind.

4.2.4 Plan zur Aushandlung weiterer Kontakte

> *„In einigen Berufssparten (z. B. Versicherungsbranche) wird der erste Kontakt mit einem neuen Kunden erst als erfolgreich betrachtet, wenn er mit einer Terminabsprache abschließt, so daß Strategien entwickelt werden, die zu einem Termin führen.“* (Kameyama & Maleck 1993: 11)

Diese Phase befindet sich zwischen den Phasen „Prä-Informieren/Anbieten“ und „Gesprächsabschluss“. Nach oder während der wechselseitigen Sammlung von Informationen wissen der Wohnungssuchende und der Makler beide, ob sie den Kontakt fortsetzen möchten. Die Person, die weiteren Kontakt haben möchte, wird aus eigener Initiative ihren Gesprächspartner zu einem nächsten festen Kontakt einladen, z. B. einen Termin vereinbaren und Kontaktinfos oder Namen austauschen. Die Einladung zur Kontaktfortsetzung erfolgt nicht unbedingt nach der Phase „Informieren“, in manchen chinesischen Gesprächen sendet der Makler bereits innerhalb der Mitte dieser Phase eine solche Aufforderung (z. B. mit der Frage „Wann wollen Sie zur Besichtigung kommen“ oder „Wollen Sie zur Besichtigung kommen?“) Es könnte sein, 1. dass das Gespräch durch diese Einladung direkt von der Phase „Informieren“ in die nächste Phase „Verbindung aufbauen für weiteren Kontakt“ übergeht; oder 2. dass beide Aktanten erst einmal noch in der Phase „Informieren“ bleiben. Es kommt jeweils auf die Reaktion bzw. die Bereitschaft der Wohnungssuchenden an. Aber es muss auch bemerkt werden, dass dies nicht unbedingt im Erstgespräch passieren muss, obwohl es in dieser Phase oft zu beobachtet ist. Das heißt,

wenn beide Seiten fertig sind mit der Aufgabe „Informieren“, können sie zum Aufbau eines konkreten Kontaktes übergehen oder das Gespräch zu Ende bringen.
In den chinesischen Gesprächen ist sehr oft zu bemerken, dass der Makler nach der Telefon- bzw. Handynummer des Wohnungssuchenden fragt. Das bedeutet, dass er den nächsten Kontakt initiativ fortsetzen möchte. Wenn der Wohnungssuchende dazu bereit ist, könnte dieser Prozess ohne Reibung verlaufen. Der Grund für die Bereitschaft könnte Zufriedenheit mit den bisher erhaltenen Informationen über das Immobilienobjekt sein. Eine Ablehnung könnte neben einer Unzufriedenheit mit den Informationen auch in Empfindlichkeit hinsichtlich der Privatsphäre begründet sein. In einigen in dieser Arbeite untersuchten Gesprächen und besonders in chinesischen Gesprächen konnte bemerkt werden, dass der Wohnungssuchende im ersten Erkundigungsgespräch noch nicht bereit war, Kontaktinformationen herauszugeben.
In den chinesischen Gesprächen in meinem Korpus findet man keine erfolgreiche Handlungsetablierung von Terminabmachung oder Kontaktdatenaustausch. Die Makler in den chinesischen Gesprächen versuchen nicht, einen Termin zu vereinbaren, und fragen auch nicht nach den Kontaktdaten; oder wenn sie das versuchen, wird dies von den Wohnungssuchenden abgelehnt. In den deutschen Gesprächen aus meinem Korpus sind die Makler hingegen immer erfolgreich beim Versuch einer Terminvereinbarung bzw. beim Erfragen der Kontaktdaten.
Die nachfolgende Analyse zeigt, wie man in diese Phase übergeht. Die Gespräche werden unter folgenden Fragen betrachtet: Wie kann man in dieser Phase den Plan zu einem (potenziellen) neuen Kontakt aushandeln?
Es wird gezeigt, wie ein Gesprächspartner (normalerweise der Makler, es kann auch der Wohnungssuchende sein) den Gesprächspartner zu einem weiteren Kontakt einladen und oder weitere Kontaktmöglichkeiten besprechen möchte. Wenn die erste Reaktion des Wohnungssuchenden auf den Vorschlag zu einem weiteren Kontakt nicht positiv ist, versucht der Makler den Wohnungssuchenden zu überreden bzw. zu überzeugen, einen Termin zu vereinbaren oder seine Kontaktdaten anzugeben. Es soll auch beobachtet werden, wie der Wohnungssuchende darauf reagiert, besonders wie er sich äußert, wenn er diesen Versuch des Aufbaus eines weiteren Kontaktes ablehnt.

Von „Informieren“ zum „Verbindungsaufbau“ übergehen? – Initiative geht von der Seite des Maklers aus

Im folgenden Gespräch wird beobachtet, wie die chinesische Maklerin versucht, von der Wohnungssuchenden die Kontaktinfos zu erfragen, um das Gespräch von der Phase des Informierens zum Verbindungsaufbau überzuleiten, und wie die Wohnungssuchende auf diesen Versuch reagiert.

Im folgenden Ausschnitt befindet sich das Gespräch noch in der Phase „Informieren“. Mit der Formulierung: „Wie viel kosten die Wohnungen bei dir zum Kauf? Wie viel pro Quadratmeter?“ (Fl. 8–9) erfragt die Wohnungssuchende den Preis. Die Maklerin antwortet mit der Angabe des Anfangspreises: „Der Startpreis liegt mit Rabatt bei zehntausend Yuan.“ (Fl. 9) Die Wohnungssuchende bittet daraufhin mit einer Frageäußerung, den Äußerungsinhalt zu wiederholen, um sich zu vergewissern. Darauf bestätigt die Maklerin den Preis. Gleich danach fragt die Wohnungssuchende, ob die Wohnungen renoviert worden seien (Fl. 10). Als die Maklerin „Rohbau“ (Fl. 11) sagt, wiederholt die Wohnungssuchende die Antwort. Bei dieser und der weiteren Frage nach der Wohnungsgröße wird die gleiche Frage-Antwort-Nachfrage-Handlung realisiert.

Nach ein paar Fragen-Antwort-Nachfrage-Handlungen versucht die Maklerin die Verbindung zur Wohnungssuchenden zu intensivieren, indem sie diese zu einer Besichtigung einlädt: „Haben Sie Interesse, mal vorbeizukommen und zu schauen?“ (Fl. 13) Das heißt, dass die Maklerin hier das Gespräch in die Phase „Verbindungsaufbau“ überzuleiten versucht. Das ist eine klare Aufforderung oder Einladung dazu, einen weiteren Kontakt aufzubauen.

Aber die Reaktion der Wohnungssuchenden zeigt, dass sie dazu noch nicht bereit ist, denn sie reagiert nicht direkt auf diese Frage, sondern ignoriert einfach den Vorschlag bzw. die Einladung zur Besichtigung. Stattdessen hat sie eine Frage zur Adresse. Das Gespräch wird dadurch von ihr wieder in die Phase „Prä-Informieren“ zurückversetzt. Ein solches Phänomen der Verweigerung von Kooperation findet man nicht selten in den chinesischen Erkundigungsgesprächen (siehe Kap. 6).

C-Transkriptausschnitt 15 (von CG-18):

[12]

	..	25 [01:56.7]
KL [v]		最小一百二十多啊？
KL [v]		zuì xiǎo yī bǎi èr shí duō ā?
KL [de]		Die kleinste ist größer als
AG [v]	有一百二十多到一百五多，两百多的·	
AG [v]	duō dào yī bǎi wǔ duō, liǎng bǎi duō de.	
AG [de]	Quadratmeter aufwärts, hundertfünfzig aufwärts und über zweihundert.	

[13]

	..	26 [01:58.2]	27 [02:00.7]	28 [02:02.6]
KL [v]			• • • [哦]呃…	
KL [v]			• • • [ò]e …	
KL [de]	hundertzwanzig?		• • • [oh] Äh...	
KL [k]			[gedehnt]	
AG [v]		对，最小就是一百二十多。		您这边有兴趣过来看一下吗?
AG [v]		duì, zuì xiǎo jiù shì yī bǎi èr shí duō.		nín zhè biān yǒu xìng qù
AG [de]		Genau, die kleinste liegt bei über hundertzwanzig.		Haben Sie Interesse, mal

[14]

	..	29 [02:06.4]	30 [02:09.7]
KL [v]		你是在海甸岛东边是吧？	
KL [v]		nǐ shì zài hǎi diàn dǎo dōng biān shì ba?	
KL [de]		Du bist im Osten der Haidianinsel, richtig?	
AG [v]			海甸岛二路这里·
AG [v]	guò lái kàn yī xià ma?		hǎi diàn dǎo èr lù
AG [de]	vorbeizukommen und zu schauen?		Bei der zweiten

Im vorliegenden Fall eines deutschen Gespräches befinden sich der Wohnungssuchende und die Maklerin zunächst noch in der Phase „Informieren“, in der mit der Handlung „Frage-Antwort-Muster“ Informationen über das Objekt vermittelt werden. Sie sprechen über die Struktur des Hauses, wobei die Maklerin erzählt, wie interessant diese sei und wer in dem Haus wohne. Danach macht die Maklerin einen Vorschlag, den sie in der Nachfrageform formuliert: „Soll ich Ihnen dazu etwas zuschicken?“ (Fl. 66–67) Darauf antwortet der Wohnungssuchende: „Ja, das wäre klasse.“ Mit dieser Zusage gehen die zwei Interaktanten in die nächste Phase.

D-Transkriptausschnitt 16 (von DG-13):

[64]

	..
AG [v]	Entschuldigung, vier bis fünf. Je nachdem, wie man rechnet, wie man es nimmt, das ist

[65]

	..
AG [v]	individuell. Man muss sich eigentlich das Grundgefüge gemeinsam angucken, den

[66]

	..	121 [05:55.9]	122 [05:56.9]
KL [v]			Ja.
AG [v]	Grundriss einmal durchsprechen, wenn Sie schauen.		Soll ich Ihnen dazu

[67]

	.. 123 [05:58.8] 124 [05:59.2]125 [06:00.8]
KL [v]	Ja, das wäre klasse.
AG [v]	etwas zuschicken? Dann verraten Sie mir doch einmal Ihren Namen.

Wenn der Vorschlag abgelehnt wird

In diesen Ausschnitten erkennt man, dass die Phase des Informierens bis zur Fl. 29 reicht. Die Wohnungssuchende erhebt mit ihre Fragen Informationen über die Umgebung und die Infrastruktur des Immobilienobjektes. In Fl. 29 fragt die Wohnungssuchende die Maklerin, ob es in der Nähe eine Grundschule gebe. Auf diese Frage reagiert die Maklerin zuerst mit einer unfertigen Äußerung: „In der Nähe ...“, und wechselt dann das Thema ohne eine Überleitung, sie will lieber mit Fragen nach einem Kontakt die Phase des Informierens in die Phase des Verbindungsaufbau übergehen lassen. Mit der Frage „Wie denken Sie?“ (Fl. 30) versucht die Maklerin die Wohnungssuchende auf ein neues Thema zu bringen. Dann folgt eine Vorschlagsfrage: „Sollen wir es so machen, wenn es Ihnen passt, geben Sie uns eine Telefonnummer und wenn Sie vorbeikommen, rufen Sie uns an, dann holen wir Sie ab“ (Fl. 30–31) Dann erklärt sie noch, wofür sie die Telefonnummer brauche. Gleichzeitig folgt eine Frage, die eine Einladung zur Besichtigung ausdrückt: „Können Sie einmal persönlich zur Besichtigung vorbeikommen?“ (Fl. 31–32)

C-Transkriptausschnitt 16 (von CG-11):

[29]

	.. 52 [03:13.9] 53 [03:17.2]
KL [v]	哦，附近有没有小学啊？
KL [v]	ò, fù jìn yǒu méi yǒu xiǎo xué ā?
KL [de]	Oh, gibt es in der Nähe eine Grundschule?
AG [v]	做绿化的啊
AG [v]	/xiǎo qū lǐ miàn dōu yǒu zuò lǜ huà de ā fù jìn de
AG [de]	Wohnkomplex gibt es Grünanlagen. In der Nähe.

[30]

	..
AG [v]	附近的话，您看这样子咯，您这边要是有方便的话，留个电话给我们，到时候您要过来的时候，给
AG [v]	huà, nín kàn zhè yàng zǐ lo, nín zhè biān yào shì yǒu fāng biàn de huà, liú gè diàn
AG [de]	Wie denken Sie, sollen wir es so machen, wenn es Ihnen passt, geben Sie uns eine Telefonnummer und wenn Sie

[31]

..

AG [v]	我们打电话我们去接您。您来我们现场看一下可以吗？
AG [v]	huà gěi wǒ men, dào shí hòu nín yào guò lái de shí hòu, gěi wǒ men dǎ diàn huà wǒ
AG [de]	vorbeikommen, rufen Sie uns an, dann holen wir Sie ab. Können Sie einmal persönlich zur Besichtigung

[32]

.. 54 [03:25.8]55 [03:29.9] 56 [03:34.5]

KL [v]	((0,4s))去的话.
KL [v]	qù de huà . wǒ
KL [de]	((0,4s)) Wenn ich
KL [k]	
AG [v]	
AG [v]	men qù jiē nín. nín lái wǒ men xiàn chǎng kàn yī xià kě yǐ ma?
AG [de]	vorbeikommen?

[33]

.. 57 [03:39.9]

KL [v]	我大概问个情况嘛，到时候[再]去。 你那里的可能，菜市场啊都有吧？医院
KL [v]	dà gài wèn gè qíng kuàng ma, dào shí hòu [zài]qù. nǐ nà lǐ de kě néng, cài shì chǎng
KL [de]	vorbeikomme. Ich überprüfe mal, [dann] komme ich vorbei. Gibt es in der Nähe einen Supermarkt? Und
KL [k]	[gedehnt]

[34]

.. 58 [03:45.1]

KL [v]	附近有没有啊？
KL [v]	ā dōu yǒu ba? yī yuàn fù jìn yǒu méi yǒu ā?
KL [de]	ein Krankenhaus?
AG [v]	• 我们周边的医院，学校然后的话菜市场，
AG [v]	• wǒ men zhōu biān de yī yuàn, xué xiào
AG [de]	• In der Nähe gibt es ein Krankenhaus, eine Schule und

[35]

.. 59 [03:52.9]

AG [v]	然后坐公交都是•
AG [v]	rán hòu de huà cài shì chǎng, rán hòu zuò gōng jiāo dōu shì • xū yào shí wǔ fèn
AG [de]	einen Markt zum Kaufen von Lebensmitteln. Etwa fünfzehn bis zwanzig Minuten mit dem Bus entfernt.

[36]

.. 60 [04:01.1]

AG [v]	需要十五分钟到二十分钟这样的一个车程的时间。
AG [v]	zhōng dào èr shí fèn zhōng zhè yàng de yī gè chē chéng de shí jiān. rán hòu, rú guǒ
AG [de]	Und mit dem Auto ist

[37]

.. 61 [04:05.9]

AG [v]	然后，如果你是自己开车的话，是十分钟以内到达这个地方。
AG [v]	nǐ shì zì jǐ kāi chē de huà, shì shí fèn zhōng yǐ nèi dào dá zhè gè dì fāng. rán hòu de
AG [de]	das innerhalb von zehn Minuten erreichbar. Und in der Nähe

[38]

	..
AG [v]	然后的话周边的话都有公交车站，小区门口就是公交车站点
AG [v]	huà zhōu biān de huà dōu yǒu gōng jiāo chē zhàn. xiǎo qū mén kǒu jiù shì gōng jiāo
AG [de]	gibt es Bushaltestellen, die vor dem Eingang des Wohnkomplexes sind.

[39]

	..	62 [04:12.5]	63 [04:14.5]	64 [04:19.6] 65 [04:21.8]
KL [v]		哦	• • • [小区]	这里府城这里
KL [v]		ò	• • • [xiǎo qū]	zhè lǐ fǔ chéng zhè lǐ
KL [de]		Oh	• • • •[der Wohnkomplex]	Hier bei Fucheng, hier
KL [k]		sehr leise	[gedehnt]	
AG [v]				
AG [v]	chē zhàn diǎn			rán hòu wǒ men xiàng
AG [de]				Und unser Projekt besitzt eine

[40]

	..
AG [v]	然后我们项目呢是占地面积一千一百零八亩，建地面积一百三十万平方米，
AG [v]	mù ne shì zhàn dì miàn jī yī qiān yī bǎi líng bā mǔ, jiàn dì miàn jī yī bǎi sān shí wàn
AG [de]	Flächenausdehnung von eintausendeinhundertacht Mu, eine Wohnfläche von eine Million dreihunderttausend

[41]

	..	66 [04:28.5]	
AG [v]		然后的话，是有，现在的话是已经开发到第六期了，	
AG [v]	píng fāng mǐ.	rán hòu de huà, shì yǒu, xiàn zài de huà shì yǐ jīng kāi fā dào dì liù qī	
AG [de]	Quadratmetern.	Und das ist, jetzt sind wir in der sechsten Projektphase.	

[42]

	..	67 [04:33.5]	68 [04:36.1]
AG [v]		我们现在卖的就是五期跟六期，	
AG [v]	le.	wǒ men xiàn zài mài de jiù shì wǔ qī gēn liù qī,	nín zhè yàng zǐ gē, nín
AG [de]		Aktuell verkaufen wir Wohnungen aus der fünften und sechsten Projektphase.	Wie denken Sie? Sollen wir es

Die Wohnungssuchende bemerkt, dass die Maklerin jetzt eine weitere Verbindung aufbauen möchte. Aber sie selbst möchte das (noch) nicht. Auf diesen Versuch reagiert die Wohnungssuchende so, dass sie einfach die Anfrage nach ihren Kontaktinfos ignoriert und nur die Frage beantwortet, ob sie einmal zur Besichtigung kommen wolle: „Wenn ich vorbeikomme. Ich überprüfe mal, [dann] komme ich vorbei.“ (Fl. 32–33) Dann bringt sie das Gespräch umgehend in die Phase „Informieren“ zurück mit einer weiteren Frage über die Infrastruktur der Wohnungen: „Gibt es in der Nähe einen Supermarkt? Und ein Krankenhaus?“ Damit kehrt das Gespräch wieder zur Phase „Informieren“ zurück. Die Maklerin beantwortet diese Frage und versucht dann noch einmal, die Kontaktinfos der Wohnungssuchenden zu bekommen. Dazu berichtet sie nach dem Beantworten der Frage, die von der Wohnungssuchenden gestellt wurde, zuerst über ihr Immobilienprojekt, wonach aber gar nicht gefragt worden ist: wie groß das Projekt sei und

in welcher Phase das Projekt sich befinde (siehe Fl. 40–42), um dann mit einer Vorschlagsfrage nochmals zu versuchen, mit der Wohnungssuchenden möglichst einen weiteren Kontakt aufzubauen bzw. die Telefonnummer zu erfragen. „Wie denken Sie? Sollen wir es so machen: Sie geben uns die Telefonnummer, bevor Sie vorbeikommen, rufen Sie uns an und wir machen einen Termin. Dann holen wir Sie mit dem Fahrzeug ab. Okay?“ (Fl. 43–45) Die Anfrage wird auch dieses Mal direkt abgelehnt und zwar mit einer Begründung: „Ah, du, ich habe deine Telefonnummer. Wenn ich vorbeikomme, nehme ich Kontakt mit euch auf“ (Fl. 45), womit die Wohnungssuchende zum Ausdruck bringt, dass es unnötig sei, dass sie ihr ihre Telefonnummer herausgibt. Darauf unternimmt die Maklerin einen dritten Versuch, indem sie zuerst den genannten Ablehnungsgrund mit „Ja“ bestätigt und dann ihren neuen Grund formuliert: „Wenn es Ihnen passt ist, geben Sie uns eine Telefonnummer. Wenn wir ein Sonderangebot haben sollten, kontaktieren wir Sie.“ (Fl. 46–47) Die Aussicht auf ein Sonderangebot weckt das Interesse der Wohnungssuchenden, weshalb sie jetzt zurückfragt: „Gibt es manchmal Sonderangebote?“ (Fl. 48) Aber zum Ende lehnt die Wohnungssuchende trotzdem die Aufforderung der Maklerin, ihr ihre Nummer zu geben, ab, mit nochmaliger Betonung des genannten Grundes.

C-Transkriptausschnitt 17 (von CG-11):

[43]

	..
AG [v]	您这样子咯,您留个电话给我，到时候您过来的时候，直接拨打我们电话给我们说一下时间。
AG [v]	liú gè diàn huà gěi wǒ. dào shí hòu nín guò lái de shí hòu, zhí jiē bō dǎ wǒ men diàn
AG [de]	so machen, Sie geben uns die Telefonnummer, bevor Sie vorbeikommen, rufen Sie uns an und wir machen einen

[44]

	..	69 [04:41.9]
AG [v]		然后我们这边派车去接您。
AG [v]	huà gěi wǒ men shuō yī xià shí jiān.	rán hòu wǒ men zhè biān pài chē qù jiē nín.
AG [de]	Termin.	Dann holen wir Sie mit dem Fahrzeug ab.

[45]

	70 [04:43.9]	71 [04:45.7]	
KL [v]		[啊]，你, 我这里有你的电话，我要去的话，我才联系你们吧。	
KL [v]		[ā], nǐ, wǒ zhè lǐ yǒu nǐ de diàn huà. wǒ yào qù de huà, wǒ cái lián xì nǐ men	
KL [de]		[Ah] Du, ich habe deine Telefonnummer. Wenn ich vorbeikomme, nehme ich Kontakt mit euch auf.	
KL [k]		[gedehnt]	
AG [v]	好吗？		
AG [v]	hǎo ma?		
AG [de]	Okay?		

[46]

.. 72 [04:50.5]

KL [v]	
KL [v]	ba.
KL [de]	
KL [k]	
AG [v]	对啊，您•这边要是方便的话，留个电话给我们，我们到时候这边有什么新的优惠政策，新的活
AG [v]	duì ā, nín • zhè biān yào shì fāng biàn de huà, liú gè diàn huà gěi wǒ men, wǒ
AG [de]	Ja. Wenn es Ihnen • passt, geben Sie uns eine Telefonnummer. Wenn wir ein Sonderangebot haben

[47]

..

AG [v]	动，我们这边都会有人跟你打电话的。
AG [v]	men dào shí hòu zhè biān yǒu shí me xīn de yōu huì zhèng cè, xīn de huó dòng, wǒ
AG [de]	sollten, kontaktieren wir Sie.

[48]

.. 73 [05:00.9]

KL [v]	有时候有有新活动吗？有优惠吗？
KL [v]	yǒu shí hòu yǒu yǒu xīn huó
KL [de]	Gibt es manchmal Sonderangebote? Gibt es
AG [v]	
AG [v]	men zhè biān dōu huì yǒu rén gēn nǐ dǎ diàn huà de.
AG [de]	

[49]

.. 74 [05:05.8]

KL [v]	
KL [v]	dòng ma?yǒu yōu huì ma?
KL [de]	Preisermäßigung?
AG [v]	有活动的时候，我们这边会给您电话。
AG [v]	yǒu huó dòng de shí hòu, wǒ men zhè biān huì gěi nín
AG [de]	Wenn es Sonderangebote gibt, werden wir Sie anrufen.

[50]

.. 75 [05:09.3] 76 [05:12.9]

KL [v]	啊,我要去的话才打你的电话吧。
KL [v]	ā,wǒ yào qù de huà cái dǎ nǐ
KL [de]	Ah, wenn ich vorbeikomme, dann rufe
AG [v]	您那边要是方便的话就留咯。
AG [v]	diàn huà. nín nà biān yào shì fāng biàn de huà jiù liú lo.
AG [de]	Wenn es Ihnen passt ist, geben Sie uns die Telefonnummer.

[51]

.. 77 [05:18.7]78 [05:19.9]79 [05:20.7]

KL [v]	我们这里有你的电话。	哦？	好，拜拜
KL [v]	de diàn huà ba. wǒ men zhè lǐ yǒu nǐ de diàn huà.	ò ?	hǎo, bài bài
KL [de]	ich dich an. Wir haben deine Telefonnnummer.	Oh?	Gut, bye bye.
AG [v]		嗯	好， 行，可以
AG [v]		èn	hǎo, xing, kě yǐ
AG [de]		Ehm.	Ja, gut, okay.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sowohl in deutschen als auch chinesischen Gesprächen die Phase „Verbindungsaufbau“ dann eingeleitet wird, wenn der Makler initiativ die Führung des Gespräches ergreift, indem er, die Fragen des Wohnungssuchenden mehr oder weniger ignorierend, in der Phase „Informieren“ mit einer Vorschlagsfrage die Kontaktinfos der Wohnungssuchenden erfragt (siehe z. B. Fl. 29–31). Manchmal wird von der Phase „Verbindungsaufbau“ auch wieder zur Phase „Informieren“ zurückgewechselt.
Für die Wohnungssuchende, die nur Informationen sammeln möchte, wird mit der Aufforderung, private Kontaktinformationen herauszugeben, mehr oder weniger ein empfindlicher Bereich berührt. Die Entscheidung, einen weiteren Kontakt aufzubauen, wird im Erstgespräch daher nicht selbstverständlich getroffen. Deshalb findet oft eine persuasive Kommunikation statt bzw. es gibt entsprechende Handlungen. Nachdem der Vorschlag, die Telefonnummer herauszugeben, abgelehnt worden ist, gibt die Maklerin ihre Versuche nicht sofort auf, sondern sie macht immer wieder den gleichen Vorschlag.

Leeres Versprechen als Ablehnung

Zu den chinesischen Gesprächen
Nach ein paar Frage-Antwort-Handlungen über die Wohnungssituationen lädt die Maklerin zur Wohnungsbesichtigung ein: „Ja, schauen Sie mal, wenn du Interesse hast, musst du natürlich vor Ort zur Besichtigung vorbeikommen.“ (Fl. 83) Auf diese Einladung reagiert die Wohnungssuchende aber nicht, sondern stellt dar, warum sie eine Wohnung kaufen möchte und welche Erwartungen sie an diese Wohnung hat (siehe Fl. 84–85). Darauf erwidert die Maklerin: „Oh, richtig, richtig. Chenmai ist aktuell. Der Ort ist als Heimat eines langen Lebens bekannt. Dort • ist die Luft gut“ (Fl. 85–86), und wiederholt dann ihre Einladung zu einer Besichtigung: „Richtig, richtig, richtig, komm vorbei und schau dir die Lage an.“ (Fl. 87–88) Dies Mal reagiert die Wohnungssuchende mit einer Antwort: „Natürlich werde (ich) vorbeikommen, benötige aber zunächst ein paar Informationen. Zuerst die Informationen und wenn es uns gefällt, wenn wir Zeit haben, kommen wir vorbei und rufen dich an.“ (Fl. 89–90) Das ist eine Antwort, die zwar wie ein Versprechen klingt, aber tatsächlich ist sie offen formuliert. Das „Vorbeikommen“ ist unter die Bedingung gestellt, „wenn wir Zeit haben“. Aus dieser Antwort kann man ablesen, dass es das Ziel der Wohnungssuchenden in diesem Gespräch ist, Informationen zu sammeln. Wenn ihr eine Wohnung gefällt und sie Zeit hat, wird sie die Maklerin wieder anrufen und die Wohnung besichtigen. Das heißt, dass die Wohnungssuchende noch keinen Termin festlegen möchte. Die Maklerin versteht das und versucht nicht erneut, gleich jetzt mit ihr einen Termin zu vereinbaren, sondern kommt auf ihren Service zu sprechen, dass sie die Kundin

abholen könne: „Das geht auch. Du, du schaust mal, wenn du die Zeit findest, rufst du mich an, dann schicke ich ein Auto, um dich abzuholen.“ (Fl. 90–91) Die Wohnungssuchende verspricht nochmals, dass sie anrufen werde, wenn ihr alles passt, und am Ende versichert sie sich, dass das Abholen kostenfrei ist. Die Maklerin bestätigt dies und dann sagt der Wohnungssuchende: „du rufst mich auf dieser Handynummer an.“ (Fl. 95) Am Ende fragt die Wohnungssuchende die Maklerin noch, ob sie alle Informationen über die Wohnungen schon gegeben habe, was man als Beendigungsangebot verstehen kann. Dann fasst die Wohnungssuchende das Gespräch noch einmal zusammen, indem sie einen Vereinbarungsvorschlag macht: „Dann dann nehmen [wir] wieder Kontakt auf, ne? Wenn [ich] etwas brauche, dann komme ich vorbei, okay?“ (Fl. 99) Dem stimmt die Maklerin mit „Ey gut“ (Fl. 100) zu. Dann wird die Beendigung des Gespräches eingeleitet.

C-Transkriptausschnitt (von CG-17):

[88]

	142 [09:34.4]	143 [09:36.0]
KL [v]		肯定要去，但是我先了解一下嘛
KL [v]		kěn dìng yào qù, dàn shì wǒ xiān le jiě yī
KL [de]		Natürlich werde (ich) vorbeikommen, benötige aber
AG [v]	你去现场看一下环境嘛！	
AG [v]	nī qù xiàn chāng kàn yī xià huán jìng mā!	
AG [de]	Komm vorbei und schau dir die Lage an!	

[89]

	..	144 [09:38.5]
KL [v]		先了解一下,我们合适，有时间我们就过去。
KL [v]	xià ma	xiān le jiě yī xià, wǒ men hé shì, yǒu shí jiān wǒ men jiù
KL [de]	zunächst ein paar Informationen.	Zuerst die Infos, wenn es uns gefällt, wenn wir Zeit haben, kommen wir
AG [v]		• 哦
AG [v]		• ǒ
AG [de]		• Oh

[90]

	145 [09:39.2]	146 [09:41.5]	147 [09:42.4]
KL [v]		就给你打电话咯	
KL [v]	guò qù	jiù gěi nǐ dǎ diàn huà lo	
KL [de]	vorbei	und rufen dich an.	
AG [v]			也可以啊！你你看一下你安排好时间的话
AG [v]			yě kě yǐ ā!nǐ nǐ kàn yī xià nǐ ān pái hǎo shí jiān de
AG [de]			Das geht auch. Du, du schaust mal, wenn du die Zeit findest,

[91]

	.. 148 [09:45.2]	149 [09:47.9]
KL [v]	那才跟你打电话	好好好。那那我们商量一下哦。如果要要
KL [v]	nà cái gēn nǐ dǎ diàn huà	hǎo hǎo hǎo. nà nà wǒ men shāng
KL [de]	Dann rufe dich an.	Gut, gut, gut. Dann dann besprechen wir das
AG [v]	你跟打电话，我派车来接你呗	
AG [v]	huànǐ gēn dǎ diàn huà, wǒ pài chē lái jiē nǐ bei	
AG [de]	rufst du mich an, dann sende ich ein Auto, um dich abzuholen.	

[92]

	..
KL [v]	要是需要，这个大概这个地方你也已经跟我讲了
KL [v]	liàng yī xià ò, rú guǒ yào yào yào shì xū yào, zhè gè dà gài zhè gè dì fāng nǐ yě yǐ
KL [de]	mal, ob wir das benötigen. Da hast du mir ungefähr die Informationen gegeben.

[93]

	.. 150 [09:55.9]	151 [09:58.8]
KL [v]	呃呃，我要是合适，我们商量一下	
KL [v]	jīng gēn wǒ jiǎng le e e, wǒ yào shì hé shì. wǒ men shāng liàng yī xià	yào shì hé shì
KL [de]	Eh, eh, wenn wir, das für uns passt. Wir besprechen das mal.	Wenn das für uns
AG [v]	呃	
AG [v]	e	
AG [de]	Eh	

[94]

	.. 152 [10:01.2]	
KL [v]	要是合适我们就给你打电话你就要车接我们。接送是啵？免费接送是啵？	
KL [v]	wǒ men jiù gěi nǐ dǎ diàn huà nǐ jiù yào chē jiē wǒ men,jiē sòng shì bo? miǎn fèi jiē	
KL [de]	passt, rufen wir dich an. Du schickst ein Auto, um uns abzuholen. Abholen, richtig? Kostenloser	
AG [v]	行	
AG [v]	xīng	
AG [de]	Okay	

[95]

	.. 153 [10:04.3]	154 [10:05.2]	155 [10:07.2]
KL [v]		呃，好好好	那免费接送的话…
KL [v]	sòng shì bo?	e, hǎo hǎo hǎo	nà miǎn fèi jiē sòng de huà …
KL [de]	Abholservice, richtig?	Eh, gut, gut, gut.	Wenn du uns kostenlos abholst ...
AG [v]	呃，对对	对	嗯嗯，你就打我这个手机嘛
AG [v]	e,duì duì	duì	èn èn, nǐ jiù dǎ wǒ zhè gè shǒu jī ma
AG [de]	Eh, richtig, richtig, r	ichtig.	Ehm, ehm, du rufst mich auf dieser Handynummer

[96]

	.. 156 [10:09.6]	157 [10:13.8]
KL [v]	嗯，我再打你的手机。 打你手机， 然后你再安排车， 好吧？	
KL [v]	èn, wǒ zài dǎ nǐ de shǒu jī. dǎ nǐ shǒu jī, rán hòu nǐ zài ān pái chē, hǎo ba?	
KL [de]	Ehm, ich werde dich anrufen. Wenn ich dich anrufe, dann organisierst du den Transfer, okay?	
AG [v]		行，好的
AG [v]		xīng,
AG [de]	an.	Okay, gut.

Zusammenfassend sieht man, dass das Gespräch nach der Phase „Verbindung für einen weiteren Kontakt aufbauen“ normalerweise in die Vorphase der Gesprächsbeendigung übergeht. In der Vorphase erfolgt nach einem Verbindungsaufbau eine Vereinbarung bzw. ein Vereinbarungsvorschlag. Die Phase „Gesprächsbeendigung“ kann in drei Sequenzen aufgeteilt werden: Vereinbarungssequenz, Einleitung zur Beendigung und Schlusssequenz. In der Vereinbarungssequenz wird normalerweise zusammenfasst, was nach diesem Telefongespräch passieren soll. Das ist üblicherweise eine (noch zu erfüllende) Absprache wie: „Ich werde zu dir Kontakt aufnehmen, wenn ich Zeit finde.“ In dieser Phase versuchen die beiden Interaktionspartner, durch Rückfragen ein Ergebnis des Gesprächs zu formulieren, denn jeder Teilnehmer hat eigene Wünsche und Erwartungen. Vor dem Ende des Gespräches drückt jeder mit einer Vorschlagsanfrage seine Erwartungen aus. In dem Fall, dass die Erwartungen der zwei Interaktionspartner (noch) nicht übereinstimmen bzw. dass die Interaktionspartner ihre Erwartungen als nicht erfüllt ansehen, antworten sie normalerweise nicht mit einer Absage, sondern mit einer weiteren Vorschlagsfrage, um ihre Ablehnung zu äußern. In chinesischen Gesprächen äußert der Wohnungssuchende seine Ablehnung, um „sofort an diesem Telefonat etwas verbindlich zu machen“, mit einem leeren „Versprechen“, zumeist in der Form: „Wenn ich Zeit habe, rufe ich dich an“, „Wenn ich Zeit habe, komme ich zur Besichtigung vorbei“ oder „Ich werde dich irgendwann kontaktieren“ (wann das sein wird, wird nicht genau gesprochen). Die Äußerung der Ablehnung ist immer mit der Formulierung „wenn“ verbunden, sie bleibt damit immer vage, wie zu sehen war.

Konkretes Sich-Verabreden/Aufnahme der Kundendaten

In dieser Phase gibt es die Situation, in der entweder ein konkreter Besichtigungstermin vereinbart wird oder es werden Kontaktdaten für einen späteren Folgekontakt ausgetauscht. Das bedeutet, um von einem konkreten Termin für eine Besichtigung zurückzutreten, benötigen und erwarten die Interaktanten voneinander eine persönliche Abmeldung. Durch den Austausch von Kontaktdaten für einen späteren Folgekontakt erteilen sich beide Interaktanten implizit die Berechtigung sich gegenseitig zu kontaktieren.

In meinem Korpus chinesischer Gespräche findet sich kein Gespräch, in dem Wohnungssuchende und Makler sich konkret verabreden. Im Folgenden wird ein Beispiel aus den deutschen Gesprächen dargestellt, das zeigt, wie „Konkretes Sich-Verabreden“ abläuft, um die Verbindlichkeit zu rekonstruieren.

Nach der Erklärung nennt der Wohnungssuchende der Maklerin den Grund, warum er diese Frage gestellt hat. Dann leitet er das Gespräch mit einer neuen Fragestellung in die nächste Phase „Besichtigung“ über: „Eh, was kann ich denn tun, wenn ich mir das jetzt mal anschauen möchte?“ (Fl. 81–82) Die Maklerin antwortet, dass sie einmal schauen müsse, wann der nächste Termin für eine Besichtigung anstehe, und lässt den Wohnungssuchenden kurz warten. Vorher möchte sie mit dem Fragewort „Ja?“ (Fl. 82–83) von dem Wohnungssuchenden eine Bestätigung für ihre Abwesenheit bekommen. Der Wohnungssuchende bestätigt mit „Ja“. Nach 30 Sekunden „Fahrstuhlmusik“ kommt die Maklerin wieder zurück und signalisiert mit „So“ ihre Bereitschaft zu einer Fortsetzung des Gespräches. Mit der Interjektion „Hmhm“ deutet der Wohnungssuchende seine Anwesenheit und Bereitschaft für die kommende Interaktion an. Dann beginnt die Maklerin mit „also“ die anstehenden Handlungen für die Wohnungsbesichtigung zu erklären: „also ich bräuchte gleich mal Ihre Kontaktdaten, damit ich Ihnen das Exposé zusenden kann.“ (Fl. 83–84) Hier wird gesagt, was sie von dem Wohnungssuchende benötigt, und der Grund genannt, wofür sie dies braucht. Nach der Bestätigung „Ja, sehr gerne“ teilt die Maklerin mit, wann der Termin der Besichtigung ist: „dann haben wir für Samstag einen Termin, also ich kann Ihnen am Samstag um zehn Uhr dreißig einen Termin anbieten.“ (Fl. 85–86) Auf dieses Terminangebot reagiert der Wohnungssuchende mit der Frage, ob die Maklerin und die Kollegen an dem Tag „sowieso“ dort seien, wobei der Schwerpunkt der Frage auf „sowieso“ liegt. Die Antwort, die die Maklerin gibt, beinhaltet, dass sie an dem Tag dort sein sowie mit wem und von wann bis wann sie die Besichtigung am Samstag organisieren werde. Den Zweck dieser Frage versteht die Maklerin nicht sofort, dies können wir aus der folgenden Interaktion rekonstruieren.

Nach dieser Erklärung will der Wohnungssuchende zu dem Termin am Samstag noch etwas sagen (siehe Fl. 90). Die Maklerin versteht zunächst nur die Regierungswörter „[Mhm] Okay, ich …“, ohne das Wort „ich“. Ihre Aufmerksamkeit ist noch auf die Vereinbarung des Termins am Samstag fokussiert. Aber gleich danach bemerkt sie, dass der Wohnungssuchende noch etwas dazu sagen möchte. Sofort hört sie auf mit der Erzählung und stellt eine Rückfrage: „Ja?“ (Fl. 90), um den Wechsel der Redeposition anzugeben. Der Wohnungssuchende sagt dann, dass er diesen Termin nur „mit Vorbehalt zusagen“ könne: „Also dann würde ich jetzt erst mal mit Vorbehalt zusagen. Ich kann jetzt noch nicht hunderpro zusagen“ (Fl. 90–91). Hier kann man den Zweck der vorher gestellten Frage: „Sie wären am Samstag sowieso dort, ist das korrekt?“ (Fl. 87), sehr deutlich rekonstruieren. Denn er ist sich nicht sicher, ob er diesen Termin wahrnehmen kann, deswegen möchte er mit dieser Frage herausfinden, ob dieser Termin

am Samstag nur ihm alleine angeboten wird oder ob er für alle Interessenten gilt. Der Wohnungssuchende sagt, dass er der Maklerin morgen eine sichere Antwort werde geben können: „aber ich werde es versuchen und spätestens morgen definitiv zurückmelden, ob es klappt Samstag, ist das okay?“ (Fl. 92).

Die Maklerin äußert, dass das okay sei und dass der Wohnungssuchende dies morgen direkt zurückmelden könne, dann werde sie ihn für den Termin eintragen. Nach der Absprache des Termins beginnt die Maklerin sofort mit dem Erfragen der Kontaktdaten. Nachdem sie den Namen und die Rufnummer erhalten hat, fragt die Maklerin noch nach der Mobilnummer und der E-Mail-Adresse des Wohnungssuchenden. Weil sie schon nach der Festnetznummer gefragt hat, denkt die Maklerin möglicherweise, dass der Wohnungssuchende dies komisch finden könnte, weshalb sie direkt nach der Frage nach der Mobilnummer einen Grund für ihre vorangegangene Fragehandlung angibt (Fl. 96-101) (vgl. Ehlich & Rehbein 1986: 9).

D-Transkriptausschnitt 17 (von DG-16):

[80]

	..
KL [v]	dann zumindest Miteigentümer des Anteils des Grundstücks wäre, wenn ich das so

[81]

	.. 98 [07:19.6]
KL [v]	kaufen würde. Eh, was kann ich denn tun, wenn ich mir das jetzt mal anschauen

[82]

	.. 99 [07:24.0]
AG [v]	[Ehm] Ich würde einmal schauen, wann der nächste Termin ist, kleinen
AG [k]	[gedehnt]
KL [v]	möchte?

[83]

	.. 100 [07:29.3]101 [07:29.7]102 [07:30.3] 103 [07:39.5]104 [08:01.6]105 [08:02.1]
AG [v]	Augenblick bitte, ja? Ja? ((Fahrstuhlmusik)) So, also
AG [k]	
KL [v]	Ja! Hmhm.
KL [k]	((Computertippgeräusch))

[84]

	..
AG [v]	ich bräuchte gleich mal Ihre Kontaktdaten, damit ich Ihnen das Exposé zusenden

[85]

	.. 107 [08:08.9]108 [08:09.4] 109 [08:10.4]
AG [v]	kann. Ahm, dann haben wir für Samstag einen Termin, also ich kann
KL [v]	Ja, sehr gerne

[86]

	.. 110 [08:19.2]
AG [v]	Ihnen am Samstag um zehn Uhr dreißig einen Termin anbieten.
KL [v]	Also das heißt,

[87]

	.. 111 [08:24.0]
AG [v]	Ja, also wir sind Samstag vor
KL [v]	wie/Sie wären am Samstag sowieso dort, ist das korrekt?

[88]

	.. 112 [08:27.9]
AG [v]	Ort und dann, ((atmet ein)) mein Kollege und ich sind von zehn bis dreizehn Uhr vor
KL [v]	

[89]

	..
AG [v]	Ort. Aber wir können halt immer pro halbe Stunde zwei Interessenten einbestellen.
KL [v]	

[90]

	113 [08:36.1] 114 [08:37.5] 115 [08:39.4]
AG [v]	Also, ich hätte jetzt/ ja?
KL [v]	[Mhm] Okay, ich ... Also dann würde ich jetzt erst mal mit
KL [k]	[gedehnt]

[91]

	..
KL [v]	Vorbehalt zusagen. Ich kann mich jetzt noch nicht hunderpro zusagen, aber ich werde

[92]

	..
KL [v]	es versuchen und spätestens morgen definitiv zurückmelden, ob es klappt Samstag,

[93]

	.. 116 [08:51.0] 117 [08:53.3]
AG [v]	Das ist okay, wenn Sie sich morgen melden. [Eh] Dann direkt
AG [k]	[gedehnt]
KL [v]	ist das okay?

[94]

	.. 118 [08:55.9] 119 [08:56.2] 120 [08:57.5]
AG [v]	zurückmelden, Dann kann ich im Prinzip eintragen. Können Sie mir Ihren
AG [k]	
KL [v]	Ja

[95]

	.. 121 [08:59.3] 122 [09:03.0]
AG [v]	Vornamen einmal durchgeben? [Hm] Und der
AG [k]	[gedehnt]
KL [v]	Ja, mein Vorname ist Kim, K-I-M.

[96]

	.. 123 [09:07.0] 124 [09:08.8]125 [09:10.8]
AG [v]	Nachname? [Ja] Haben Sie noch eine Rufnummer für mich?
AG [k]	[gedehnt]
KL [v]	Müller, M-Ü-L-L-E-R.

[97]

	126 [09:14.4] 127 [09:19.7]
AG [v]	[Ehm] Warten noch, null,
AG [k]	[gedehnt]
KL [v]	Ja, das ist die, die Nummer, die Sie jetzt sehen, null, vier, null.

[98]

	.. 128 [09:22.8] 129 [09:24.8] 130 [09:26.2]131 [09:26.8]132 [09:27.2]
AG [v]	vier, null. [Ja]
AG [k]	[gedehnt]
KL [v]	[Eh] Sechs, drei, zwei, eins. Können Sie die sehen in dies. Ah ja.
KL [k]	[gedehnt]

[99]

	133 [09:28.0]
AG [v]	haben Sie auch eine Mobilnummer, falls irgendwas dazwischenkommt, so dass wenn

[100]

	.. 134 [09:33.7]
AG [v]	mein Kollege vor Ort Sie Samstag erreichen kann?
KL [v]	Ja, das ist null, eins, fünf, drei, eins,

[101]

	.. 135 [09:36.2]136 [09:37.2] 137 [09:39.2] 138 [09:41.4] 139 [09:42.0]
AG [v]	[Ja] Fünf, drei, neun, drei, eins, eins. Und die
AG [k]	[gedehnt]
KL [v]	fünf. Fünf, drei, neun, drei, fünf, drei, eins, eins.

[102]

	.. 140 [09:45.9]
AG [v]	E-Mail-Adresse bräuchte ich dann noch einmal.
KL [v]	Ja, Vorname und Nachname Kim Müller,

[103]

	141 [09:47.9] 142 [09:49.1] 143 [09:50.4] 144 [09:52.9] 145 [09:54.6]
AG [v]	Ohne Punkt, ohne Komma? ((lacht))
KL [v]	at hotmail ... Ohne alles, hotmail, Punkt, com ((lacht)),

[104]

	.. 146 [09:55.8] 147 [09:57.3]148 [09:59.3]
AG [v]	at hotmail, Punkt. com. Okay. So, dann schicke ich Ihnen das Exposé
KL [v]	Ganz genau.

[105]

	..
AG [v]	gleich zu und reserviere den Termin, dass Sie uns dann bis morgen Zurückmeldung

[106]

	.. 149 [10:09.2] 150 [10:11.5]151 [10:12.1]
AG [v]	geben können, ob Sie den Termin, ehm, einhalten können. Und wenn Sie sagen.
KL [v]	Hmhm.

[107]

	.. 152 [10:18.0]
AG [v]	J a . . .
KL [v]	Ja, soll ich mich als Antwort auf die E-Mail dann einfach zurückmelden, ja?

[108]

	153 [10:23.0] 154 [10:23.6]
AG [v]	Ja, das reicht, wenn Sie dann einfach auf meine E-Mail antworten, das ist
KL [v]	am besten.
KL [k]	leise

[109]

	.. 155 [10:27.9]
AG [v]	Kein Problem.
KL [v]	Okay, also ich versuche mein Bestes. Das kann sein, ich kann jetzt noch

[110]

	.. 156 [10:32.9] 157 [10:35.1]
AG [v]	Alles klar, ich …
KL [v]	nicht genau sagen, aber ich versuche es. ((lacht)) Ich danke Ihnen.

Nach der Fragen-Antwort-Handlung zu den Kontaktdaten gibt die Maklerin eine Zusammenfassung davon, welche Handlungen jetzt folgen sollen: „Okay. So, dann schicke ich Ihnen das Exposé gleich zu und reserviere den Termin, dass Sie uns dann bis morgen Zurückmeldung geben können, ob Sie den Termin, ehm, einhalten können“ (Fl. 104–106) Die Maklerin erklärt, dass sie ihm gleich nach dem Telefonat das Exposé senden und einen Termin für ihn reservieren werde. Der Wohnungssuchende wiederum verpflichtet sich, bis morgen fest Bescheid zu geben, ober er diesen Termin einhalten kann. Dann fragt der Wohnungssuchende, wie er sich am besten zurückmelden soll bzw. ob er sich einfach per E-Mail melden kann: „soll ich mich als Antwort auf die E-Mail dann einfach zurückmelden, ja?“ (Fl. 107) Nach der Bestätigung der Maklerin, dass eine Meldung per E-Mail reiche, betont der Wohnungssuchende noch einmal, dass er versuchen werde, diesen Termin einzuhalten: „Okay, ich versuche mein Bestes. Das kann sein, ich kann jetzt noch nicht genau sagen, aber ich versuche es.“ (Fl. 109–110).

Dieser Ausschnitt stellt dar, wie die Aktanten einen Termin für einen weiteren Kontakt vereinbaren. Für einen Termin oder eine Exposéübersendung muss der Wohnungssuchende private

Kontaktinfos angeben. Wenn man einen Termin zusagt, bedeutet dies, dass Verbindlichkeit entsteht. Wenn man den Termin nicht einhalten kann, muss man sich noch einmal melden.

4.2.5 Gesprächsabschluss: Die Initiierung der Beendigung

Wie in der vorangegangenen Analyse angesprochen wurde, gehen die Beteiligten nach der Phase „Informieren“ entweder zum Aushandeln eines Planes für weitere Kontakte über oder sie beenden das Gespräch. Normalerweise wird die Beendigung des Gespräches von dem Wohnungssuchenden bestimmt, weil er die Person ist, die angerufen hat, um sich über die Immobilie zu informieren. Daher kann nur der Wohnungssuchende wissen, ob er genügend Informationen gesammelt hat.

In dieser Analyse wird dargestellt, wie die Interaktanten zusammen das Gespräch beenden. Woher wissen die Interaktanten, dass beide einen Gesprächsabschluss anstreben? Zunächst wurden die Gespräche dargestellt, in denen nach Abschluss der Phase „Informieren“ die Beendigung initiiert und ohne Widerstand akzeptiert wurde. Dann folgten die Gespräche, in denen die initiierte Beendigung des Gespräches nicht einfach akzeptiert, sondern durch die Einbettung in ein neues Thema verzögert wurde.

Im folgenden Gespräch (D-Transkriptausschnitt 18) zeigt sich, wie die Wohnungssuchende schon in der Phase „Informieren“ signalisiert, dass sie das Gespräch von ihrer Seite aus bald beenden werde. Bevor sie die letzte Frage stellt, äußert sie, dass diese Frage die letzte sein werde, mit der Formulierung „gut, dann hätte ich noch ne letzte Frage und zwar …“ (Fl. 77). Diese Vorhersage ist wie ein Signal für die Interaktantin, das bedeutet, wenn die Maklerin keine weiteren Themen mehr hat, wird die Erkundigung nach der Wohnung von der Seite der Wohnungssuchenden nach dieser Frage beendet werden. Gleich nach dem Erhalt der Antwort auf diese Frage bestätigt die Wohnungssuchende das, was die Maklerin mitteilt, mit: „Ja, okay. [Ja] Gut“. Dann äußert sie gleich ihren Dank, was die Maklerin mit „Ja, bitte schön“ bestätigt. Nach der Wunschsequenz und einer nochmaligen gegenseitigen Dankäußerung verabschieden sie sich voneinander.

Im Folgenden wird der Gesprächsausschnitt zusammengefasst:

Partiturfläche 77–78: Vorhersagen (der Wohnungssuchenden), dass die Frage eine letzte Frage sei

Partiturfläche 79–98: Die gestellte Frage wird beantwortet und erklärt (vom Makler und von der Wohnungssuchenden)

Partiturfläche 98–99: Bestätigung der Akzeptanz der Antwort auf diese Frage
(von der Wohnungssuchenden)
Danksagung (an die Wohnungssuchende)

Partiturfläche 99: Akzeptanz des Dankes (vom Makler)

Partiturfläche 99–100: Wunschsequenzinitiierung (durch die Wohnungssuchende)

Partiturfläche 100: Danksagung und Wunschäußerung (des Maklers)
Verabschiedungssequenzinitiierung (durch den Makler)
Danksagung und Verabschiedung (durch die Wohnungssuchende)

D-Transkriptausschnitt 18 (von DG-18):

[77]

	.. 111 [06:53.7]	112 [06:54.7]
KL [v]	dann könnte ich das ja gleich machen	Ja, gut, dann hätte ich noch 'ne letzte
AG [v]		Genau.

[78]

	.. 113 [06:57.0]
KL [v]	Frage und zwar, was es für Kriterien an mich gibt, also für wie lange ich da
AG [v]	(gut)

[79]

	.. 114 [07:04.5]
KL [v]	wohnen kann, also • joa
AG [v]	Okay, also wir vermieten an Menschen in Ausbildung, das …

[…]

[98]

	.. 140 [08:30.0]	141 [08:31.7]	142 [08:33.0]
KL [v]	gehört ((lacht)).	Ja,okay.	[Ja] Gut, dann danke ich Ihnen
KL [k]			[lauter]
AG [v]	Die Wohnungssituation hat …		

[99]

	.. 143 [08:35.7]	144 [08:37.1]	145 [08:39.1]
KL [v]	schon mal ganz herzlich für den Einblick ((lacht))	für den Einblick. Ja, schönen	
KL [k]			
AG [v]	Ja,bitte schön.		

[100]

	.. 146 [08:40.9]	147 [08:42.2]	148 [08:44.2]
KL [v]	Feierabend ((lacht)).	[Danke, Tschüss]	
KL [k]		[lachend]	
AG [v]	((unverständlich, 0,2s)) Danke, Ihnen auch. Tschüss.		

Im folgenden chinesischen Gespräch (C-Transkriptausschnitt 18) gehen die Interaktanten ebenfalls von der Phase „Informieren“ zur Phase „Beendigung“ über. Nachdem die letzte Frage zur Informationssammlung beantwortet worden ist, initiiert die Wohnungssuchende die Beendigung des Gespräches mit einer Zusammenfassung bzw. einem potenziellen Handlungsplan: „Wenn ich Zeit hätte, komm ich dann mal vorbei zum Schauen“ (Fl. 59) Mit „okay?“ erfragt sie eine Bestätigung dieses Handlungsplans von der Maklerin, was einer Zustimmung zum Ende des Gespräches gleichkommen würde. Die Maklerin gibt diese Zustimmung mit „Hm, gut“ (Fl. 59). Dann verabschieden die Wohnungssuchende und die Maklerin sich mit „Hm, bye bye“ voneinander.

Im Folgenden wird des Gesprächsausschnitt zusammengefasst:

Partiturfläche 58-59: Akzeptanz der Antwort auf die letzte Frage (durch die Wohnungssuchende)
Ankündigung eines eigenen Handlungsplans (durch die Wohnungssuchende)

Partiturfläche 59: Bitte um Bestätigung (von der Wohnungssuchenden)

Partiturfläche 59: Akzeptanz äußern (durch den Makler)

Partiturfläche 60: Verabschiedungsinitiierung (von der Wohnungssuchenden)

Partiturfläche 60: Akzeptanz der Verabschiedung und Verabschiedung (durch den Makler)

C-Transkriptausschnitt 18 (von CG-15):

[58]

	111 [05:19.0]	112 [05:21.5]	113 [05:22.3]	114 [05:24.1]
KL [v]	那大概都是七千多的咯？		七千多装修好的.	
KL [v]	nà dà gài dōu shì qī qiān duō de gē?		qī qiān duō zhuāng xiū hǎo de.	
KL [de]	Na, fast alle sind etwa siebentausend Yuan ?		Die sind fertig mit Renovieren	
AG [v]		嗯,对		嗯
AG [v]		èn, duì		èn
AG [de]		Hm, ja.		Hm.

[59]

	115 [05:25.0]	116 [05:27.0]117 [05:30.9]
KL [v]	• • [嗯],那行吧。待我有时间再过去看看下，哦？	
KL [v]	• • [èn], nà háng ba. dài wǒ yǒu shí jiān zài guò qù kàn kàn xià, ò?	
KL [de]	• • [Hm] Na gut. Wenn ich Zeit habe, komm ich dann mal vorbei zum Schauen, okay?	
AG [v]		
AG [v]		èn, hǎo
AG [de]		Hm, gut.

[60]

	..	118 [05:31.9]	119 [05:32.8]	120 [05:34.9]
KL [v]		嗯，拜拜		
KL [v]		èn, bài bài		
KL [de]		Hm, bye-bye.		
AG [v]	嗯，好的。		嗯，拜拜	
AG [v]	de.		èn, bài bài	
AG [de]			Hm, bye-bye.	

Das folgende Gespräch (C-Transkriptausschnitt 19) zeigt, wie die initiierte Beendigung unterbrochen wird. Nachdem die letzte Frage der Wohnungssuchenden beantwortet ist, initiiert sie einen Abschluss mit einer Äußerung zu ihrem Handlungsplan: „ich überlege mal, wann ich die besichtigen möchte, dann melde ich mich bei dir“ (Fl. 65). Mit „okay?“ und „Oh?“ erfragt sie darauf die Zustimmung des Maklers. Wenn der Makler an dieser Stelle sein Einverständnis dazu geben würde (siehe das letzte Beispiel), wäre das Gespräch beendet. Aber hier reagiert der Makler mit dem Stellen einer Frage nach dem Namen und der Telefonnummer und unterbricht damit die von der Wohnungssuchenden initiierte Beendigung. Darum wird ein neues Thema durch eine weitere Frage eingeführt.

Dazu gibt die Wohnungssuchende nur ihren Namen, aber nicht ihre Telefonnummer an, sondern äußert eine Ablehnung mit der Formulierung: „Melde ich mich bei dir, okay? Wenn ich gut überlegt habe, werde ich mich bei dir melden, okay?“ (Fl. 67–68) Der Makler versucht nicht, sie zu überreden, sondern akzeptiert die Ablehnung. Dann initiiert die Wohnungssuchende nochmals die Beendigung des Gespräches: „dann ist es das gewesen?“ (Fl. 68) Der Makler bestätigt die Beendigung: „Eh, wenn du vorbeikommst, ruf einfach diese Telefonnummer an.“ (Fl. 69) Die Wohnungssuchende sagt „Danke“, was der Makler mit „Eh, gern geschehen“ annimmt. Dann verabschieden sie sich.

C-Transkriptausschnitt 19 (von CG-12):

[63]

	.. 124 [05:31.9]
AG [v]	它也不分楼层的。所有楼层都一个价格
AG [v]	jiào huá suàn tā yě bú fèn lóu céng de, suǒ yǒu lóu céng dōu yī gè jià gé
AG [de]	Der Preis richtet sich nicht nach dem Stockwerk, deswegen haben alle den gleichen Preis.

[64]

	125 [05:35.0]	126 [05:38.8]127 [05:40.0]
AG [v]		• • 看你什么时候想看
AG [v]		• • kàn nǐ shí me shí hòu xiǎng kàn
AG [de]		• • Das hängt davon ab, wann du die Wohnungen
KL [v]	好吧好吧，那那那我考虑一下哦	考虑一下
KL [v]	hǎo ba hǎo ba, nà nà nà wǒ kǎo lǜ yī xià ò	kǎo lǜ yī xià
KL [de]	Okay, okay, dann, dann, dann ich überlege mal.	Überlege mal.

[65]

	.. 128 [05:41.4]
AG [v]	也可以给我电话，我再去接你
AG [v]	yě kě yǐ gěi wǒ diàn huà, wǒ zài qù jiē nǐ
AG [de]	besichtigen möchtest, dann ruf mich an, ich komme vorbei, um dich abzuholen.
KL [v]	呃， 我考虑一下，如果我需要看，我再去找你，好吧？
KL [v]	e, wǒ kǎo lǜ yī xià.rú guǒ wǒ xū yào kàn, wǒ zài qù zhǎo nǐ, hǎo
KL [de]	Eh, ich überlege mal, wann ich die besichtigen möchte,dann melde ich mich bei dir,

[66]

	.. 129 [05:46.5]130 [05:47.4]	131 [05:49.4]
AG [v]	您贵姓？方便给我留个手机号码啵？	
AG [v]	nín guì xìng? fāng biàn gěi wǒ liú gè shǒu jī hào mǎ bo	
AG [de]	Wie ist Ihr werter Name? Wenn es Ihnen passt, gib uns eine Telefonnummer?	
KL [v]	哦？	我姓李的
KL [v]	ba? ò ?	wǒ xìng lǐ de
KL [de]	okay? Oh?	Mein Nachname

[67]

	.. 132 [05:51.4]	133 [05:53.0]	134 [05:57.2]
AG [v]	姓李是吧？		好，那行•
AG [v]	xìng lǐ shì ba?		hǎo, nà háng • nǐ
AG [de]	Der Nachname ist Li, richtig?		Gut, dann gut • du
KL [v]		呃，哦？那我我会找你勒， 好不好？	
KL [v]		e, ò?nà wǒ wǒ huì zhǎo nǐ lè , hǎo bú hǎo?	wǒ kǎo lǜ qīng
KL [de]	ist Li.	Eh, oh? Dann melde ich mich bei dir, okay?	Wenn ich gut

[68]

	..	135 [06:01.3]	136 [06:03.4]
AG [v]	你考虑一下好吧？		
AG [v]	kǎo lǜ yī xià hǎo ba?		e,nǐ guò lái dǎ wǒ
AG [de]	überlegst mal, okay?		Eh, wenn du
KL [v]	我考虑清楚了，我会找你好吧？	嗯嗯，那就这样哦？	
KL [v]	chǔ le, wǒ huì zhǎo nǐ hǎo ba?	èn èn, nà jiù zhè yàng ò?	
KL [de]	überlegt habe, werde ich mich bei dir melden, okay?	Hmhm, dann ist es das gewesen?	

[69]

	..	137 [06:05.3]	138 [06:07.1]
AG [v]	呃，你过来打我这个电话就可以了。		额，不客气
AG [v]	zhè gè diàn huà jiù kě yǐ le		é, bú kè qì
AG [de]	vorbeikommst, ruf einfach diese Telefonnummer an.		Eh, gern geschehen
KL [v]		呃，谢谢哦，嗯	谢谢啦，嗯，拜拜拜拜
KL [v]		e, xiè xiè ò, èn	xiè xiè lā, èn, bài bài bài bài
KL [de]		Eh, danke, hm.	Danke, ehm, bye-bye, bye-bye.

Das Gespräch (D-Transkriptausschnitt 19) stellt einen Fall dar, in dem das Immobilienobjekt, über das der Wohnungssuchende sich eigentlich informieren möchte, schon verkauft ist. Deshalb fragt der Wohnungssuchende den Makler, ob er noch ein weiteres, vergleichbares Haus habe. Dazu fragt der Makler nach, was der Wohnungssuchende mit dem Haus machen möchte, ob er es auch zum Wohnen oder zur landwirtschaftlichen Nutzung nutzen möchte, weil das eigentlich angefragte Haus sehr groß sei und auch Ställe und Scheunen dabei habe. Der Wohnungssuchende antwortet, dass er das Haus nicht für landwirtschaftliche Zwecke nutzen wolle, aber einen Schuppen würde er gerne haben. Nach diesen Fragen und Antworten initiiert der Makler den Abschluss des Themas durch eine inhaltliche Zusammenfassung und macht dem Wohnungssuchenden einen Handlungsvorschlag, den er mit einer Frage beginnt: „Sie haben ja nun meine Adresse, ne?“, was der Wohnungssuchende bejaht. Der Makler macht darauf einen Vorschlag: „Schicken sie mir mal …“ (Fl. 23–28), den der Wohnungssuchende zunächst mit „Ja“ bestätigt, bevor er jedoch mit „aber“ eine neue Frage initiiert: „Aber kommt Ihnen jetzt so etwas in den Sinn, zum Beispiel …“ (Fl. 29) Das Gespräch wird aber an diese Stelle nicht beendet, sondern durch eine neue Frage weitergeführt.

Sie unterhalten sich dann noch drei Minuten lang weiter bis zu dem Punkt, an dem der Wohnungssuchende äußert, dass er überlege, ein Haus in Bispingen zu kaufen. Der Makler möchte

eigentlich sagen, dass in Bispingen zu wohnen verkehrsmäßig sehr unpraktisch sei. Das sei eine schlechte Idee. Aber als Makler muss er vordringlich die Anforderungen der Kunden respektieren, anstatt der eigenen Meinung Ausdruck zu verleihen. Deshalb erwähnt er die Schwierigkeit des Verkehrs in der dortigen Umgebung durch eine Rückfrage, um sich zu versichern, dass der Wohnungssuchende darüber Bescheid weiß und auch in diesem Fall bei den eigenen Anforderungen bleiben werde. Bis dahin zeigt die Reaktion des Wohnungssuchenden, dass er bei seinen ursprünglichen Bedingungen bleiben wird. Dann beginnt der Makler mit „Aber“ (Fl. 63) das Fazit des Themas einzuleiten: „Aber einfach mal reinschreiben, Anforderungsprofil, wie bereits am Telefon besprochen, suche ich mögliche ((unverständlich, 1s)), mindestens die und die Größe, na? Und zum Wohnen“ (Fl. 63–65). Dann macht er den gleichen Vorschlag wie schon zuvor (Fl. 23–28): „Dann da schreiben, damit wir dann, wenn wir so was Ähnliches haben, eh, genau, wissen wir alles, könnte vielleicht passen.“ (Fl. 69–70). Mit „Okay?“ fordert er zu einer Bestätigung auf. Der Wohnungssuchende nimmt mit „Alles klar!“ (Fl. 70) den Vorschlag zur Beendigung des Themas an. Er bestätigt den Handlungsplan, den der Makler ihm vorschlägt: „Dann schaue ich das mal an, ja. Und dann [schreib ich mal]“ (Fl. 71). Der Makler bestätigt diesen Handlungsvorschlag mit „Gut“. Nach der gegenseitigen Bestätigung und der Vereinbarung eines Handlungsplans danken sie einander und verabschieden sich.

D-Transkriptausschnitt 19 (von DG-12):

[23]

	39 [02:05.4]	40 [02:07.4]41 [02:07.9]	42 [02:09.5]
AG [v]	Sie haben ja nun meine Adresse, ne?	E-Mail-Adresse steht da auch.	Schicken Sie
KL [v]		Ja	Hm.

[24]

	..	43 [02:14.1]
AG [v]	mir mal so ein kleines Profil von dem, was Sie suchen, zu. Und auf welche Bereiche,	
KL [v]		

[25]

	..
AG [v]	wie teuer, wie groß, Wohnfläche – und wenn uns dann was über den Weg läuft, dann

[26]

	..	44 [02:17.4]45 [02:18.8]
AG [v]	würden wir uns dann bei Ihnen gleich melden.	Wie viel Wohnfläche. Wissen Sie
KL [v]		Okay.

[27]

	..	46 [02:21.7]	47 [02:22.9]
AG [v]	so bald.		Und dann, und dann sage ich, wenn uns dann
KL [v]		Ja! So Wohnfläche, sage ich ...	

[28]

	.. 48 [02:27.7]
AG [v]	was über den Weg läuft, dann würden wir uns dann bei Ihnen gleich melden
KL [v]	Ja. Aber
KL [k]	

[29]

	..
KL [v]	kommt Ihnen jetzt so etwas in den Sinn, zum Beispiel, was so zwischen hundertfünfzig.
KL [k]	

[…]

[63]

	.. 104 [05:35.6]
AG [v]	außerhalb mal Gebiet auch sehr sehr schwierig. Aber einfach mal reinschreiben,

[64]

	.. 105 [05:41.2]106 [05:41.6]
AG [v]	Anforderungsprofil, wie bereits am Telefon besprochen. Suche ich mögliche,
KL [v]	Hm.

[…]

[69]

	114 [06:06.8]
AG [v]	na? Dann da schreiben, damit wir dann, wenn wir so was Ähnliches haben, eh, genau,

[70]

	.. 115 [06:13.5] 116 [06:14.9]117 [06:15.4]
AG [v]	wissen wir alles, könnte vielleicht passen. Okay?
KL [v]	Uhmuhm. Alles klar! Dann schau ich
KL [k]	

[71]

	.. 118 [06:18.2] 119 [06:19.7]
AG [v]	Gut, dann wünsche ich Ihnen erst mal
AG [k]	lacht
KL [v]	das mal an, ja. Und dann [schreib ich mal] ((lacht)). Ich danke Ihnen vielmals.
KL [k]	[leise]

[72]

	.. 120 [06:21.5]
AG [v]	ein schönes Wochenende. Und wie gesagt, können Sie mir gerne per E-Mail schicken,
KL [v]	

[73]

	.. 121 [06:24.5] 122 [06:26.0] 123 [06:27.4]124 [06:29.4]
AG [v]	na? Dank auch, tschüss.
AG [k]	lachen
KL [v]	Alles klar, danke Ihnen. Tschüss.

Fazit

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass nicht nur in deutschen, sondern auch in chinesischen Gesprächen das Beenden der Unterhaltung nicht nur von dem Wohnungssuchenden, sondern auch vom Makler initiiert werden kann. Der Wohnungssuchende kann das Ende des Gespräches oder das Ende der Phase „Informieren“ in der Phase „Informieren“ mit einer Äußerung, z. B. durch: „Meine letzte Frage wäre …“, einleiten. Wenn nach dieser Frage kein neues Thema vom Makler eingeführt oder keine weitere Frage gestellt wird, kommt es zur Dank- oder Wunschsagung („Ich wünsche Ihnen …“) und zur Verabschiedung und das Gespräch endet. In den meisten Fällen kann die Initiierung des Endes der Unterhaltung durch eine Zusammenfassung des Gespräches oder eine Ankündigung eines Plans oder Vorschlags gemäß den Inhalten des Gespräches realisiert werden. Der Aufforderung zur Bestätigung oder Akzeptanz des Plans (z. B. „Okay?“, im Chinesischen auch „Oh?“) oder Vorschlags folgt die Erläuterung. Eine Bestätigung des Plans oder Vorschlags wird normalerweise durch „Ja“, „Okay“, „Gut“ oder „Alles klar“ und eine weitere Wiederholung des akzeptierten Plans oder Vorschlags realisiert. Wenn nach der Akzeptanz des verabredeten Plans oder Vorschlags keine neue Frage aufgeworfen wird, geht das Gespräch zuende. In chinesischen Gesprächen gibt wie in deutschen Gesprächen normalerweise eine Dankessequenz und eine Verabschiedungssequenz, aber keine Wunschsequenz.

4.3 Die Musterstruktur „telefonisches Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt“

In den vorigen Kapiteln wurde das „telefonische Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt“ von Phase zur Phase anhand der vergleichenden Betrachtung der chinesichen Gespräche und deutschen Gespräche untersucht. Aufgrund der vorliegenden Analyse und ausgehend von den Ergebnissen wird im Folgenden eine tentative Struktur des institutionellen Gesprächs „telefonisches Erkundigungsgepräch im Immobilienmarkt“ entwickelt.

Die Musterstruktur des Diskurses mit dem Namen „telefonisches Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt“ wird in Abbildung 2 modellhaft als Diagramm dargestellt. Dieses Muster beruht auf Forschungsergebnissen über Verkaufsgespräche (vgl. Rehbein 1995; Dorfmüller 2006) und damit in Zusammenhang stehenden Entscheidungsprozessen (vgl. Grießhaber 1987; Rehbein 1995), die anhand von empirischen Analysen von Gesprächen, die jeweils in China und Deutschland mit Audioaufnahmen erstellt wurden, ermittelt wurden. Die Terminologie ist

an das Handlungsmuster von Ehlich und Rehbein angelehnt, d. h. die Tätigkeitsformen werden nach mentalen Handlungen und interaktionalen Aktionen klassifiziert (vgl. Ehlich & Rehbein 1986: 137).

Nach den von Rehbein (1977) beschriebenen Stadien des Handlungsprozesses kann eine Handlung in drei Phasen unterteilt werden: Vorgeschichte, Geschichte und Nachgeschichte. Bei dem im Folgenden untersuchten Erkundigungsgesprächen im Immobilienmarkt geht es um die Ermittlung einer Diskursstruktur, die darstellt, wie das erste telefonische Erkundigungsgespräch zwischen dem Wohnungssuchenden und dem Makler bzw. dem Vermieter aufgebaut ist und wie es abläuft. Dieses Gespräch bezieht sich auf die Vorgeschichte, dass die Immobilienfirma eine Werbung für ein Verkaufsangebot ausgeschrieben hat; und die Nachgeschichte, in der es nach dem Gespräch zu einem weiteren Kontakt kommen kann. Die Struktur des Gespräches wird in fünf Phasen untergliedert: in Vorgeschichte (0), Gesprächseröffnung (I), Anliegenerklärung (II), Prä-Informieren/Anbieten (III), einen Plan dafür, weitere Verbindungen bzw. Kontakte auszuhandeln (IV), und der Beendung des Gesprächs (V).

Vorgeschichte des Erkundigungsgespräches

Die Vorphase des Erkundigungsgespräches bildet die Vorgeschichte zur Kontaktherstellungsphase, sei reicht bis zu dem Punkt, an dem der Wohnungssuchende am Telefon in eine sprachliche Interaktion mit dem Immobilienanbieter eintritt.

Als Vorgeschichte findet eine Anzeige des Verkaufswunsches statt, da der Immobilienmakler eine Immobilie zu verkaufen hat und er diesen Verkaufswunsch durch Werbung über verschiedene Kanälen bekannt macht. Diese Werbung oder Anzeige sieht oder hört der Wohnungssuchende. Falls diese Anzeige der Immobilie sein Interesse nicht weckt, wird er den Immobilienmakler nicht kontaktieren. Falls die Anzeige der Immobilie das Interesse des Wohnungssuchenden mehr und weniger weckt, wird der Wohnungssuchende initiativ mit dem Immobilienmakler Kontakt aufnehmen. Beim ersten Kontakt braucht der Wohnungssuchende mehr Informationen über die Immobilie oder er hat zu den Informationen in der Anzeige noch Fragen.

Geschichte des Erkundigungsgespräches

Die zentralen Phasen des Erkundigungsgespräches sind Kontaktieren, (Prä-)Informieren und Anbieten sowie Verbindungsaufbau. Es soll nach einer erfolgreichen Kontakterstellung in das Anliegen Erklärung übergegangen werden. Das passiert in der Phase des Gesprächseinstieges. In der (Prä-)Informieren-Phase werden Informationen über die Wohnung und die Bedürfnisse

bzw. die Situation des Wohnungssuchenden abgefragt und vermittelt, bis der Wohnungssuchende und der Makler alle ihre Fragen gestellt haben. Es gibt in dieser Phase einen „Informationstransfer“, nämlich ein Prä-Informieren. Diese Gespräche sind eine Art des Verkaufsgesprächs, weswegen sie auch beide die Eigenschaft besitzen, dass der Immobilienmakler die Rolle des Verkäufers einnimmt. Der von ihm verfolgte Zweck, dieses Gespräch zu führen, ist nicht nur, wie oben gezeigt, dem potenziellen Kunden Informationen zu übermitteln, sondern er verfolgt den Zweck des Anbietens von Objekten. Die Handlung „Informationentransfer“ dient dem Immobilienmakler dazu, sein Ziel und den Zweck des Anbietens zu realisieren. Und das Wissen des Immobilienmaklers untersteht dem Zweck, eine Entscheidung für den nächste Schritt zu fällen.

Die Gesprächsteilnehmer verfolgen jeweils eigene Zwecke: Während der potenzielle Kunde sich Informationen über die Immobilien einholen und dann eine Entscheidung treffen möchte, möchte der Verkäufer seine Immobilien anbieten. Die Fragen, die vom Wohnungssuchenden gestellt werden, reflektieren dessen Interessen, nämlich die wichtigsten Punkte, die er benötigt, um eine Entscheidung zu treffen.

Es folgt die Verbindungsaufbauphase, in der der Makler und der Wohnungssuchende eine Verbindung zueinander aufbauen. Eine weitere Kontaktmöglichkeit wird hier vorgeschlagen und besprochen. Wenn der Makler einen Plan oder einen Verbindungsaufbau vorgeschlagen hat und der Wohnungssuchende diesen Vorschlag nicht übernehmen möchte, erfolgt entweder noch eine persuasive Handlung von Seiten des Maklers oder dieser akzeptiert die Ablehnung. Wenn der Wohnungssuchende dem Plan oder Vorschlag sofort zustimmt, gehen sie zur nächsten Handlung, zum „sich verabreden“ über.

Durch die folgende kurze Präsentation soll ersichtlich werden, wie der Verlauf entlang der Positionen der Struktur aussehen könnte.

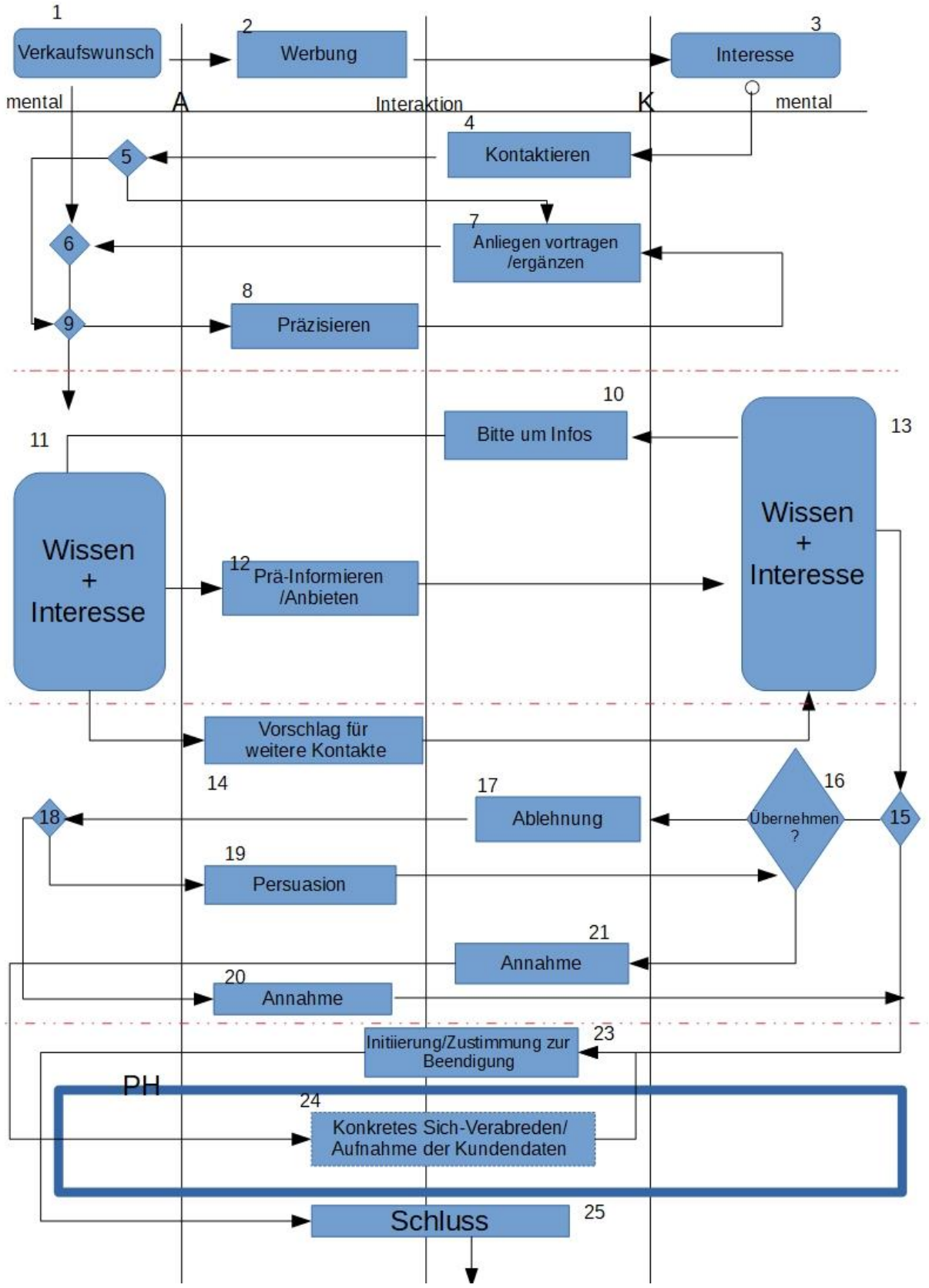


Abbildung 2: Musterstruktur des Diskurses „telefonisches Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt“ (Quelle: eigene Darstellung)

Die **Vorgeschichte** dieses Gespräches entspricht der Vorgeschichte des Verkaufsgespräches. Aktant A (Makler) hat den Wunsch, ein Immobilienobjekt/Immobilienobjekte zu verkaufen oder zu vermieten (Pos. 1), darum macht Aktant A Werbung über viele Kanäle (Pos. 2). Auf diese Werbung wird Aktant K (Wohnungssuchender) aufmerksam und sein Interesse ist geweckt (Pos. 3).

Der Einstieg in **die Geschichte** der Struktur dieser Interaktion erfolgt über die Seite von Aktant K (Wohnungssuchender). Der Wohnungssuchende initiiert den Kontakt durch ein Telefonat. Nachdem K den Kontakt mit A in Position 4 hergestellt hat, steigt er, falls die Kontaktherstellung negativ verläuft, aus dem Muster aus (diese Möglichkeit ist nicht in der Struktur verzeichnet). Falls der Kontakt erfolgreich hergestellt wird, folgt der nächste Schritt zur Phase Anliegenklärung. Dies wird in der Position 5 entschieden.

In der Anliegenklärungsphase gibt es zwei Möglichkeiten für einen Beginn dieser Phase:

– K initiiert den Vortrag des Anliegens ohne Fragen von A (Pos. 5-7).
– A initiiert den Beginn dieser Phase mit Fragen nach dem Anliegen, dann trägt K das Anliegen vor (Pos. 5-9-8-7).

Nach dem Vortragen des Anliegens (Pos. 7) überprüft A in Position 6, ob es immer noch einen Verkaufswunsch gibt, und in Position 9, ob er dieses Anliegen klar genug verstanden hat. Wenn nicht, wird A durch Rückfragen das Anliegen präzisieren (Pos. 8) und dann macht K eine Ergänzung dazu (Pos. 7). In dieser Phase könnten die Aktanten A und K den Zirkel (Pos. 7-6-9-8) einmal oder mehrfach durchlaufen, bis das Anliegen klar formuliert ist; es kann auch sein, dass der einmalige Vortrag des Anliegens Aktant A klarmacht, worum es geht (Pos. 7-6-9). Dann folgt der nächste Schritt in die Phase Prä-Informieren/Anbieten.

In der Phase Prä-Informieren/Anbieten steigt Aktant K mit Bitte um Informationen über die Immobilien ein (Pos. 10). Aktant A wird nach eigenem Wissen oder Fachwissen über die Immobilien sowie gemäß dem eigenen Interesse im Mentalbereich Informationen suchen (Pos. 11), um diese Aktant K mitzuteilen (Pos. 12). Dabei ist nicht das reine Informieren wichtig, sondern eher das Angebot oder manchmal auch das Anpreisen. Die mitgeteilten Informationen über die Immobilien verarbeitet Aktant K gemäß dem eigenen Interesse und dem eigenen allgemeinen Wissen im Mentalbereich (Pos. 13). Je nach eigenem Interesse und Wissen stellt Aktant K Aktant A weitere Fragen bzw. Rückfragen zu den Immobilien (Pos. 10). Gemäß der Reaktion, nämlich der (Rück-)Fragen von Aktant K, ergänzt Aktant A weitere Informationen, um das Immobilienobjekt anzubieten (Pos. 12). In dieser Phase durchlaufen die zwei Aktanten mehrfach den Zirkel der Positionen 10-11-12-13, so lange, bis sie den nächsten Schritt machen.

Die Initiation für den Einstieg in den nächsten Schritt kann von Aktant A oder Aktant K kommen:

1. Aktant K findet, dass er genügend Informationen bekommen hat, bzw. er prüft gemäß seinem Interesse und Wissen im Mentalbereich (Pos. 13), ob alle seine Fragen über das Immobilienobjekt beantwortet wurden. Wenn ja, entscheidet K sich in Position 13, welchen Schritt er als Nächstes gehen möchte:
    1.1. K befragt A nicht nach der Möglichkeit weiterer Kontakte, er bedankt sich bei A für das Informieren/Anbieten und initiiert eine Beendigung des Gespräches (Pos. 13-15-23)
    1.2. K fragt A nach der Möglichkeit weiterer Kontakte, Aktant A präsentiert dann einen entsprechenden Plan/Vorschlag (Pos. 13-10-11-14)
2. Aktant A macht einen Vorschlag für weitere Kontakte (Pos. 14)

Die Phase „einen Plan für weitere Verbindungen aushandeln“ beginnt damit, dass Aktant A einen Vorschlag oder Plan für einen eventuellen weiteren Kontakt präsentiert (Pos. 14). Je nach Plan oder Vorschlag, wird Aktant K im Mentalbereich den Zustand des eigenen Interesses und Wissens überprüfen und dann eine Reaktion zeigen (Pos. 14-13)

1. K versteht den Vorschlag/Plan nicht ganz, K befragt A über mehrere Details des Vorschlags/Plans, welchen A vorgeschlagen hat. Die zwei Aktanten durchlaufen den Zirkel der Positionen 10-11-12-13 mehrfach, bis K klar versteht, wie der Plan/Vorschlag gemeint ist.
2. K hat keine weiteren Fragen zum Vorschlag/Plan,
    2.1. wenn As Vorschlag/Plan keine sofortige Entscheidung erfordert. Dann dankt K A für den Vorschlag/Plan und initiiert eine Beendigung (Pos. 14-13-15-23).
    2.2. wenn As Vorschlag/Plan eine sofortige Entscheidung erfordert. Dann entscheidet K sich im Telefonat, ob er diesen Vorschlag/Plan akzeptiert (Pos. 14-13-15-16).
        2.2.1. K entscheidet sich, den Vorschlag/Plan nicht (sofort) zu übernehmen. K äußert seine Entscheidung durch eine Ablehnung (Pos. 14-13-15-16-17).
        2.2.2. K entscheidet sich, den Vorschlag/Plan sofort anzunehmen, und äußert die Übernehmensentscheidung. Dann gehen die zwei Aktanten in die nächste Phase **Sich-Verabreden** über (Pos. 14-13-15-16-21).

Bei einer Nicht-Übernehmen-Entscheidung (Pos. 17) von K entscheidet Aktant A sich in Position 18, was er als nächsten Schritt macht:

1. A versucht durch eine Persuasionshandlung K dazu zu bringen, dass er es sich noch einmal überlegen soll, ob er diesen Vorschlag/Plan übernimmt oder nicht (Pos. 19). Es könnte passieren, dass zwei Aktanten den Zirkel über die Positionen 16-17-18-19 mehrfach durchlaufen, weil Aktant A Aktant K überreden will. Am Ende nimmt A die Nicht-Übernehmen-Entscheidung von K an (Pos. 20) oder K wird überredet/überzeugt und nimmt den Vorschlag/Plan an (Pos. 21)
2. A nimmt diese Entscheidung von K ohne Persuasionsversuche an (Pos. 17-18-20).

Wenn Aktant K den Plan/Vorschlag für den Verbindungsaufbau zu einem nächsten Kontakt von A annimmt, gehen die zwei Aktanten zu einem konkreten Sich-Verabreden bzw. einer gegenseitigen Aufnahme der Kontaktdaten über (Pos. 24), in dem Block „Prä-Hyperpragmen“ (Block PH). Hyperpramen wurden von Ehlich und Rehbein (1975: 227) als dort auftretend definiert, wo „die Obligation sehr stark […], ein Rücktritt also mit großen Schwierigkeiten verbunden“ ist. Nach Ehlich und Rehbein ist dabei „die Verbindlichkeit (Obligation) und die Interruptionsmöglichkeit […] entsprechend den jeweiligen (Teil-)Zielen unterschiedlich“ (1975: 227). „Zum Beispiel ist es ohne große Schwierigkeiten möglich, das Restaurant nach dem Betreten und dem Umhersehen wieder zu verlassen. Anders steht es mit dem Block zwischen Bestellung und Bezahlung.“ (1975: 227)
In diesem Fall ist die Verbindlichkeit natürlich noch nicht so stark wie in dem Hyperpragmen zwischen der Bestellung und dem Abschließen des Vertrages und der Bezahlung oder der mündlichen Zusage und dem Abschluss des Vertrages. Aber wenn der Wohnungssuchende und der Makler sich zu einer Besichtigung verabreden, dann ist für einen Rücktritt von diesem Kontakt mindestens eine persönliche Abmeldung nötig. Eine Basis-Verbindlichkeit entsteht durch die Phase des „Sich-Verabredens“ bzw. ein Block in der Struktur kann „Prä-Hyperpragmen“ genannt werden.
Wenn das konkrete Sich-Verabreden bzw. die Aufnahme der Kontaktdaten abgeschlossen ist (Pos. 24), wird die Beendigung des Gespräches initiiert (Pos. 23).

5 Exkurs: Verbindlichkeit bei der Wohnungsbesichtigungsabsprache

Gemäß den Zusammenfassungen der Gespräche aus meinem Korpus und von Interviews mit Gesprächsbeteiligten und Bekannten (jeweils drei aus Deutschland und drei aus China) zu deren Erfahrungen beim Immobilienkauf habe ich deren Ablauf nachzuzeichnen versucht. Die Diagramme in den Abbildungen 3 und 4 sollen den Ablauf des Prozesses von der Anzeigenwahrnehmung bis zur Besichtigung grob darstellen. Es geht dabei hauptsächlich um Immobilienkauf und nicht um Miete. Welche Handlungen Agent und Klient ausführen müssen, damit beide den Schritt der Besichtigungsvereinbarung erreichen können, wird hier rekonstruiert. Dadurch sollen die Unterschiede in China und Deutschland in Hinsicht auf diesen Aspekt deutlich werden. Bei der Nachzeichnung möchte ich hauptsächlich die Verbindlichkeit in dieser Phase bis zur Wohnungsbesichtigung vergleichen, weshalb dieser Ablauf an einem idealen Fall dargestellt wird, nämlich dass der Agent bzw. das Immobilienobjekt während dieses Prozesses zur Besichtigung verfügbar ist.

In Abbildung 3 wird dieser Ablauf zunächst für Deutschland dargestellt. Der Einstieg beginnt mit Position 1, wo der Agent eine Anzeige für ein Immobilienobjekt zum Verkauf oder zur Vermietung online oder/und offline aufgibt. Diese Anzeige wurde vom Klienten gesehen. In Position 2 vereinbart er entweder nur einen Kontakt, um eine Besichtigung zu vereinbaren, also ohne sich direkt zu erkundigen (z. B. wenn er auf einer Immobilienwebsite die Anzeige sieht, „Anbieter kontaktieren“ anklickt und direkt ein Anmeldungsformular ausfüllt); oder er nutzt den Kontakt zur Erkundigung, wenn er zuerst nur sein Wissen in Bezug auf das Objekt stillen möchte. Das wird dann als Erkundigungsgespräch zwischen Klient und Agent bezeichnet. Die telefonischen Erkundigungsgespräche, die in dieser Arbeit empirisch analysiert werden, finden in dieser Position (Pos. 2) statt. Hier wird entschieden, ob die zwei Aktanten weiter im Prozess bleiben, nämlich sich in Richtung einer Besichtigungsvereinbarung weiterbewegen möchten. Wenn ja, fordert der Agent den Klienten auf, sich anzumelden. In Position 4 füllt der Klient unter Angabe von privaten Informationen online ein Formular aus, er schreibt eine E-Mail oder beantwortet direkt am Telefon die Fragen des Agenten (diese dritte Option findet sich in den hier wiedergegebenen Gesprächen). Dann sendet der Agent dem Klienten ein Exposé des Objekts durch einen Online- oder einen Offline-Kanal (Pos. 5). Im Exposé findet dieser der Klient die Adresse des Immobilienobjekts und schriftliche Informationen dazu, sodass er die Umgebung des Objektes vorher selbst ohne Termin anschauen und prüfen könnte, ob alles so ist, wie er es sich vorgestellt hat. An Position 6 fällt diese Entscheidung: 1. Wenn der Klient mit der Wohnung nach dem Anschauen des Exposés oder der selbst durchgeführten Besichtigung nicht

zufrieden ist, wird er den Weg zum Besichtigungstermin verlassen; 2. Wenn der Klient nach diesem Vorlauf weiterhin Interesse an dem Objekt hat, werden er und der Makler einen Besichtigungstermin vereinbaren:
1. Wenn der Besichtigungstermin schon festgelegt ist, rückt der Klient direkt zu Position 9 vor;
2. Wenn der Besichtigungstermin extra mit dem Agenten vereinbart werden muss, kontaktiert der Klient den Agenten nochmals (er bewegt sich dann von Pos. 6 zu Pos. 7).
In Position 7 erhält der Agent den Wunsch zur Besichtigung des Immobilienobjektes durch den Klienten. Der Agent sendet in dieser Position noch eine Widerrufsbelehrung für Angaben zum Widerrufsrecht an den Klienten, dann gehen der Klient und der Agent zusammen zu Position 9. In dem Fall, dass man den Prozessschritt des Sich-Anmeldens gleich am Telefon durchführt und den Besichtigungstermin bereits vereinbart, sendet der Agent dem Klienten nach dem Telefonat ein Exposé des Objekts zu. Wenn der Klient nach dem Lesen des Exposés weiterhin interessiert ist, hat die Besichtigungsvereinbarung weiterhin Bestand, aber der Klient muss dafür vorher eine Widerrechtsbelehrung unterzeichnen, die der Agent an den Klienten gesendet hat.
In Abbildung 4 wird der Ablauf des Prozesses in dieser Phase vor der Besichtigung bzw. der Besichtigungsvereinbarung in einem chinesischen Gespräch nachgezeichnet. Der Einstieg erfolgt wie im deutschen Gespräch, er beginnt mit Position 1, wo der Agent eine Anzeige für ein Immobilienobjekt zum Verkauf online oder/und offline aufgibt. Diese Anzeige wird von einem Wohnungssuchenden gelesen und in Position 2 vereinbart er entweder einen Kontakt, ohne sich zu erkundigen, also nur eine Besichtigungsvereinbarung, oder er kontaktiert den Makler, um sich zu erkundigen. Daraufhin kommt es zu einem Erkundigungsgespräch zwischen Klient und Agent. Die telefonischen Erkundigungsgespräche, die in dieser Arbeit empirisch analysiert werden, finden in dieser Position statt. An dieser Position (Pos. 2) entscheidet sich, ob die zwei Aktanten weiter im Prozess bleiben, also eine Besichtigung vereinbaren möchten. Wenn ja, lädt der Agent in Position 3 den Klienten zur Besichtigung ein und erfragt evtl. die Kontaktinformation in Position 4, damit der Kontakt hinterher fortgesetzt werden kann. In Position 5 entscheidet sich der Klient, ob er diese Einladung zur Besichtigung oder die Anfrage nach seinen Kontaktinformationen annimmt. Wenn der Klient dies akzeptiert, bekommt der Agent in Position 6 darüber Bescheid und beide gehen über zur Position 7.

Folgende Unterschiede zwischen den deutschen und den chinesischen Gesprächen sind deutlich geworden:

1. In Deutschland „meldet man sich an“. Dazu gibt man private Informationen wie Vor- und Nachnamen, die Telefon- bzw. Handynummer, die E-Mail- und die Wohndresse an. In China gibt man nur für einen weiteren Kontakt den Namen (es kann auch nur der Nachname sein) und eine Telefonnummer bzw. Handynummer an. Nach E-Mail- und Wohnadresse wird nicht gefragt.
2. In Deutschland bekommt der Klient vorher ein Exposé für das gewünschte Objekt. Das gibt es in China nicht.
3. In Deutschland muss der Klient normalerweise auch für die Besichtigung eine „Widerrufsbelehrung“ unterzeichnen. Auch die gibt es in China nicht.
4. In Deutschland spielt die elektronische Versendung in dem oben beschriebenen Prozess eine große Rolle, d. h. viele Dokumentensendungen und Vereinbarungen werden über E-Mail verschickt, während in China die E-Mail in diesem Prozess keine Rolle spielt. Man wickelt die entsprechende Kommunikation meistens über das Telefon ab.[32]

Durch die Aufforderung an den Klienten, private Informationen bzw. die Wohn- und die E-Mail-Adresse anzugeben sowie eine Widerrufsbelehrung zu unterzeichnen, ist die Verbindlichkeit im Zusammenhang mit einer Besichtigung in Deutschland deutlich stärker als in China, wo man für eine Besichtigung nur den eigenen Vor- oder Nachnamen und die Telefon- bzw. Handynummer angibt.

[32] Junge Chinesen verwenden auch gerne „Wechat“ und „QQ“, für Chat-Dienste herunterladbare Software für Smartphones. Nutzer können mit dieser App Audionachrichten versenden, Videotelefonate durchführen sowie Fotos, Videos, Kontaktinformationen oder ihren Aufenthaltsort (mit-)teilen, auch Taxis oder Lebensmittel bestellen sowie Restaurant- und Stromrechnungen bezahlen (vgl. Wikipedia URL: https://de.wikipedia.org/wiki/WeChat).

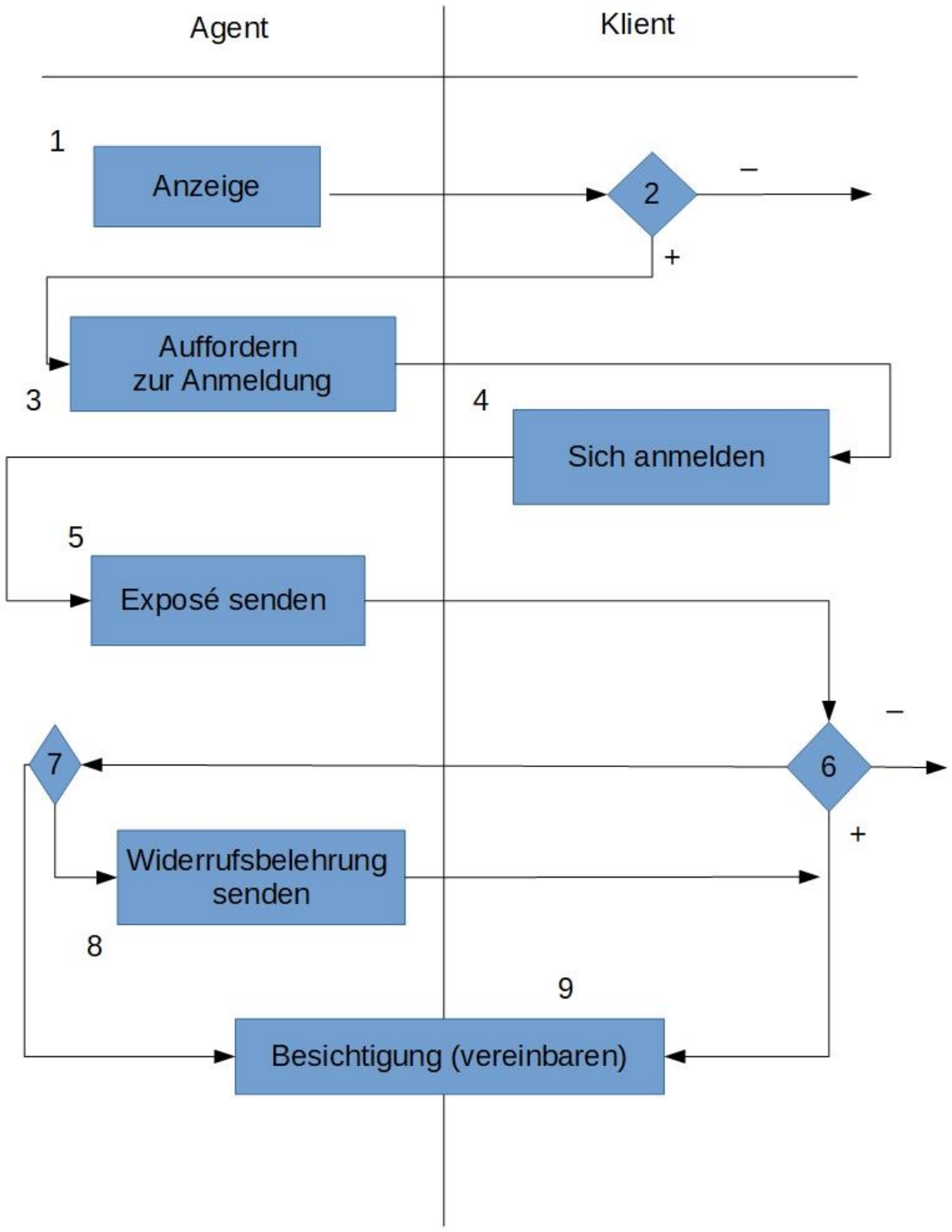


Abbildung 3: Ablauf von der Wahrnehmung der Anzeige bis zur Besichtigung in Deutschland (Quelle: eigene Darstellung)

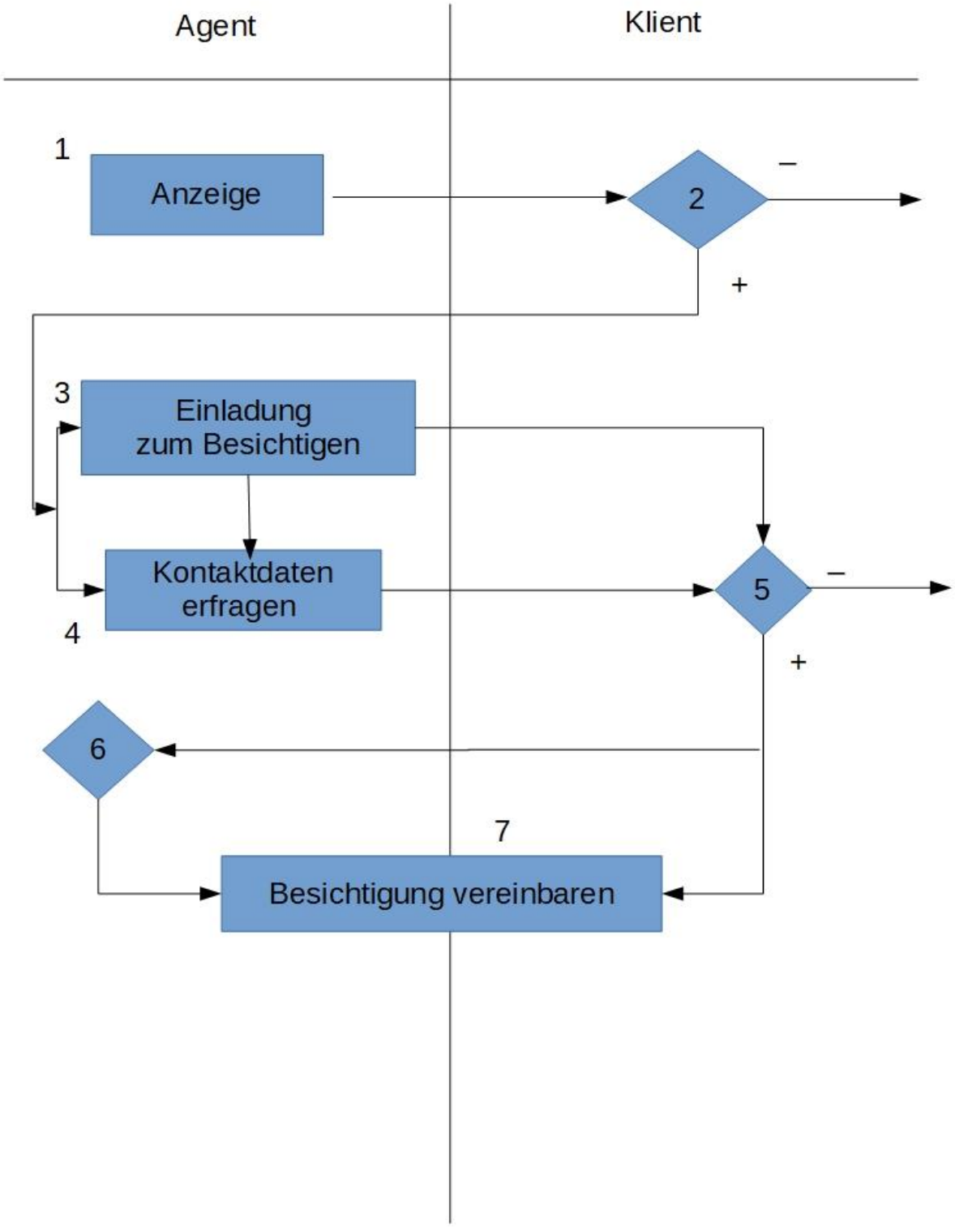


Abbildung 4: Ablauf von der Wahrnehmung der Anzeige bis zur Besichtigung in China (Quelle: eigene Darstellung)

Im Folgenden wird durch eine Analyse von Erkundigungsgesprächen aus meinem Korpus und der Website einer Immobilienbörse versucht, die obige Ablaufbeschreibung zu illustrieren. Zuerst erfahren wir im Erkundigungsgespräch, was man für eine Besichtigung benötigt. Um dieses Ergebnis zu überprüfen, habe ich in den zwei größten und meistverwendeten Online-Börsen Chinas und Deutschlands recherchiert, um nachzuvollziehen, wie dieser Prozess abläuft, wenn man sich für die Anzeige eines Immobilienobjektes interessiert und dieses besichtigen möchte.

In deutschen Gesprächen

Ausgangssituation: Eine ausländische Wohnungssuchende hat eine Anzeige für eine Wohnung auf der Website einer Immobilienbörse gesehen und möchte gerne einen Besichtigungstermin vereinbaren. Im folgenden Beispeil wird anschaulich, wie der Makler darauf reagiert. Der Makler sagt, dass die Wohnungssuchende eine E-Mail an ihn senden müsse und zwar über die Website der Firma. „[Ja] Dann müssten Sie uns erst einmal eine E-Mail zukommen lassen über Immo“ (Fl. 6–7), und dass der nächste Schritt nach der E-Mail-Sendung darin bestünde, eine Widerrufsbelehrung zu unterzeichnen. Dazu fragt die Wohnungssuchende nach, ob für die E-Mail das Kontaktformular auf der Website auszufüllen sei. Diese Frage wird vom Makler bestätigt und er betont dann nochmals, dass eine Widerrufsbelehrung unterschrieben werden müsse.

D-Transkriptausschnitt 20 (von DG-17):

[5]

	.. 14 [00:50.9] 15 [00:52.3]
KL [v]	zwei, null, fünf, drei, fünf, Hamburg. Und ich interessiere mich für die Wohnung
KL [K]	
AG [v]	[Ja]
AG [K]	[gedehnt]

[6]

	.. 16 [00:59.0]
KL [v]	und möchte ich eine Besichtigung machen [mit Ihnen].
KL [K]	[sehr leise]
AG [v]	[Ja] Dann müssten Sie uns
AG [K]	[gedehnt]

[7]

	.. 17 [01:04.1] 18 [01:04.7] 19 [01:05.7] 20 [01:06.7]
KL [v]	Ja, eh … Ah.
AG [v]	erst einmal eine E-Mail zukommen lassen über Immo, dann schicke ich
AG [K]	

[8]

	.. 21 [01:08.8]
KL [v]	Okay, dann kann ich eh die Formu[lar] den Kontakt
KL [K]	[gedehnt]
AG [v]	Ihnen eine Widerrufsbelehrung

[9]

	.. 22 [01:14.9]23 [01:15.6] 24 [01:17.9]25 [01:19.2]
KL [v]	zum Anbieter mal ausfüllen? Ja, okay, okay, klar. Ja!
KL [K]	
AG [v]	Genau. Und und dann gibt

[10]

	..
AG [v]	es von uns eine Widerrufsbelehrung, die Sie dann auch noch unterschreiben

[11]

	.. 26 [01:25.9] 27 [01:27.9] 28 [01:29.0] 29 [01:30.0]30 [01:30.5] 31 [01:32.8]
KL [v]	Okay, ja, mache ich. Okay, danke sehr. Tschüss.
AG [v]	müssten. Wunderbar. Gerne. Tschüss.

Der Makler möchte von der Wohnungssuchenden also nicht irgendeine E-Mail erhalten, sondern dass sie das Kontaktformular auf der Website ausfüllt. Dazu betrachten wir jetzt das Kontaktformular von zwei Online-Immobilienbörsen etwas genauer.

In Abbildung 5 wird das Formular von „Immonet“ dargestellt. Wie man diesem entnehmen kann, wird man nach folgenden privaten Informationen und einer „Nachricht" gefragt: „Anrede“, „Vorname“, „Nachname“, „E-Mail-Adresse“, „Telefonnummer“, „Straße & Hausnummer“, „Postleitzahl“, „Ort“ sowie „Mtl. Haushaltsnettoeinkommen“, „Beschäftigungsstatus“ und „Haushaltsgröße“. Davon sind Anrede, Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Nachricht als „Pflichtangabe“ markiert.

Auf dem Formular der Website „Immobilienscout 24“ (siehe Abb. 6) wird nach „Anrede“, Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Wohnortadresse und einer „Nachricht“ gefragt. Davon sind die Angaben über Anrede, Nachname sowie E-Mail- und Wohnortdresse obligatorisch. Außerdem wird der Wohnungssuchende gefragt, ob man das Objekt zur Selbstbenutzung oder zur Kapitalanlage kaufen möchte; wann man und wer einziehen will; wie der eigene Beschäftigungsstatus und wie hoch das monatliche Einkommen ist; wie viel Eigenkapital mitgebracht wird und ob man Bewerbungsunterlagen hat. Die Beantwortung dieser Fragen wird beworben mit dem Satz: „Erhöhen Sie die Chance auf einen Besichtigungstermin“, aber die Angabe erfolgt auf freiwilliger Basis.

Diese Fragen auf den Formularen werden nun dahingehend betrachtet, welche Informationen der Makler vom Wohnungssuchenden erwartet bzw. wozu er diesen sich zu äußern auffordert.

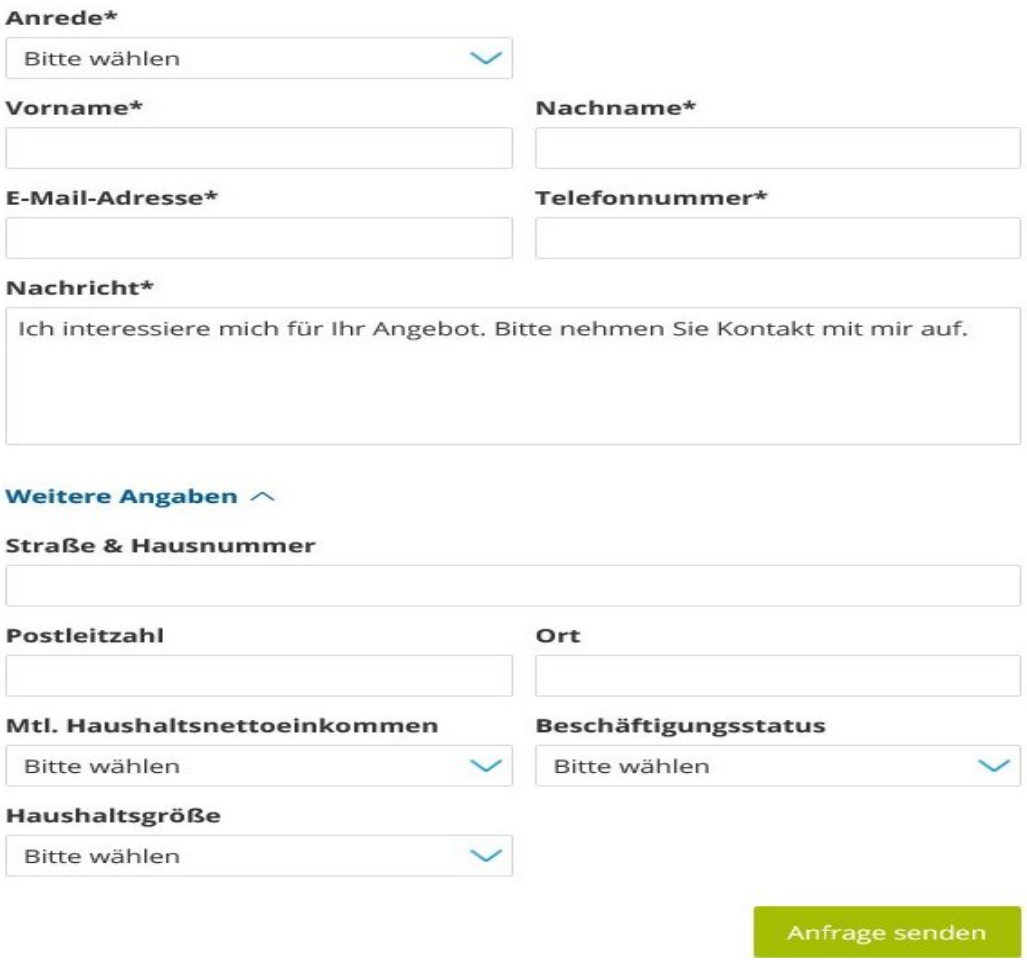


Abbildung 5: Kontaktformular von „Immonet“ (Quelle: https://www.immonet.de/)

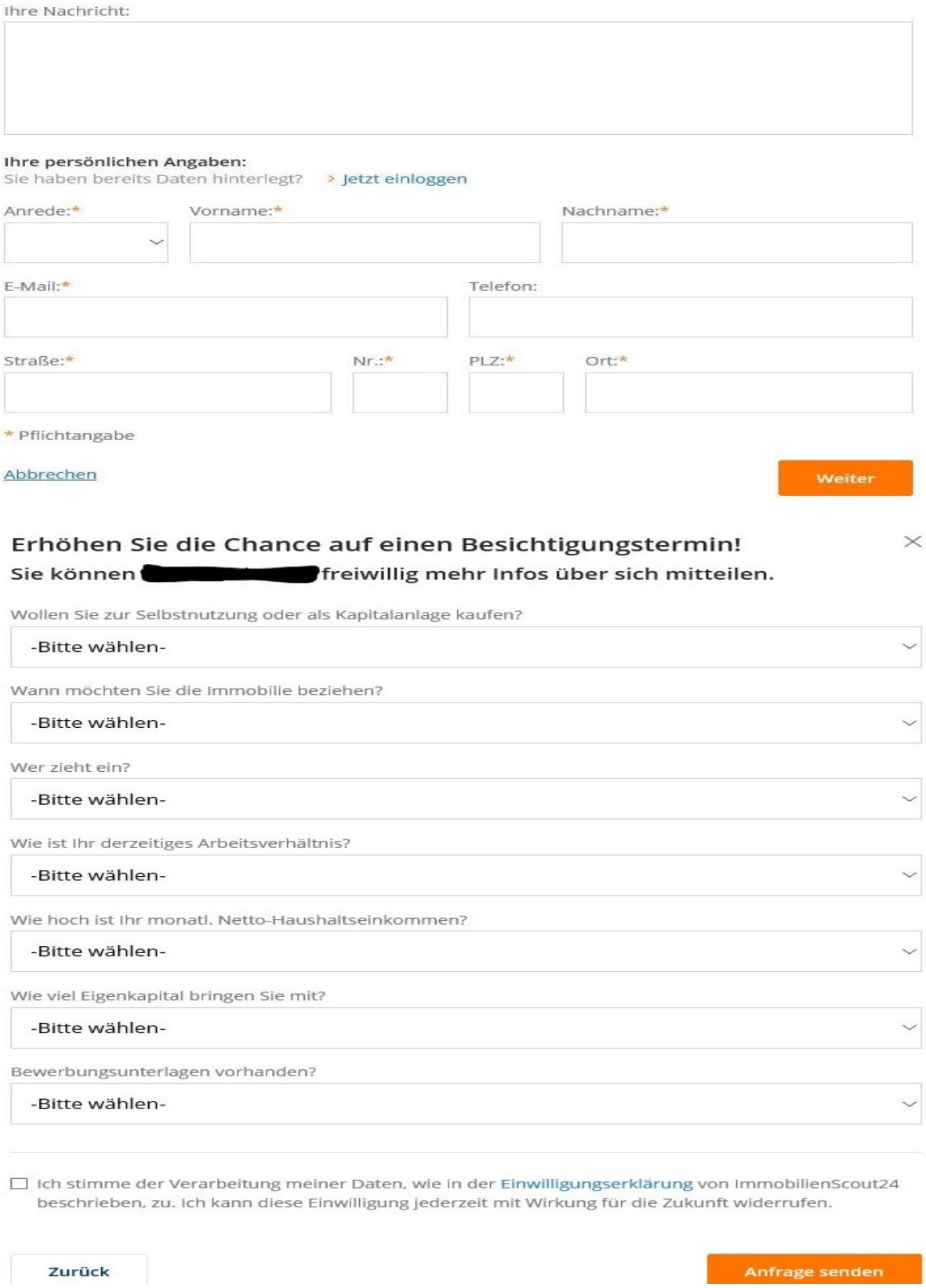


Abbildung 6: Kontaktformular von „Immobilienscout24“ (Quelle: https://www.immobilien-scout24.de/)

Ein weiteres Gespräch zeigt, wie ein Makler am Telefon bzw. beim Erkundigungsgespräch zu einem Immobilienobjekt nach privaten Informationen des Wohnungssuchenden fragt.

Ein deutscher Gesprächsausschnitt

Ausgangspunkt: In diesem Gespräch ruft der Wohnungssuchende die Maklerin an, weil er sich über ein Objekt, das von der Immobilienfirma beworben wurde, informieren möchte. Aber das Haus ist bereits verkauft. Im zweiten Ausschnitt aus der Phase „Informationssammlung" läuft das Gespräch so ab, dass der Wohnungssuchende wissen möchte, ob es noch etwas Ähnliches gibt. Die Maklerin fällt dazu ein weiteres Haus ein, über das die beiden Gesprächspartner sich dann unterhalten. Die Maklerin initiiert die Einladung zu einer weiteren Verbindung mit der Vorschlagsfrage: „Soll ich Ihnen dazu was zuschicken?" (Fl. 66) Der Wohnungssuchende bejaht dies, worauf die Maklerin von ihm seinen Namen und seine E-Mail-Adresse wissen möchte: „Dann verraten Sie mir doch einmal Ihren Namen und ihre E-Mail-Adresse." (Fl. 67) Mit der Angabe des Namens und der E-Mail-Adresse hat der Wohnungssuchende kein Problem, diese werden von ihm genannt. Dann erfragt die Maklerin seine Telefonnummer und die Anschrift. Mit einer frageförmigen Äußerung möchte die Maklerin außerdem die Adresse und die Telefonnummer des Wohnungssuchenden erfahren: „haben Sie auch bitte einmal Telefonnummer und Adresse für mich, der Vollständigkeit halber?" (Fl. 70–71) Der Wohnungssuchende nennt seine Telefonnummer, aber seine Anschrift möchte er nicht angeben. Aber er äußert die Ablehnung nicht sofort nach der Aufforderung, sondern gibt zunächst seine Telefonnummer an und während der Nennung der Nummer verwendet die Maklerin einmal die Interjektion „hm" und einmal „ja" (Fl. 72), um die Rezeption zu bestätigen. Aber bei der letzten Ziffer hat sie ein Verständlichkeitsproblem und fordert mit „Wie bitte?" zu einer Wiederholung der Nummernangabe auf.[33] Nachdem der Wohnungssuchende die Nummern nochmals angegeben hat, bestätigt die Maklerin dies mit „Ja" und sagt dann: „Vielen Dank" (Fl. 73).
Dann äußert der Wohnungssuchende lachend seine Ablehnung der Angabe seiner Adresse mit der Formulierung: „Und Adresse gebe ich Ihnen dann das nächste Mal" (Fl. 73–74) Die versteckte Bedeutung dieser Aussage ist, dass er ihr seine Adresse jetzt nicht geben möchte. Aber der Wohnungssuchende formuliert diese Ablehnung, ohne „nicht" oder „nein" zu verwenden, d. h. die Ablehnung wird von ihm nicht direkt ausgedrückt. Somit klingt es nicht wie eine vollständige Ablehnung, weil ein „nächstes Mal" angegeben wird. Doch diese Ablehnung wird von

[33] Für Näheres zur Verwendung und der Funktion von „Bitte" (vgl. Rehbein 2001).

der Maklerin nicht akzeptiert mit der Begründung, dies sei eine „gesetzliche Regelung", nämlich „Adresse gegen Adresse", und zwar mit der Formulierung: „Nee, Adresse muss ich haben, bevor ich Ihnen das Exposé zuschicke, weil da ja auch eine Adresse drin steht und das ist gesetzliche Regelung, ist Adresse gegen Adresse." (Fl. 75–76) Dieser Grund überzeugt den Wohnungssuchenden und er gibt seine Adresse an.

In diesem Ausschnitt fordert die Maklerin erfolgreich die Kontaktinfos des Wohnungssuchenden ein. Diese Informationen umfassen nicht einfach nur den Namen, die Telefonnummer und die E-Mail, sondern auch die Wohnortadresse. Es kann beobachtet werden, dass der Wohnungssuchende einige private Informationen im ersten Gespräch nicht so gerne angeben möchte. Trotzdem muss er dies, weil er dazu verpflichtet ist, wenn er ein Exposé zum Objekt erhalten möchte.

D-Transkriptausschnitt 21 (von DG-13):

[66]

	.. 121 [05:55.9]122 [05:56.9]
KL [v]	Ja.
AG [v]	durchsprechen, wenn Sie schauen. Soll ich Ihnen dazu was zuschicken?

[67]

	..123 [05:58.8] 124 [05:59.2]125 [06:00.8]
KL [v]	Ja! Das wäre klasse.
AG [v]	Dann verraten Sie mir doch einmal Ihren Namen und ihre

[68]

	.. 126 [06:05.8] 127 [06:08.4] 128 [06:13.0]
KL [v]	Also Name Oliver Mantey. Hmhm, und mein E-Mail ist
AG [v]	E-Mail-Adresse. • • • [Man]tey, ja?
AG [k]	[gedehnt]

[69]

	.. 129 [06:15.9] 130 [06:20.1]131 [06:20.7]132 [06:21.3] 133 [06:22.6] 134 [06:23.5]
KL [v]	Oliver Mantey ((unverständlich)) at hotmail Eh, genau.
AG [v]	Hmm. Mantey mit t? Hmhm.

[70]

	135 [06:24.3] 136 [06:26.5] 137 [06:27.9]
KL [v]	Hmhm, at hotmail, com.
AG [v]	Hotmail ((einatmen)) und [ehm] haben Sie auch bitte einmal
AG [k]	[gedehnt]

[71]

	.. 138 [06:34.4]
KL [v]	Also
AG [v]	Telefonnummer und Adresse für mich, der Vollständigkeit halber.
AG [k]	

[72]

	..	139 [06:38.6]	140 [06:39.4]	141 [06:40.9]
KL [v]	Telefonnummer ist, eh, die null, eins, fünf, eins,		sechs, sechs, sieben, acht,	vier, fünf,
AG [v]		Hmhm.		Ja.

[73]

	..	142 [06:42.9]	143 [06:43.8]	144 [06:45.8]	145 [06:47.8]
KL [v]	sechs, sechs.		Vier, fünf, sechs sechs,		Und Adresse gebe ich
AG [v]		Wie bitte?		Ja. Vielen Dank.	

[74]

	..	146 [06:49.8]	147 [06:51.0]
KL [v]	Ihnen dann das nächste Mal. ((lacht))		
AG [v]			Nee, Adresse muss ich haben, bevor ich Ihnen das

[75]

	..
AG [v]	Exposé zuschicke, weil da ja auch eine Adresse drin steht und das ist gesetzliche

[76]

	..	148 [06:59.4]	149 [07:04.9]
KL [v]		Aha. Okay. [ah] Das ist XXX ja?	
KL [k]		[gedehnt]	
AG [v]	Regelung, ist Adresse gegen Adresse.		

[77]

	..	150 [07:13.6]	151 [07:18.5]
KL [v]	beziehungsweise/nee, nee, lieber meine andere, XXX.		Zwei, zwei, eins, neun in
AG [v]			XXX?

[78]

	152 [07:19.9]	153 [07:21.4]	154 [07:23.4]
KL [v]	Hamburg.		Ja
AG [v]	Hmhm.	[Alles klar, super]	Dann schicke ich Ihnen das per Exposé einmal raus.
AG [k]		[leise]	

[79]

	..156 [07:27.4]		157 [07:30.3]
KL [v]			Aber vielleicht können
AG [v]	Sie können sich ja mal anschauen, ob das etwas für Sie wäre		

Zusammenfassend gesagt, wird hier eine Handlung vollzogen, indem der man private Informationen entweder auf dem Website-Formular für den Kontakt mit dem Makler angibt oder am Telefon private Informationen nennt. Dies erfolgt im Ablauf in Position 4, „Sich anmelden“. Die Handlung, mit der der Makler den Wohnungssuchenden auffordert, private Informationen anzugeben, kann man verstehen als „Zum Anmelden auffordern“. Nach dem Anmelden erhält man das Exposé des Objekts sowie eine Widerrufsbelehrung.

Ein chinesisches Gespräch

Der folgende Ausschnitt stellt dar, was passiert, wenn die Wohnungssuchende fragt, ob man die Wohnung besichtigen kann. Die Maklerin teilt mit: „wenn du Zeit hast, rufen Sie mich vorher an. Wenn Sie morgen Vormittag Zeit für eine Besichtigung haben, sage mir heute Abend Bescheid." (Fl. 99–100)[34] Die Wohnungssuchende reagiert mit der Wiederholung des Gesagten: „einen Tag vorher", worauf die Maklerin ergänzt: „Du sagst mir, wo du bist. Ich hole Sie zur Besichtigung ab." (Fl. 101)

C-Transkriptausschnitt 20 (von CG-20):

[98]

	175 [08:04.1]	176 [08:05.1]
KL [v]		嗯，那好，那大概就是这情况就是这样咯？
KL [v]		èn, nà hǎo, nà dà gài jiù shì zhè qíng kuàng jiù shì zhè yàng
KL [de]		Ehm, gut, dann haben wir alles?
AG [v]	随你选择	
AG [v]	suí nǐ xuǎn zé	
AG [de]	Du kannst dich frei entscheiden.	

[99]

	.. 177 [08:08.9]
KL [v]	
KL [v]	gē?
KL [de]	
AG [v]	对对对，你有空的话， 您就提前给我打电话，然后，假如您明天上午看房有空
AG [v]	duì duì duì, nǐ yǒu kōng de huà, nín jiù tí qián gěi wǒ dǎ diàn huà, rán hòu, jiǎ rú
AG [de]	Ja, ja, ja, wenn du Zeit hast, rufen Sie mich vorher an. Wenn Sie morgen Vormittag Zeit für eine

[100]

	.. 178 [08:15.2]	
KL [v]		
KL [v]		ò, tí
KL [de]		Oh,
AG [v]	你就今天晚上告诉我	
AG [v]	nín míng tiān shàng wǔ kàn fáng yǒu kōng	nǐ jiù jīn tiān wǎn shàng gào sù wǒ
AG [de]	Besichtigung haben,	sage mir heute Abend Bescheid.

[101]

	.. 180 [08:18.1]	181 [08:19.7]
KL [v]	哦，提前一天	提前一天哦？
KL [v]	qián yī tiān	tí qián yī tiān ò?
KL [de]	einen Tag voher	Einen Tag vorher?
AG [v]	你告诉我你在哪个地方，我去接您看	
AG [v]	nǐ gào sù wǒ nǐ zài nǎ gè dì fāng, wǒ qù jiē nín kàn	
AG [de]	Du sagst mir, wo du bist. Ich hole Sie zur Besichtigung ab.	

34 In dieser Äußerung kann man sofort merken, dass die Maklerin ihre Klientin mal duzt und mal siezt. Zur Untersuchung dieses Phänomens siehe siehe Kap. 7.

[102]

	182 [08:21.0]	183 [08:22.3]	184 [08:23.9]	185 [08:25.5]	
KL [v]		[嗯],那好，那我	我我我考虑好了	我给你电话	
KL [v]		[èn], nà hǎo, nà wǒ	wǒ wǒ wǒ kǎo lǜ hǎo le	wǒ gěi nǐ diàn huà	wǒ jiù
KL [de]		[Ehm], gut, dann ich	überlege es mal.	Ich rufe dich an,	ich sage
KL [k]		[gedehnt]			
AG [v]	嗯，好的好		诶诶		
AG [v]	èn, hǎo de hǎo		ēi ēi		lè hǎo
AG [de]	Ehm, gut.		Ey ey		Gut. Sie

[103]

	..	187 [08:29.4]
KL [v]	我就告诉你我在哪你来接， 哦？	
KL [v]	gào sù nǐ wǒ zài nǎ nǐ lái jiē, ò?	
KL [de]	dir, wo du mich abholst, ja ?	
AG [v]	叻好叻，您还可以	您还可以这些问我的问题，或者您还有什么问题问我的没问清楚的，你想起来的
AG [v]	lè. nín hái kě yǐ	nín hái kě yǐ zhè xiē wèn wǒ de wèn tí, huò zhě nín
AG [de]	können auch	Sie können auch diese Fragen, die Sie mich fragen möchten, oder die

[104]

	..	188 [08:34.9]
AG [v]		你可以就是说…
AG [v]	hái yǒu shí me wèn tí wèn wǒ de méi wèn qīng chǔ de, nǐ xiǎng qǐ lái de	nǐ ké yǐ jìu
AG [de]	Fragen, die Sie mich schon gefragt haben, aber nicht klar für Sie sind.	Sie können ...

[105]

	..	189 [08:36.2]	190 [08:37.9]
KL [v]		随时可以问你一下，哦？	
KL [v]		suí shí kě yǐ wèn nǐ yī xià, ò ?	
KL [de]		Zu jeder Zeit dich fragen, ja?	
AG [v]			对， 我可以接上你以后到车上，我们再慢慢讲
AG [v]	shì shuō		duì, wǒ kě yǐ jiē shàng nǐ yǐ hòu dào chē
AG [de]			Richtig. Nachdem ich Sie abhole, reden wir in Ruhe darüber

[106]

	..	191 [08:40.6]	192 [08:41.6]	193 [08:42.7]	194 [08:44.7]
KL [v]		唉！好好好	好好好	好好好	
KL [v]		A! hǎo hǎo hǎo	hǎo hǎo hǎo	hǎo hǎo hǎo	
KL [de]		Ah! gut gut gut	gut gut gut	gut gut gut	
AG [v]				好啵？	那就这样哦？
AG [v]	shàng, wǒ men zài màn màn jiǎng			hǎo bo?	nà jiù zhè
AG [de]	im Wagen			Okay?	Dann ist das

[107]

	..	195 [08:45.5]	196 [08:49.8]	197 [08:50.9]
KL [v]		那就改天有时间再邀/给你电话 /	再去看	
KL [v]		nà jiù gǎi tiān yǒu shí jiān zài yāo /gěi nǐ diàn huà/	zài qù kàn	
KL [de]		Wenn ich an einem anderen Tag Zeit habe, einlade/rufe ich dich an	zur Besichtigung	
AG [v]			对	
AG [v]	yàng ò?		duì	duì duì, nǐ
AG [de]	Erst mal so ?		Richtig	Ja, ja, wann

[108]

	..
AG [v]	对对，你什么时候/您改天/我们每天都有车， 我们的车我们的车是免费接受看房的
AG [v]	shí me shí hòu/nín gǎi tiān/wǒ men měi tiān dōu yǒu chē, wǒ men de chē wǒ men
AG [de]	du/Sie an einem anderen Tag/Wir haben jeden Tag Wagen verfügbar und die Abholung mit unseren Wagen

[109]

	..	198 [08:56.3]	199 [08:57.5]	200 [08:58.5]
KL [v]		好好	谢谢哦	
KL [v]		hǎo hǎo	xiè xiè o	
KL [de]		Gut gut	Danke	
AG [v]		不收费的		好叻，客气，好叻
AG [v]	de chē shì miǎn fèi jiē shòu kàn fáng de	bú shōu fèi de		hǎo lè, kè qì, hǎo lè
AG [de]	die Abholung mit unseren Wagen ist kostenfrei	kostet kein Geld		Gut, bitte sehr, gut

[110]

	201 [09:00.2]	202 [09:01.1]	203 [09:03.1]
KL [v]	拜拜拜拜	拜拜	
KL [v]	bài bái bái bái	bái bái	
KL [de]	Bye-bye, bye-bye,	byeb-ye.	
AG [v]		好叻，再见	
AG [v]		hǎo lè, zài jiàn	
AG [de]		Gut, auf Wiederhören.	

Die Maklerin ergänzt dann noch, dass, falls die Wohnungssuchende noch Fragen habe, sie diese beim Treffen in Ruhe besprechen könnten. Die Sequenz der Interaktion (Fl. 103–105) reflektiert den Handlungsplan der Wohnungssuchenden. Die Maklerin möchte etwas ergänzen mit der Äußerung: „Sie können auch diese Fragen, die Sie mich fragen möchten, oder die Fragen, die Sie mich schon gefragt haben, aber nicht klar für Sie sind. Sie können …“ (Fl. 103–104) Dieser Satz wird aber an dem Punkt, als die Maklerin äußern möchte, was sie anbieten kann bzw. was die Wohnungssuchende noch erfragen kann, von dieser unterbrochen. Nach eigener Einschätzung des Sprecherplans hilft die Maklerin dieser, ihren Satz zum Ende zu formulieren, indem sie sie mit „Zu jeder Zeit dich fragen“ (Fl. 105) unterbricht. Das ist das, was nach der Einschätzung der Wohnungssuchenden die Maklerin äußern möchte. Deshalb folgt hinter „Zu

jeder Zeit dich fragen“ noch ein „ja?“. Sie möchte ihre Einschätzung bestätigt haben, was die Maklerin mit „Richtig“ auch macht, aber gleich darauf äußert sie etwas anderes als „zu jeder Zeit fragen“, nämlich: „Nachdem ich Sie abgeholt habe, reden wir in Ruhe darüber im Wagen.“ (Fl. 105–106) Es könnte sein, dass sie dies eigentlich hatte sagen wollen, bevor die Wohnungssuchende sie unterbrach.

Dann gibt die Wohnungssuchende eine Zusammenfassung des Gesprächs, indem sie sagt, dass sie, wenn sie irgendwann mal Zeit habe, die Maklerin wegen der Besichtigung anrufen werde: „Wenn ich an einem anderen Tag Zeit habe, einlade/rufe ich dich an zur Besichtigung“ (Fl. 107) Dies ist die deutsche Übersetzung des chinesischen Ausdrucks „改天“ (gai tian), was nicht „heute“ bedeutet, sondern „an einem anderen Tag“, aber welcher Tag dies sein wird, ist nicht festgelegt. Wenn die Wohnungssuchende hier „Wenn ich an einem anderen Tag Zeit habe“ äußert, ist dies sozusagen ein „leeres“ Versprochen, nämlich sehr unverbindlich. Sie reden nicht von einem Termin, sondern von einem Handlungspotenzial. Und die Maklerin fordert sie auch nicht verbindlich zu einer Besichtigung auf, sondern bejaht diese potenzielle, kommende Handlung und bietet der Kundin einen kostenfreien Abholungsservice für die Besichtigung an: „Ja, ja, wann du/Sie an einem anderen Tag/Wir haben jeden Tag Wagen verfügbar und die Abholung mit unseren Wagen, die Abholung mit unseren Wagen ist kostenfrei“ (Fl. 108–109) Dass dieser Service umsonst ist, wird zweimal erwähnt.

Dieser Gesprächsausschnitt veranschaulicht, wie einfach sich der Prozess gestaltet, wenn man als Wohnungssuchende eine Besichtigung eines Immobilienobjektes vereinbaren möchte. Dabei werden keine privaten Informationen (z. B. E-Mail-Adresse, Wohnortadresse) eingefordert. Man braucht nur einen Tag vorher anzurufen, dann bekommt man am nächsten Tag einen Besichtigungstermin und einen kostenfreien Abholungsservice gestellt.

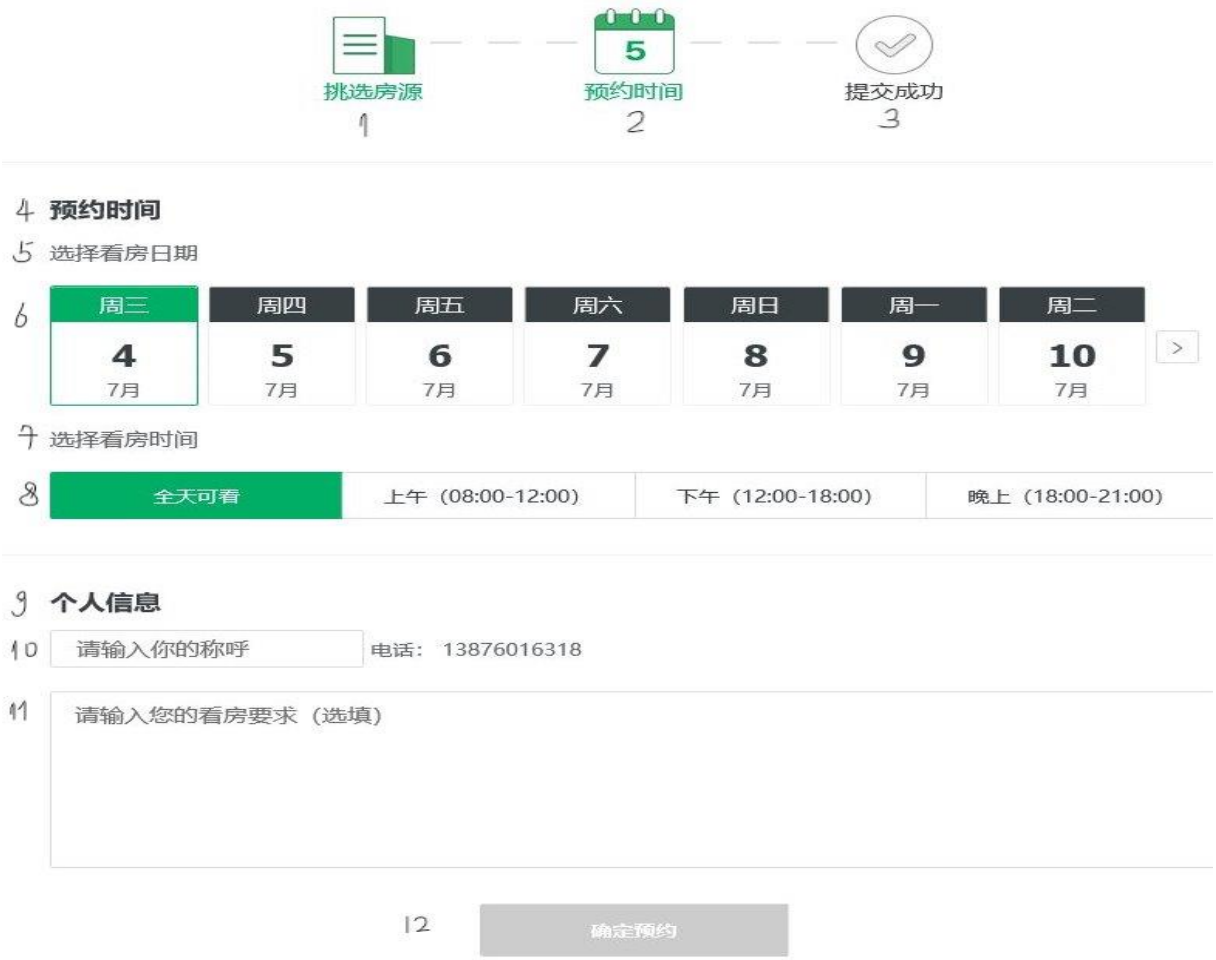
Die Anzeigen, die in Zusammenhang mit den deutschen Gesprächen dieses Korpus stehen, sind häufig auf den Webseiten von Immobilienbörsen zu finden. Deshalb haben wir oben die Kontaktaufnahmeformulare betrachtet, um sie miteinander zu vergleichen. Auch hier werden wir anschauen, wie es abläuft, wenn man wegen einer Anzeige einer Online-Immobilienbörse einen Makler kontaktieren möchte. Einschränkend muss gesagt werden, dass es im chinesischen Gesprächskorpus keine Gespräche gibt, die auf die Anzeige eines Immobilienobjektes auf einer Website zurückgehen.

Nach dem Durchschauen der Website von „Lianjia“ und „5i5j“, der zwei bekanntesten chinesischen Online-Immobilienbörsen, fällt auf, dass man neben der Anzeige für das Objekt auch die Handynummer oder die Telefonnummer des Maklers findet. Wenn man den Makler nicht telefonisch kontaktieren möchte, sondern über die Website, muss man sich mit Angabe einer

Handynummer registrieren, dann kann man direkt über die Website mit diesem Kontakt aufnehmen. Bei „Lianjia“ kann man sich für eine Besichtigung online anmelden mit der Ausfüllung eines Formulars (siehe Abb. 7). Gemäß diesem Formular kann ein Besichtigungstermin von montags bis sonntags und von 8 Uhr am Morgen bis abends 9 Uhr vereinbart werden. Eine solch große Zeitflexibilität bieten die Makler für ihre potenziellen Kunden an und sie verlangen gleichzeitig nicht viele private Informationen von den Interessenten. Nur die Handynummer und der Name werden erfragt.

Anders als das Formular in deutschen Online-Immobilienbörsen, das als Anfrage bezeichnet werden kann, ist das Formular in chinesischen Online-Immobilienbörsen eine Besichtigungsterminreservierung. Als Wohnungssuchende muss man nicht viel Arbeit investieren und nicht lange Zeit warten, sondern man kann direkt eine Besichtigung vereinbaren.

Abbildung 7: Kontaktformular von „Lianjia“ (Quelle: https://bj.lianjia.com/)



Die deutsche Übersetzung der Angaben im Kontaktformular von „Lianjia“ (siehe Abb. 7) lautet wie folgt:

1. „Immobilienobjekt auswählen
2. Termin reservieren
3. Erfolgreich gesendet
4. Termin reservieren
5. Datum für Besichtigung auswählen
6. Mittwoch, 4. Juli; Donnerstag, 5. Juli; Freitag, 6. Juli; Samstag, 7. Juli; Sonntag, 8. Juli; Montag, 9. Juli; Dienstag, 10. Juli
7. Uhrzeit für Besichtigung auswählen
8. Ganzer Tag; Vormittag (8 Uhr bis 12 Uhr); Nachmittag (12 Uhr bis 18 Uhr); Abend (18 Uhr bis 21 Uhr)
9. Persönliche Informationen
10. Bitte Namen eingeben; Telefonnummer:
11. Bitte Ihre Wünsche für Besichtigung eingeben (nicht Pflichtangabe)“

Fazit

Chinesische Makler bieten den Wohnungssuchenden mehr Flexibilität bei der Möglichkeit einer Wohnungsbesichtigung, da sie nur wenige Informationen von diesen verlangen. Der Weg zur Besichtigung ist damit einfach und kurz, während in Deutschland hierzu viele Schritte nötig sind.

Diese größere Flexibilität und die geringere Verbindlichkeit bei der Möglichkeit einer Wohnungsbesichtigung, die chinesische Makler den Wohnungsuchenden anbieten, reflektiert die Unterschiede der Machtverhältnisse der Immobilienmakler in China und in Deutschland. In Deutschland ist es für Wohnungsuchende unmöglich einen Termin zur Wohnungbesichtigung oder ein Expose für die Wohnung zu bekommen, ohne Angaben über die private Adresse sowie Telefonnummer zu machen und eine Wiederrufsbelehrung zu unterzeichnen. In manchen Fällen muss man als Wohnungsuchende noch weitere private Informationen angeben, damit die Chance erhöht wird. D.h. einen Termin zu erhalten ist nicht selbstverständlich, wenn ein Wohnungsuchender eine Wohnung besichtigen will. Dies reflektiert, dass deutsche Makler mehr Macht in diesem Geschäft haben. Nicht nur der Wohnungsuchende wählt ein Immobiliensobjekt auf dem Markt aus, sondern insbesondere der Makler kann aus einer vielzahl an Wohnungsuchenden, die sich bei ihm angemeldet haben, auswählen, wem er einen Wohnungsbesichtigungstermin anbietet.

Was zwischen den beiden Ländern noch unterschiedlich ist, sind die Kontaktkanäle: In Deutschland spielt die E-Mail-Kommunikation eine große Rolle im Kontakt zwischen Makler und Wohnungssuchendem. Wenn der Makler die Kontaktdaten des Wohnungssuchenden erhebt, fragt er immer nach der E-Mail-Adresse. Auch viele weitere Schritte werden über E-Mail realisiert, z. B. die Versendung der Exposés oder der Widerrufsbelehrung, während die Kommunikation über E-Mail im Kontakt zwischen Makler und Wohnungssuchendem in China gar keine Rolle spielt. Man kommuniziert in dieser Phase nur über Handy oder/und Festnetztelefon.

6 Unkooperativität in chinesischen Gesprächen

In einigen chinesischen Gesprächen finden sich Sequenzen, in der die sprachlichen Interaktionen bzw. die sprachlichen Reaktionen mehr und weniger „inadäquat“ sind. Diese Inadäquatheit wird im Folgenden als Unkooperativität bezeichnet und erforscht.

Phänomenbeschreibung

In der mündlichen Interaktion kommt immer wieder die Situation vor, dass ein Aktant in der Interaktion auf ein vom anderen Aktanten gewünschtes Thema oder eine solche Handlung ohne Erklärung nicht reagiert bzw. sie nicht befolgt oder ein Interaktant in einer Kommunikation fühlt, dass der Mitinteraktant ihm irgendwie nicht das gibt, worum er eigentlich gebeten hat. In dieser Phase der Kommunikation fehlt mehr und weniger die Kooperationsbereitschaft. Wir fühlen als Mitaktanten, dass die Interaktion irgendwie nicht reibungslos verläuft. Wie entsteht diese Nicht-Kooperation? Liegt hier ein Missverständnis vor oder wird das Nicht-Verstehen mit Absicht produziert?
Um zu beschreiben, wie diese unkooperativen sprachlichen Handlungen in der Interaktion entstehen und wie sie die Interaktion beeinflussen, beziehe ich mich hauptsächlich auf die von Rehbein entworfene Theorie zur „Unterlassung“, die die exakte Erfassung dieses Phänomens ermöglicht. Dieser Ansatz ist interessiert an der Einbettung der Unkooperativität in einen mündlichen Interaktionsverlauf und daran, wie man einen Ausweg aus dieser Unkooperativität in der Kommunikation zurück zu einem kooperativen Gespräch finden kann. Im Folgenden wird versucht, die theoretischen Überlegungen zum Begriff der Unkooperativität in meiner Arbeit zusammenzufassen und sie auf die Analyse dieses Phänomens in den Gesprächen zwischen Wohnungssuchendem und Makler anzuwenden. Dabei möchte ich einige besonders auffällige kommunikative Phänomene herausgreifen und erproben, ob diese mit Hilfe der genannten Theorien erklärt werden können. Es ist dabei wichtig zu beobachten, an welchen Stellen sie im Gesprächsablaufs erscheinen bzw. in welchen Zusammenhängen Widerstände gegenüber einer Kooperation auftreten.

Theoretischer Hintergrund

Unkooperativität nach Arielli

Arielli (2005) stellt in seiner Promotionsarbeit fest:

> *„Was nicht kooperativ ist, bleibt in einer ungenau erforschten ‚Grauzone', die entweder als inexistent betrachtet, oder mit anderen Begriffen verwechselt wird, die nicht unmittelbar mit kommunikativer Unkooperativität zu tun haben."* (Arielli 2005: 16–17)

Er versucht „diese unstrukturierte Grauzone zu betrachten und zu beschreiben" (Arielli 2005: 17). Arielli definiert dazu Kooperation und den Unterschied zwischen nicht kooperativem und unkooperativem Kommunikationsarten und entwirft eine logische Struktur der Unkooperativität. Seine Untersuchung berührt auch das Verhältnis zwischen Konflikt und Unkooperativität sowie zwischen Höflichkeit und Unkooperativität.[35] Er weist darauf hin, dass eine weitere Untersuchung über unkooperative Kommunikation „eine empirische Untersuchung sein [könnte], die die hier entwickelten Strukturen auf die Probe stellt und eventuell verbessert" (Arielli 2005: 252).

Ariellis Definition der Unkooperativität lautet wie folgt:

> *„Der Akteur b mit einer Handlung g ist gegenüber dem Akteur a unkooperativ dann, wenn 1) er weiß, dass a etwas (f) will und das a will oder erwartet, dass b etwas tut, damit f eintritt, und 2) die Handlung g, die b gerade durchgeführt hat, f nicht realisiert, weil sie es verhindert oder weil sie etwas anderes bewirkt."* (Arielli 2005: 112)

In dieser Definition wird das Resultat als Nichthandeln begriffen, sodass der ursprüngliche Plan des einen Interaktanten durch das Nichthandeln des anderen Interaktanten nicht realisiert wird.

Die Unterlassung nach Rehbein

Die Handlung der Unterlassung, die man auch als unkooperativ bezeichnen kann, wird auch in der Pragmatik thematisiert:

> *„Eine umfassendere Untersuchung von Unterlassungen würde sicherlich eine Reihe bislang nicht gesehener Phänomene zutage fördern. Vor allem ist es lohnend, Unterlassungen von Sprechhandlungen zu analysieren, und zwar im Rahmen kommunikativer Sequenzen"* (Rehbein 1977: 238).

Nach Wunderlich (1976: 39) kann eine Unterlassungshandlung so beschrieben werden:

> *„Ich unterlasse eine Handlung genau dann, wenn ich diese Handlung nicht ausführe, wenn es in dem betreffenden Situationszusammenhang angemessen gewesen wäre, daß ich sie getan hätte."*

In seiner Darstellung der Unterlassungshandlung betont Wunderlich, dass die Unterlassung situationsbezüglich und kontextbezüglich sei.

Nach der Handlungstheorie von Rehbein ist eine Unterlassung keine Nichthandlung, die auf absichtlicher Verneinung beruhen würde (vgl. Rehbein 1977: 229). Rehbein nennt das Nicht-

[35] Das Verhältnis zwischen Höflichkeit und Unkooperativität erläutert Arielli nur kurz.

Wissen/Nicht-Können und das erzwungene Nichthandeln als Grenzbedingungen für die Unterlassung und führt hierzu zwei Fälle an: 1. den Fall, dass in einer Interaktion der Aktant F (F versteht man hier als jemanden, der einen Wunsch bzw. eine Erwartung an den anderen Aktanten in dieser Interaktion heranträgt) nicht tut, weil er nicht tun kann oder nicht weiß. Dies Nichthandeln wird hier nicht als Unterlassung bezeichnet, sondern als Unglücksfall. Und 2. den Fall, dass in einer Interaktion der Aktant F nicht handelt, weil er dazu gezwungen wurde, nichts zu tun. Dies Nichthandeln kann auch nicht als Unterlassung klassifiziert werden, sondern es ist ein Sich-Fügen. Das heißt, um das Nichthandeln eines Aktanten als Unterlassung zu definieren, muss der Aktant einen Entscheidungsraum für sein Nichthandeln haben (vgl. Rehbein 1977: 231)

Zusammenfassend können wir sagen, dass es sowohl beim Begriff der Unterlassung von Rehbein als auch bei der Definition der Unkooperativität von Arielli um Nichthandeln geht. Unter Nichthandeln in einer Situation wird verstanden, dass der Interaktant nicht tut, was der andere Interaktant in dieser Interaktion erwartet. Im Unterlassungsbegriff Rehbeins (1977: 229-231) ist das Nichthandeln so definiert:

a. Wissen, was der andere Interaktant erwartet.
b. Tun können, was der andere Interaktant erwartet, was getan werden soll.
c. Einen eigenen Entscheidungsspielraum zu haben, um das nicht zu tun, was der andere Interaktant in dieser Interaktion erwartet.
d. Nicht zu tun, was der andere Interaktant erwartet.

Das Resultat dieses Nichthandeln ist eine Enttäuschung der Erwartung und die Konsequenz aus dieser Enttäuschung.

Auch Nichthandeln ist nach der Definition von Rehbein (1977: 183–184) eine Handlung:

> *„Eine Sachverhaltsänderung ist dann eine Handlung, wenn sie von einem oder mehreren Aktanten in einem Handlungskontext dadurch herbeigeführt wird, dass*
>
> *(A) Die Stadien eines Handlungsprozesses*
> *(I) Einschätzung der Situation*
> *(II) Motivation*
> *(III) Zielsetzung*
> *(IV) Plan/Planbildung*
> *(V) Ausführung*
> *(VI) Resultat*
>
> *durchlaufen werden und*
>
> *(B) Der Durchlauf durch die Stadien des Handlungsprozesses die Anwendung eines Handlungsmusters ist.*
>
> *Einschränkung: Der Durchlauf der Stadien geschieht nicht immer in der angegebenen Reihenfolge. “*

Das bedeutet, dass eine Sachverhaltsänderung eines oder mehrerer Aktanten, die die Stadien eines Handlungsprozesses durchläuft, als Handlung definiert werden kann, wenn ein Aktant sich nach dem Einschätzen der Situation gemäß seiner eigenen Motivation ein Ziel und einen Plan von „etwas zu tun“ bildet, dieses ausgeführt und ein Resultat erbracht wird. Das heißt, wenn das Nichthandeln als Unterlassung und Unkooperativität mit Motivation, Ziel und Plan ausgeführt wird und ein Resultat erbracht wird, wird dies als eine Handlung betrachtet.
Daher wird Unterlassung von Rehbein als Handlung definiert nach folgendem Schema (Rehbein 1977: 233–234):

„

a. Kooperant/Aktant: Handlungssystem (Maßstäbe) (weitere Vorgeschichte)
b. Kooperant etabliert Erwartungsraum (engere Vorgeschichte):
1 Initiiert eine Gesamthandlung durch Handlung E;
2 Hat eine Erwartung hinsichtlich der Fortsetzungshandlung F im Rahmen der Gesamthandlung (Maßstab beim Kooperanten für kontrafaktische Handlung F);
3 Erwartungsgrad für F;
c. Aktant hat Entscheidungsraum bezüglich Elementen von F:
1. Aktant kann F tut/weiß, wie man F tut;
2. Aktant ist nicht gezwungen, F nicht zu tun;
d. Aktant entschließt sich, F nicht zu tun;
e. Aktant tut F nicht
f. Für den Kooperanten zählt (e) als Unterlassung von F (Enttäuschung der Erwartung);
g. Konsequenz der Enttäuschung.“

Die Durchführung eines Handlungsmusters kann ohne einen „[k]ooperative[n] Charakter“ (Rehbein 1977: 232) realisiert werden. Ein Handlungsmuster zu verwenden bedeutet, dass „der Aktant und sein Kooperant wechselseitig […] Akte der Gesamthandlung vollziehen“. (Rehbein 1977: 232). Weil sie Akte der Gesamthandlung vollziehen, haben sie „in bezug auf die vom Aktanten zu erfolgende Fortsetzungshandlung eine bestimmte Erwartung“ (Rehbein 1977: 232). Die Handlung der Unterlassung bemisst sich an einer Erwartung,

> *„die der Kooperant an die Handlung des Aktanten heranträgt, manifestiert sich darin, dass er, der Kooperant (bewusst oder unbewusst) über einen bestimmten Maßstab der zu erfolgenden Handlung verfügt. [bzw. an einem Erwartungsraum, der] durch die Initiierung eines Gesamthandlungsmusters […] seitens des Kooperanten […] etabliert [wird], der durch einen Maßstab für die zu erfolgende Handlung gekennzeichnet ist.“* (Rehbein 1977: 232)

Wenn die Handlung des Aktanten nicht oder nur teilweise nach der Erwartung des Kooperanten verläuft, „zählt dies auf der Seite des Kooperanten als Unterlassung der erwarteten Handlung“ (Rehbein, 1977: 232). „Als Kriterium für eine Unterlassung dient also der in der Erwartung manifestierte Maßstab für eine Handlung.“ (Rehbein, 1977: 232)

Zusammenfassung

Das Handlungsmuster „Unterlassung“ von Rehbein berücksichtigt die wichtige Definition des Erwartungsraums in der Vorgeschichte sowie den Erwartungsgrad für die Handlung Nichthandlung. Als Voraussetzung werden das Mitbekommen und Identifizieren dieser Erwartung sowie die Fähigkeit, „die Erwartung zu erfüllen“, und die Freiwilligkeit der Entscheidung zur „Nichthandlung“ betont. Das Ergebnis dieser Nichthandlung ist Enttäuschung und die Konsequenz dieser Enttäuschung.
In der Definition der „Unkooperativität“ von Arielli wird der Grund für die Nichthandlung beschrieben. In Bezug auf Unkooperativität wird betont, dass der Aktant nicht nur die von ihm erwartete Handlung nicht durchführt, sondern stattdessen eine andere Handlung durchführt, um die erwartete Handlung zu verhindern.
Unter Bezug auf diese zwei Theorien werde ich Unkooperativität in meiner Arbeit als eine Handlung, nämlich als Nichthandeln definieren bzw. als eine Handlung, die von einem Aktanten durchgeführt wird in der Konstellation, dass der Aktant:

1. weiß, was der andere Interaktant erwartet, und machen kann, was der andere Interaktant erwartet,
2. weil das, was der andere Interaktant will/erwartet, das ist, was er (jetzt noch) nicht will.
3. Gemäß seiner eigenen freiwilligen Entscheidung das nicht tut, was der andere Interaktant in dieser Interaktion erwartet, stattdessen führt er mit Absicht eine andere Handlung aus.
4. Er möchte durch sein Nichthandeln eine Handlung, die von dem anderen Aktanten erwartet wird, und die Durchführung einer anderen Handlung das, was der andere Interaktant will, verhindern.

Im Folgenden werde ich durch Untersuchung eines chinesischen Gespräches rekonstruieren, wie Unkooperativität im Diskurs entsteht und eingesetzt wird und wofür der Aktant Unkooperativität verwendet.
Die Ausgangssituation: Die Wohnungssuchende (KL) ruft den Makler an, um Informationen über eine Immobilie zu erfragen. Nach mehreren Erkundigungsdurchläufen in einem Frage-Antwort-Muster stellt die Wohnungssuchende die Frage: „bekommt man Rabatt bei [Einmalzahlung]?“ (Fl. 36) Dazu sagt der Makler weder Nein noch Ja, sondern er äußert, dass es einen Spielraum dafür gebe, mit der Formulierung: „Das kann man berücksichtigen.“ (Fl. 37) Diese

Antwort signalisiert Vagheit bzw. dass das Anliegen oder der Wunsch, Rabatt zu erhalten bei Einmalzahlung, überlegt oder sorgfältig geprüft werden könnte. Aber die Rabattierung wird auch nicht garantieret. Darauf hakt die Wohnungssuchende nach: „Was bedeutet das?“, und gibt gleich an, wie sie die Antwort verstanden hat: „Das heißt, man muss vor Ort über den Preis verhandeln“ (Fl. 37). Der Makler bestätigt diese Feststellung mit „Richtig“ und gibt dafür eine Begründung: „nur wenn wir vor Ort wissen, welche Wohnung du kaufst, können wir eine verbindliche Aussage machen.“ (Fl. 38-39). Darauf reagiert die Wohnungssuchende mit der Interjektion „Oh“. Der Makler macht ihr dann einen Vorschlag mit der Formulierung: „Es schadet nichts, wenn du vorbeikommst“, und ein Abholungsangebot: „eh, wir können dich mit dem Auto abholen, das ist kein Problem.“ (Fl. 40–41)

C-Transkriptausschnitt 21 (von CG-21):

[36]

	..	60 [03:31.2]	61 [03:31.7]	62 [03:33.0]
AG [v]		[对啊] 呃		
AG [v]		[duì a] e		
AG [de]		[Richtig] Eh		
AG [k]		[gedehnt]		
KL [v]				那你，若是一次性[付清]会有一点打折吗？
KL [v]	diǎn gē?] yī bān qíng kuàng			nà nǐ, ruò shì yī cì xìng [fù qīng] huì yǒu
KL [de]	noch mehr, richtig?] Normaler-weise			Dann bekommt man Rabatt bei [Einmalzahlung] ?
KL [k]				[gedehnt]

[37]

	..	63 [03:38.2]	64 [03:41.0]
AG [v]		这个可以考虑	
AG [v]		zhè gè kě yǐ kǎo lǜ	
AG [de]		Das kann man berücksichtigen.	
KL [v]			怎么说?那就是说要现场[去]，去要是谈价钱.
KL [v]	yī diǎn dǎ shé ma?		zěn me shuō? nà jiù shì shuō yào xiàn
KL [de]			Was bedeutet das? Das heißt, man muss vor Ort über
KL [k]			

[38]

	..	65 [03:45.4]	66 [03:45.9]
AG [v]		对	有些东西，[呃]，我们现场知道你要用哪种，我们
AG [v]		duì	yǒu xiē dōng xī, [e]，wǒ men xiàn chǎng
AG [de]		Richtig.	Manche Sache, [eh] nur wenn wir es vor Ort wissen,
AG [k]			[gedehnt]
KL [v]			签订…
KL [v]	chǎng [qù], qù yào shì tán jià qián.		qiān dìng …
KL [de]	den Preis verhandeln [gehen].		Schließen ...
KL [k]	[gedehnt]		

[39]

	..	67 [03:50.9]	68 [03:52.6]
AG [v]	才有定论		你这样说得很含糊
AG [v]	zhī dào nǐ yào yòng nǎ zhǒng, wǒ men cái yǒu dìng lùn.		nǐ zhè yàng shuō dé hěn
AG [de]	welche Wohnung du kaufst, dann können wir eine verbindliche Aussage geben.		Wie du gesagt hast, ist unklar.
AG [k]			
KL [v]			
KL [v]			
KL [de]			

[40]

	..	69 [03:55.7]	70 [03:56.9]	71 [03:57.9]
AG [v]				你不妨，你不妨过来我这，呃，派车去接你都没关系的.
AG [v]	hán hú			nǐ bú fáng, nǐ bú fáng guò lái wǒ zhè, e, pài chē qù jiē nǐ dōu
AG [de]				Es schadet nichts, wenn du vorbeikommst, eh, wir können dich mit dem Auto
KL [v]		[哦]	那，那	
KL [v]		[o]	nà, nà	
KL [de]		[Oh]	Dann, dann	
KL [k]		[gedehnt]		

[41]

	..	72 [04:03.3]
AG [v]		
AG [v]	méi guān xì de.	
AG [de]	abholen, das ist kein Problem.	
KL [v]		哦，我这个是我昨天, 就是我有朋友问，所以我也想了解一下,
KL [v]		ò, wǒ zhè gè shì wǒ zuó tiān, jiù shì wǒ yǒu péng yǒu wèn,
KL [de]		Oh, das war gestern, ein Freund von mir hat dich angerufen, deswegen möchte ich

[42]

	..	73 [04:07.8]	74 [04:09.8]	75 [04:11.8]
KL [v]		因为我们现在也想买房嘛	[所以],呃呃	
KL [v]	suǒ yǐ wǒ yě xiǎng le jiě yī xià,	yīn wéi wǒ men xiàn zài yě xiǎng mǎi fáng ma	[suǒ yǐ], e	e, nà ruò shì
KL [de]	auch gerne eine Wohnungsbe-ratung,	weil wir auch eine Wohnung kaufen.	[deswegen] Eh,	eh, wie ist mit der
KL [k]			[gedehnt]	

[43]

	..	76 [04:18.6]
AG [v]		
AG [v]		shǒu fù? yīn wéi
AG [de]		Anzahlung? Weil/die
KL [v]	呃，那若是分期呢？分期最少首付要多少呢？	
KL [v]	fèn qī ne? fèn qī zuì shǎo shǒu fù yào duō shǎo ne?	
KL [de]	Ratenzahlung? Wie hoch ist eine Anzahlung mindestens, wenn man in Raten zahlt?	

[44]

	..	77 [04:26.5]	78 [04:27.9]
AG [v]	首付？因为/首付它有付百分之三十，	还有…因为	我现在，我现在在开车我不方便跟
AG [v]	/shǒu fù tā yǒu fù bǎi fèn zhī sān shí,	hái yǒu …yīn wéi	wǒ xiàn zài, wǒ xiàn zài zài
AG [de]	Anzahlung beträgt dreißig Prozent,	und ... weil	ich jetzt, jetzt fahre ich Auto. Ich kann

Auf diese Einladung zur Besichtigung reagiert die Wohnungssuchende nicht direkt, indem sie z. B. sagt, dass sie zur Besichtigung kommen werde oder erst einmal noch nicht kommen möchte. Sondern sie reagiert mit dem Bericht darüber, woher sie diesen Kontakt habe und warum sie anrufe: „Oh, das war gestern, ein Freund von mir hat dich angerufen, deswegen möchte ich auch gerne eine Wohnungsberatung, weil wir auch eine Wohnung kaufen möchten." (Fl. 42) Gleich darauf stellt sie wieder die Frage nach der Zahlungsweise, um das Gespräch weiter in der Phase „Informieren" zu halten: „wie ist es mit Ratenzahlung? Wie hoch ist eine Anzahlung mindestens, wenn man in Raten zahlt?" (Fl. 43). Ihre Reaktion zeigt, dass sie die Einladung gar nicht mitbekommen hat. An dieser Stelle kann man die Intention dieser Unkooperativität sehen bzw. dass sie es jetzt nicht über die Besichtigung reden möchte, sondern dass sie noch weitere Informationen sammeln möchte.

Ein weiteres Beispiel illustriert noch klarer, wofür der Aktant Unkooperativität verwendet.

C-Transkriptausschnitt 22 (von CG-18):

[29]

	..	66 [03:38.9]	67 [03:40.5]
KL [v]	大概五十万五十…		五十万左右的有没有啊?
KL [v]	• • dà gài wǔ shí wàn wǔ shí …		wǔ shí wàn zuǒ yòu de yǒu
KL [de]	ungefähr fünfhunderttausend,		Gibt es eine Wohnung, die etwa
AG [v]		你现在住哪里啊?	
AG [v]		nǐ xiàn zài zhù nǎ lǐ ā?	
AG [de]		Wo wohnst du jetzt?	

[30]

	..	68 [03:42.4]	69 [03:44.3]	70 [03:45.3]	71 [03:46.2]
KL [v]			嗯		嗯啊?
KL [v]	méi yǒu ā?		èn		èn ā?
KL [de]	fünfhunderttausend kostet?		Hm.		Hm, ah?
AG [v]		总房价买个五十万的吗?		啊?	
AG [v]		zǒng fáng jià mǎi gè wǔ shí wàn de ma?		ā?	
AG [de]		Fünfhunderttausend Gesamtsumme?		Ah?	

[31]

	72 [03:47.4]	73 [03:49.4]
AG [v]	我们这边是/我们这最便宜	的房子都要大概一百三四十万·
AG [v]	wǒ men zhè biān shì/wǒ men zhè zuì biàn yí	de fáng zǐ dōu yào dà gài yī bǎi sān sì
AG [de]	Bei uns/Unsere günstigsten Wohnungen	liegen ungefähr bei eine Million dreihunderttausend. Und

[…]

[35]

	..	80 [04:06.7]	81 [04:08.4]	82 [04:10.4]	83 [04:13.0]
KL [v]		都是大型阿?		• • • 那对不起啦对不起啦哦	
KL [v]		dōu shì dà xíng ā?		• • • nà duì bú qǐ lā duì bú qǐ lā. ò.	
KL [de]		Sind alle größer?		• • • na, Entschuldigung, Entschuldigung, oh.	
AG [v]			对		
AG [v]	xiǎo de hù xíng ò		duì		ā yí nǐ
AG [de]			Rich-tig.		Tante,

[36]

	..	84 [04:14.9]	85 [04:16.8]	86 [04:18.8]	87 [04:20.
KL [v]		我也在海口啊.		省政府	
KL [v]		wǒ yě zài hǎi kǒu ā .		shěng zhèng fǔ	
KL [de]		Ich lebe auch in Haikou.		Provinzregierung.	
AG [v]	阿姨你住哪里啊?		住海口哪里嘛? 海口那么大.		
AG [v]	zhù nǎ lǐ ā?		zhù hǎi kǒu nǎ lǐ ma? hǎi kǒu nà me dà.		shěng
AG [de]	wo wohnst du?		Wo in Haikou? Haikou ist so groß.		

[37]

	..	88 [04:24.9]	89 [04:26.4]
KL [v]		嗯嗯嗯	
KL [v]		èn èn èn	
KL [de]		Hmhmhm	
AG [v]	省政府吗?就是南亚那边咯,海府路那边		
AG [v]	zhèng fǔ ma? jiù shì nán yà nà biān gē, hǎi fǔ lù nà biān		ò, nǐ men xiàn zài
AG [de]	Provinzregierung? Die ist bei Nanya, in der Haifustraße.		Oh, wohnt ihr derzeit in

[38]

	..	90 [04:29.8]
KL [v]		帮人家买的，朋友想买帮她问一下。
KL [v]		bāng rén jiā mǎi de, péng yǒu xiǎng
KL [de]		Ich unterstütze Freunde beim Kauf, ein Freund
AG [v]	哦,你们现在是自己租房子吗？还是单位房?	
AG [v]	shì zì jǐ zū fáng zǐ ma? hái shì dān wèi fáng?	
AG [de]	einer Mietwohnung oder in einer Danwei-Wohnung?	

[39]

	.. 91 [04:34.6]
KL [v]	
KL [v]	măi bāng tā wèn yī xià.
KL [de]	möchte eine Wohnung kaufen. Ich berate ihn.
AG [v]	哦，你有朋友想买吗？
AG [v]	ò, nǐ yǒu péng yǒu xiǎng mǎi ma?
AG [de]	Oh, du hast einen Freund, der eine Wohnung kaufen möchte.

Ausgangspunkt ist hier, dass die Maklerin den Kaufwunsch der Wohnungssuchenden zu präzisieren versucht, indem sie Informationen über diese sammelt: „Wie viel möchtest du für eine Wohnung ausgeben?“, „Wo wohnst du jetzt?“, „In welche Größe möchtest du gerne kaufen?“, „In welcher Größe etwa?“ (Fl. 28–33) Alle diese Fragen beantwortet die Wohnungssuchende direkt, außer der Frage zum Wohnort. Diese Frage wird zweimal gestellt, jeweils in Partiturfläche 29 und 36. In Fläche 29 fragt die Maklerin: „Wo wohnst du jetzt?“, gleich nachdem die Wohnungssuchende die Frage „Wie viel möchtest du für eine Wohnung ausgeben?“ mit „ungefähr fünfhunderttausend“ beantwortet hat. Doch die Wohnungssuchende ignoriert diese Frage einfach und stellt stattdessen selbst der Maklerin eine Frage nach dem Preis. Diese Frage lenkt die Maklerin von ihrer Frage nach dem Wohnort der Wohnungssuchenden ab und dann sprechen sie über den Preis und die Größe (siehe Fl. 30–35). Nachdem die Wohnungssuchende erfahren hat, dass die Wohnungen alle zu groß im Vergleich zu ihrer Wunschgröße sind, stellt die Maklerin wieder die Frage nach dem Wohnort mit der Formulierung: „Tante, wo wohnst du?“ (Fl. 35–36) Dies Mal erfolgt diese Frage nicht nur einfach ohne „Namensnennung“, sondern wird mit „Tante“ direkt an die Wohnungssuchende adressiert. In diesem Fall kann die Wohnungssuchende nicht einfach diese Frage noch einmal unbeantwortet lassen, weshalb sie sagt: „Ich lebe auch in Haikou.“ (Fl. 36) Haikou ist der Name der Stadt, in der die Immobilie liegt. Man kann sagen, dass diese Antwort sehr vage ist, da sie nicht einmal den Stadtteil angibt. An der Reaktion der Maklerin kann man dann auch feststellen, dass sie mit dieser Antwort nicht zufrieden ist. Sie hakt nach mit weiteren Fragen: „Wo in Haikou? Haikou ist so groß.“ (Fl. 36) Die Wohnungssuchende antwortet mit: „Provinzregierung“. Damit ist gemeint, dass sie in der Nähe der Provinzregierung oder der Wohnung von Mitarbeitern der Regierung wohnt. Jetzt kennt die Maklerin den Wohnort der Wohnungssuchenden und sie versichert sich mit mit Rückfragen, dass sie dies richtig verstanden habe. Diese Rückfragen werden bejaht. Dann fragt sie aber weiter nach der Wohnsituation der Wohnungssuchenden: „Oh, wohnt ihr derzeit in einer

Mietwohnung oder in einer Danwei-Wohnung?“ (Fl. 38) Diese Frage beantwortet die Wohnungssuchende nicht, sondern sie erzählt, dass nicht sie die Wohnung kaufen wolle, sondern ein Freund von ihr. Sie helfe ihm nur (siehe Fl. 38–39).

Wenn man die Eröffnung des Gesprächs betrachtet, sieht man, dass sich die Wohnungssuchende am Anfang vorstellt mit „我是要买房的“ (C-Transkriptausschnitt 23, Fl. 1), was bedeutet: „Ich bin die, die die Wohnung kaufen möchte.“ Dies wird im Transkript mit „Ich möchte eine Wohnung kaufen“ (C-Transkriptausschnitt 23, Fl. 1) übersetzt.

C-Transkriptausschnitt 23 (von CG-18):

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:48.0]	2 [00:49.0]	3 [00:51.5]
KL [v]		喂，小林吗？		[哦]我是要买房的，我是要看你们那边现在有什么房
KL [v]		wèi, xiǎo lín ma?		[ò] wǒ shì yào mǎi fáng de, wǒ shì yào kàn
KL [de]		Hallo, kleine Lin?		[Oh] Ich möchte eine Wohnung kaufen, ich möchte schauen,
KL [k]				[gedehnt]
AG [v]			哪位？	
AG [v]			nǎ wèi?	
AG [de]			Wer?	
[v]	Das Telefon klingelt.			

Zweitens kann man aus ihrer Reaktion auf diese Frage schließen, dass sie mehr oder weniger nicht die Absicht hat, diese Frage zu beantworten. Zuerst ignoriert sie diese einfach und beginnt von etwas anderem zu reden. In der Partiturfläche 29 sieht man, dass sie, als die Maklerin zum ersten Mal „Wo wohnst du jetzt?“ fragt, nichts sagt, es gibt auch bei beiden kein Geräusch aus der Umgebung. Das heißt, dass sie diese Frage mitbekommen hat, wenn sie auch die anderen Fragen gehört hat. Als die Maklerin dann noch einmal an sie direkt diese Frage richtet, antwortet sie sehr vage. Nach mehrmaligem Nachhaken der Maklerin gibt sie dann an, in welchem Stadtteil sie wohnt. Doch auf die Frage, „wie sie wohne“, sagt sie zuerst, dass sie nicht die Person sei, die die Wohnung kaufen wolle, sondern dass dies ein Freund von ihr sei.

Die Frage, die wir hier stellen sollten, ist, wieso die Wohnungssuchende an dieser Stelle äußert, dass sie nicht die eigentliche Interessentin sei, sondern sie nur einem Freund beim Wohnungskauf helfe. Wir können und werden nicht herauszufinden, ob ihre Angabe, einem Freund helfen zu wollen, eine Ausrede oder eine Tatsache ist. Jedoch können wir hier schlussfolgern, dass sie die Frage nach ihrer Wohnsituation nicht gerne beantworten möchte. Es kann also gesagt werden, dass sie diese Angabe macht, um sich der Frage nach ihrer privaten Wohnsituation zu entziehen.

Nach diesem Ergebnis der Analyse kann man nachvollziehen, dass die Wohnungssuchende in Partiturfläche 29 die Frage nicht gerne beantworten will. Sie verwendet die Handlung Unterlassung bzw. Unkooperativität, um das, was sie nicht besprechen wollte, zu vermeiden.

Es soll jetzt der Oberflächenablauf der Unkooperativität in den analysierten Diskursen in einem Diagramm (siehe Abb. 8) visualisiert werden mit folgender Bedeutung der benutzten Buchstaben: Aktant A will Ziel „Z" erreichen und dafür braucht Aktant A den Aktanten B (Pos 1). In Position 1 hat Aktant A als Zielsetzung etwas, was er erreichen möchte. Mit diesem Ziel entwickelt Aktant A in Position 3 die Erwartung, dass er durch Handlung „→Z" sein Ziel erreichen kann. Die Grundlage aller Annahmen des Handelnden A über den Interaktanten B in dieser Interaktion ist wiederum die Annahme einer gemeinsamen Kenntnis der Handlungssuppositionen, Verhaltensregeln und Reaktionen. Mit dieser Erwartung führt Aktant A gegenüber Aktant B eine Sprechhandlung[36] aus, um Aktant B zum Erreichen seines Ziels zu bringen: „→ Z" (Pos. 4).

In Position 5, wenn Aktant B die Sprechhandlung „→ Z" nicht mitbekommen oder verstanden hat oder er die Erwartung von A hinter dieser Sprechhandlungen nicht identifiziert oder Aktant B nicht weiß, wie man „→ Z" ausführt, wird das Diagramm in Position 5 verlassen. In diesen Fällen würde es sich nicht um Unkooperativität handeln. Wenn allerdings Aktant B die Sprechhandlung „→ Z" mitbekommen und verstanden und er auch die Erwartung von A hinter dieser Sprechhandlung identifiziert hat und weiß, wie man „→ Z" ausführt, ist der einzige Grund für das Nichthandeln, dass Aktant B „→ Z" nicht will. In Position 5 trifft Aktant B demnach eine Entscheidung, wie er auf diese Sprechhandlung reagieren möchte. In Position 7 reagiert Aktant B mit der Sprechhandlung „Nicht → Z". Die Erwartung von Aktant A wird nicht erfüllt (Pos. 8). In Position 9 entscheidet Aktant A sich, ob er, um sein Ziel zu erreichen „ → Z" wiederholt. Wenn ja, wird der Ablauf wieder zu Position 4 zurückversetzt. Der Zirkel über die Positionen 4, 5, 6, 7, 8, 9 und 4 stellt den Ablauf der Unkooperativität dar.

Die Unkooperativität im Diskurs ist erst beendet, wenn entweder Aktant A „→ Z" aufgibt und dann mit Aktant B „Nicht → Z" durchführt oder wenn Aktant A „→ Z" mindestens mehr als

[36] Die Verwendung dieses Begriffes wird hier angelehnt an die Stadien der Verarbeitung einer Sprecherhandlung bei Ehlich und Rehbein (1986) gebraucht. Eine Sprechhandlung wird danach realisiert durch einen illokutiven Akt, einen propositionalen Akt und einen Äußerungsakt. Der Hörer „hört den Äußerungsakt", „identifiziert den propositionalen Akt" und „identifiziert den illokutiven Akt", um diese Sprechhandlung zu verstehen.

einmal versucht und dann Aktant B sich am Ende damit abfindet, mit Aktant A „→ Z“ zu realisieren.

„Nicht → Z“ heißt, dass die Erwartung von Aktant A einfach von Aktant B ohne Erklärung und Begründung ignoriert wird in dem Fall, dass Aktant B die Erwartung von Aktant A versteht und erfüllen kann.

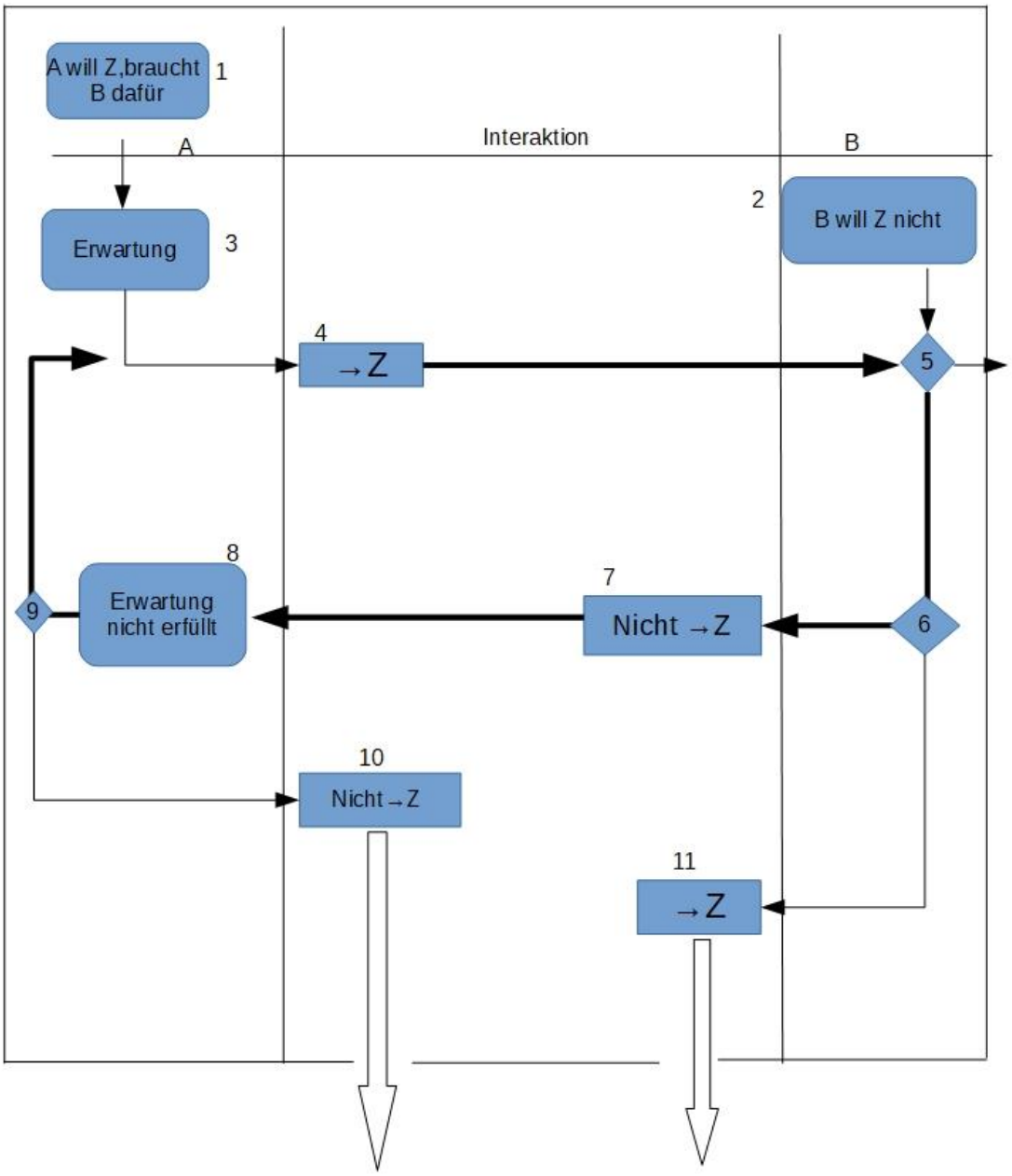


Abbildung 8: Diskursive Verlaufsform der Unkooperativität (Quelle: eigene Darstellung)

7 Höflichkeit bei Beziehungsaufbau und Gesprächsmanagement

> *„Höflichkeit wirkt auf die Kommunikation ein."* (Rehbein 1996: 243)

> *„Produktiv vermögen Kulturen und Staaten nur im Modus der Höflichkeit zu interagieren"* (Liang 2003: 244)

Es ist schwierig, Gespräche zu analysieren ohne Hinblick auf die Höflichkeit, besonders bei einer kontrastiven Analyse der Gespräche. Dabei ist oft zu beobachten, dass die eigenen höflichen Handlungsmuster in anderen Kulturen ihre Funktion verlieren. Daher verwundert es nicht, dass die Formen und der Stil der Höflichkeit von Kultur zu Kultur sehr unterschiedlich sein können. Was in verschiedenen Sprachen in bestimmten Situationen und einem ähnlichen Kommunikationskontext als normal gilt, worin die Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen den Höflichkeitsformen in verschiedenen Sprachen und Kulturen liegen und wie genau die höflichen Ausdrucksformen und Handlungen im Alltagsleben in der konkreten Interaktion interpretiert werden, ist ein interessanter Gegenstand der wissenschaftlichen Forschung.
Die meisten kontrastiven Arbeiten konzentrieren sich nur auf

> *„Teilbereiche […] der Sprachverwendung, indem sie ausschließlich Äußerungsmittel ohne die zugrundeliegenden Zwecke berücksichtigen und/oder einen Sprachvergleich nur auf der Ebene einzelner Sprechakte vollziehen"* (Cho 2005: 47).

Aber:

> *„Die höfliche Art und Weise, eine Konversation zu führen, stellt einen äußerst wichtigen Aspekt der menschlichen Kommunikation dar. Sie ist für den Kommunikationserfolg und die daraus entstehenden sozialen Beziehungen ausschlaggebend."* (Nixdorf 2002: 7)

> *„Als eine kommunikative Kategorie wird Höflichkeit erst in praktischen Interaktionen wirksam. Höflichkeit betrifft demnach nicht nur die Realisierung einzelner Sprechhandlungen, sondern auch die Handlungssequenzen sowie den gesamten Handlungsablauf einer Interaktionssituation. […] Durch die Gesprächsanalyse, die die Gesprächsorganisation und Bedeutungskonstitution im Interaktionsprozeß ermittelt, sollen vor allem Einsichten in die Eigenschaften der Höflichkeit im interaktiven Verhalten und Verstehen gewonnen werden."* (Liang 1998: 165)

Als „Bestandteil des Miteinander-Sprechens" (Sandu 2001: 264) sollten die Höflichkeit und die damit verbundenen kommunikativen Zwecke und sprachlichen Formen nicht isoliert vom Interaktionsprozess, sondern in Gesprächsabläufen beobachtet werden. Denn „ohne den Kontextbezug ist die Angemessenheit einer Äußerung überhaupt nicht feststellbar" (Kotthoff 1989, zit. n. Boucharas 2002: 13). Aber die meisten linguistischen Arbeiten zum Höflichkeitsvergleich im Chinesischen und im Deutschen dokumentieren selten vollständige Gespräche oder die höflichen Sprachhandlungen, die sie untersuchen, stammen oft nicht aus natürlichen Gesprächssituationen, sondern aus niedergeschriebenen Gesprächen und Erfahrungsberichten. Sie sind damit

nicht ausreichend, um etwa erklären zu können, wie Interaktionspartner durch höfliche Sprachhandlungen ein Gespräch organisieren und wie sich die Höflichkeitsformen und -stile in der Gesprächsausführung auswirken.

Rehbein (1996: 242) versteht Höflichkeit mit dem Metzler Lexikon Sprache (1993) als einen dem „Handeln zugrundegelegte[n] Maßstab des Entgegenkommens in bezug auf die Bedürfnisse des/der anderen". Dereli führt dazu aus: „Erst der zugrunde gelegte Maßstab, der kulturell und gesellschaftlich ‚definiert' ist und einem steten Wandel unterliegt, ermöglicht die Bestimmung dessen, was Höflichkeit ausmacht." (Dereli 2007: 27) Höflichkeit sei der „Maßstab in bezug auf Bedürfnisse des/der anderen" (Metzler Lexikon Sprache 1993, zit. n. Rehbein 1996: 242), nämlich in Bezug sowohl auf die Empfänger als auch die Hörer; er wird je nach Kultur und Gesellschaft definiert.

In dieser Arbeit schließe ich mich dieser Meinung an, dass es bei einem Höflichkeitsakt um „Angemessenheit" geht. Was man unter Angemessenheit versteht, soll hier unter Berücksichtigung der Hörerseite und der Empfängerseite mitgedacht werden, denn ob eine höfliche Äußerung oder ein Höflichkeitsakt angemessen sind oder nicht, wird vom Hörer bzw. Interaktanten in der Interaktion bewertet. Diese Bewertung erfolgt mit Bezug auf die Bedürfnisse des Hörers und nach den Maßgaben der jeweiligen Kultur und Gesellschaft.

> *„Umso mehr verlangen zwischenmenschliche Beziehungen die Einhaltung von verbaler und nonverbaler Höflichkeit […] Es geht beim höflichen Handeln nicht nur um die Steuerung oder die Fortführung der Kommunikation, sondern auch um die Gestaltung und Regulierung der interpersonalen Beziehungen bei verbalen und nonverbalen Fehlhandlungen, sei es in familiären oder institutionellen Zusammenhängen."* (Dereli 2007: 27)

Hier soll die Aufmerksamkeit auf dem Thema Höflichkeit liegen mit der Frage, wie diese als Kommunikationsverhalten in Gesprächen funktioniert. Dazu möchte ich ein wichtiges Merkmal bei der Realisierungsformen von Höflichkeit darstellen: das Anredeverhalten und besonders die Verwendung des Anredepronomens „Sie". Es wird versucht, die für deutsche Sprecher merkwürdig erscheinende sprachliche Realisierungsform von Höflichkeit in chinesischen Erkundigungsgesprächen darzustellen und die Logik und die Regeln der Realisierungsform von Höflichkeit unter Berücksichtigung der Logik der Konversation widerzuspiegeln und anhand von Gesprächen aus dem Korpus dieser Untersuchung darzustellen.

7.1 Das Anredeverhalten im Gespräch

Das Anredeverhalten in der sprachlichen Interaktion besitzt bestimmte Funktionen, man kann damit „eine bestimmte kommunikative Aufgabe ‚lösen' bzw. eine bestimmte Funktion im Rahmen menschlicher Interaktion erfüllen" (Zifonun/Strecker/Hoffmann 1997: 914) Bei der Beziehungsgestaltung zwischen Interaktanten in der Kommunikation hat der Anredegebrauch eine bedeutsame Funktion (vgl. Adamzik 1984; Liang 1998; Tiittula 2001; Cho 2005; Dereli 2007).

> *„Die Verwendung bestimmter Anredeformen wird vorwiegend durch die sozialen Verhältnisse der jeweiligen Gesellschaft determiniert. Unter soziokulturell spezifischen Rahmenbedingungen trägt ein situationsadäquates Anredeverhalten wesentlich zur interaktiven Beziehungsgestaltung bei."* (Liang 1998: 89).

Linguistische Anredeforschung wurden bisher hauptsächlich unter drei Perspektiven durchgeführt: in Bezug auf Höflichkeit, als kultur- und sprachvergleichende Linguistik sowie als Soziolinguistik (vgl. Dereli 2007). Im Bereich der kontrastiven Linguistik bzw. über den Anredegebrauch in der Höflichkeitsforschung gibt es noch nicht viele Studien, die das Anredeverhalten im Deutschen und im Chinesischen vergleichen, besonders nicht das Anredeverhalten in konkreten authentischen sprachlichen Interaktionen (vgl. Zhu 2015). Hier kann man lediglich die Untersuchungen von Zhu und Günthner (2014) sowie die von Zhu (2015) nennen. Zhu und Günthner haben die Anredeformen und die Interaktion auf wissenschaftlichen Konferenzen analysiert. Die vorliegende Analyse dagegen betrachtet, welche Anredeformen Wohnungssuchende und Makler im Gespräch verwenden. Es soll außerdem untersucht werden, ob das Anredeverhalten einen Beitrag zur Beziehungsgestaltung im Gespräch leistet und wie dieser aussieht.

Anders als die Anredeformen „tongzhi", „tongxue" sowie „Herr" und „Damen", die Zhu und Günthner in Wortbeiträgen auf wissenschaftlichen Konferenzen gefunden haben, sind die Anredeformen in der hier untersuchten Interaktion eher informell. Es werden in den chinesischen Gesprächen Verwandtschaftsbezeichnungen als Anrede benutzt, wie „Tante", „Schwester" und so weiter. In der Forschung von Liang (1998: 101) wird darauf hingewiesen, dass im Chinesischen in persönlicher Interaktion „Verwandtschaftsbezeichnung als Anredeformen für miteinander nicht verwandte Interaktionspartner verwendet werden", um „ein höfliches Miteinander" und „eine vertraute Atmosphäre herzustellen" (Liang 1998: 101–102).

> *„Die Verwendung von Verwandtschaftsbezeichnungen z. B., die in der Regel zum Schaffen einer vertrauten, weil familiären Atmosphäre dient, bedeutet keineswegs ein sprachliches Zunahetreten, sondern kann gleichzeitig auch Respektierung ausdrücken, wenn sie zur Hörerstellung des Gesprächspartners dient."* (Liang 1998: 112–113)

Im Folgenden werden wir die Verwendung der Verwandschaftsbezeichnung als Anredeformen in den chinesischen Erkundigungsgesprächen betrachten.

C-Transkriptausschnitt 24 (von CG-13):

[56]

	..	92 [05:01.8]	93 [05:03.0]
AG [v]		呃，那很近的·	
AG [v]		e, nà hěn jìn de.	
AG [de]		Eh, na, das ist ganz in der Nähe.	
KL [v]			那我们要有时间商量一下，要是有意思再过
KL [v]	fǔ zhè biān shàng bān.		nà wǒ men yào yǒu shí jiān shāng
KL [de]	Provinzregierung.		Wenn wir Zeit haben, können wir das diskutieren

[57]

	..	94 [05:09.0]
AG [v]		那怎么称呼您呢？
AG [v]		nà zěn me chēng hū nín
AG [de]		Wie ich Sie anreden soll?
KL [v]	去看一下好不？	
KL [v]	liàng yī xià ,yào shì yǒu yì sī zài guò qù kàn yī xià hǎo bú?	
KL [de]	und kommen mal zur Besichtigung vorbei, okay?	

[58]

	..	95 [05:10.9]	96 [05:14.0]
AG [v]			李阿姨是吧？
AG [v]	ne?		lǐ ā yí, shì ba?
AG [de]			Tante Li, richtig?
KL [v]	你就称我阿姨就行了呗,称李阿姨就行了呗.		
KL [v]	nǐ jiù chēng wǒ ā yí jiù xing le bei, chēng lǐ ā yí jiù xing le bei.		
KL [de]	Du kannst mich einfach Tante nennen, einfach Tante Li nennen.		

[59]

	97 [05:14.7]	98 [05:16.5]
AG [v]		那您有空过来看房可以接着找我，我姓黄，你可以叫我小黄·
AG [v]		nà nín yǒu kōng guò lái kàn fáng kě yǐ jiē zhe zhǎo wǒ. wǒ xìng huáng, nǐ kě
AG [de]		Wenn Sie Zeit haben, kommen Sie gerne zur Wohnungsbesichtigung vorbei. Mein Name ist Huang,
KL [v]	((笑))	
KL [v]	((xiào))	
KL [de]	((lacht))	

[60]

	..	99 [05:20.9]	100 [05:22.9]	101 [05:23.7]
AG [v]			姓黄	
AG [v]	yǐ jiào wǒ xiǎo huáng.		xìng huáng.	
AG [de]	du kannst mich gerne kleine Huang nennen.		Ich heiße Huang.	
KL [v]		你姓庞的吗?		姓黄的,哦,哦.
KL [v]		nǐ xìng páng de ma?		xìng huáng de, ǒ, o
KL [de]		Du heißt Pang?		Du heißt Huang. Oh, oh,

[61]

	102 [05:24.8]	103 [05:26.8]	104 [05:28.1]
AG [v]	黄色的黄	您可以叫我小黄就可以了.	
AG [v]	huáng sè de huáng	nǐn kě yǐ jiào wǒ xiǎo huáng jiù kě yǐ le.	
AG [de]	Huang, wie die Farbe Gelb.	Sie können mich einfach kleine Huang nennen.	
KL [v]	哦,好好.	好好.	黄色的黄,好.
KL [v]	ǒ, hǎo hǎo.	hǎo hǎo.	huáng sè de huáng, hǎo
KL [de]	Oh, gut, gut.	Gut, gut.	Huang wie Gelb, gut.

[62]

	105 [05:29.4]	106 [05:30.3]	107 [05:32.6]	108 [05:33.5]
AG [v]	对.		好,行,好的.	
AG [v]	duì		hǎo, xíng,hǎo de	
AG [de]	Richtig		Okay, okay, gut.	
KL [v]	那那那我要去我再找你,好啵?			
KL [v]	nà nà nà wǒ yào qù wǒ zài zhǎo nǐ,hǎo bo?			e, nà nǐ jiù shì
KL [de]	Dann, dann, dann, wenn ich vorbeikommen möchte, dann kontaktiere ich dich, okay?			Eh, du hast gesagt,

Im letzten Kapitel wurde gezeigt, dass die Handlung des Sich-Vorstellens sich in chinesischen Gesprächen nicht unbedingt in der Phase der „Gesprächseröffnung“ finden lässt. In diesem Beispiel erfolgt die persönliche Vorstellung nach der Phase „Informieren“ bzw. kurz vor dem Ende des Gesprächs.

Die Ausgangssituation in diesem Transkriptausschnitt ist folgende: Nach einer Frage-Antwort-Handlung zur Informationssammlung kündigt die Wohnungssuchende an, wie ihr Handlungsplan nach diesem Gespräch aussieht: „Wenn wir Zeit haben, können wir das diskutieren und kommen mal zur Besichtigung vorbei, okay?“ (Fl. 56–57) Nach dieser von der Wohnungssuchenden angekündigten potenziellen Besichtigung fragt die Maklerin nach dem Namen der Wohnungssuchenden: „Wie soll ich Sie anreden?“ (Fl. 57) Als Reaktion gibt die Wohnungssuchende nicht direkt ihren Namen an, sondern antwortet: „Du kannst mich einfach Tante nennen, einfach Tante Li nennen“ (Fl. 58). Die Verwendung der Verwandtschaftsbezeichnung, obwohl kein verwandtschaftliches Verhältnis zum Interaktanten besteht, findet man als Höflichkeitsfunktion nicht nur im Chinesischen, sondern auch im Koreanischen (vgl. Cho 2005). Diese höfliche Anredeform dient normalerweise der Distanzierung und der Respektbekundung bzw. der Ehrerbietung (vgl. Cho 2005). Das ist kein neuer Untersuchungsgegenstand in der linguistischen Forschung zur Höflichkeit, die meisten Beispiele, die untersucht wurden, betreffen die Art und Weise, wie die Gesprächspartner sich anreden. In vorangegangenen Studien wurde die Benutzung einer Verwandtschaftsbezeichnung bei der Selbstvorstellung aber selten beobachtet.

Verwandtschaftsbezeichnungen als Anredeform benutzt ein Sprecher, um dem Hörer Höflichkeit zu erweisen. Eine allgemeine Regel des chinesischen Anredeverhaltens, wie sie z. B. von Liang (1998: 141–142) zusammengefasst worden ist, lautet denn auch: „Während bei der Vorstellung durch eine dritte Person die Respektierung der vorgestellten Person im Vordergrund steht, wird bei der Selbstvorstellung stets die Bescheidenheit betont.“ Allein nach dieser Regel kann man die Logik der hier betrachteten sprachlichen Handlung: „Du kannst mich einfach Tante nennen, einfach Tante Li nennen“ (Fl. 58), jedoch nicht erklären.

Somit ist es die Funktion der Verwendung der Verwandtschaftsbezeichnungen als Anredeformen für Interaktanten, die miteinander nicht verwandt sind, eine vertraute Stimmung aufzubauen. In diesem Gespräch hat die Wohnungssuchende an der Stimme der Immobilienmaklerin erkannt, dass es sich um eine junge Frau handelt. Die Wohnungssuchende schätzt daher, dass sie selbst etwa so alt sein müsse wie die Mutter der Immobilienmaklerin. Als die Maklerin sie fragt, wie sie sie nennen soll, macht die Wohnungssuchende einen Vorschlag gemäß dieser vermuteten Altersdifferenzierung. Mit ihrer Altersdifferenzierung (die Wohnungssuchende hält sich für viel älter als Maklerin) und angesichts der sozialen Rollenverteilung (die Wohnungssuchende ist eine potenzielle Kundin der Maklerin) hat sich die Wohnungssuchende in diesem Situationskontext zwar nicht nach den Regeln des Bescheidenheitsgebotes bei der Selbstvorstellung verhalten, aber ihr Verhalten würde auch nicht als Verstoß gegen die Höflichkeit angesehen werden. Die Wohnungssuchende möchte in diesem Kontext mit der Verwendung der Verwandtschaftsbezeichnung eher eine vertraue Beziehung mit der Maklerin aufbauen. Nach der Selbstvorstellung der Wohnungssuchenden wiederholt die Maklerin: „Tante Li, richtig?“ (Fl. 58), um sich des Namens zu versichern, und sagt der Wohnungssuchenden, wenn sie zur Wohnungsbesichtigung komme, könne sie sie besuchen. Dann stellt sie sich selbst vor: „Mein Name ist Huang, du kannst mich kleine Huang nennen.“ (Fl. 59) Hier bezeichnet die Maklerin sich selbst als „Xiao“ (Bedeutung: klein, jung), zusammen mit dem Familiennamen. Bei der Anredeform „Xiao + Familiennamen“ muss die mit „Xiao“ angeredete Interaktantin jünger sein als die sie ansprechende Interaktantin. Diese Anredeform „drückt vor allem Vertrautheit aus“ (Liang 1998: 101). Außer die Altersdifferenz kann diese Anredeform auch den sozialen Status des Angeredeten widerspiegeln. Aber der dominante Grund für die Verwendung der Wendung „Xiao + Familiennamen“ bei der Selbstbezeichnung in solchen Situationskontexten ist der einer Altersdifferenzierung, denn zwischen der Wohnungssuchenden und der Maklerin gibt es kein Verhältnis, das eine Statussenkung oder Statuserhöhung nahelegen würde.

An diesem Beispiel sehen wir nicht nur, wie die Verwendung der Verwandtschaftsbezeichnung in der sozialen Beziehungsgestaltung in chinesischsprachiger mündlicher Kommunikation

funktioniert, sondern auch, dass das Alter überhaupt ein sehr wichtiger Aspekt ist bei der sozialen Beziehungsbildung in China. Noch an einem weiteren Beispiel werden wir betrachten, wie das Alter am Beziehungsaufbau mitspielt.

C-Transkriptausschnitt 25 (von CG-18):

[2]

	..	4 [00:57.9]
KL [v]	源啊？	
KL [v]	nǐ men nà biān xiàn zài yǒu shí me fáng yuán ā	
KL [de]	Welche Wohnungen gibt es derzeit bei euch?	
KL [k]		
AG [v]		喂，你好・声音很小耶・
AG [v]		wèi, nǐ hǎo, shēng yīn hěn xiǎo yē.
AG [de]		Hallo, guten Tag, die Stimme ist sehr leise.

[3]

	5 [01:00.8]	6 [01:02.8]	7 [01:05.4]
KL [v]	声音很小阿?		哦,我我我姓符的,符阿姨.
KL [v]	shēng yīn hěn xiǎo ā?		ò ,wǒ wǒ wǒ xìng fú de, fú ā yí .
KL [de]	Ist die Stimme sehr leise?		Oh, ich, ich, ich, ich heiße Fu, Tante Fu.
AG [v]		您好, 您是哪位呢?	
AG [v]		nín hǎo, nín shì nǎ wèi ne?	
AG [de]		Guten Tag, wer sind Sie?	

[4]

	8 [01:08.6]	9 [01:09.6]	10 [01:11.0]	11 [01:13.0]
KL [v]		哦哦		
		哦		
KL [v]		ò ò ò		méi yǒu ,méi yǒu. wǒ
KL [de]		Oh, oh, oh.		Nein, nein. Ich habe von einem
AG [v]	符姐吗?		之前有来看过房吗？	
AG [v]	fú jiě ma?		zhī qián yǒu lái kàn guò fáng ma?	
AG [de]	Schwester Fu?		(Haben Sie) Zuvor schon Wohnungen bei uns angeschaut?	

Dieses Beispiel ist der Phase „Identifikation“ am Anfang des Gesprächs entnommen. In diesem Gesprächsausschnitt reagiert die Angerufene (Maklerin) auf das Telefonklingeln nicht mit ihrer Selbstidentifikation. Stattdessen beginnt die Anruferin (Wohnungssuchende) mit einer Identifikationsfrage: „Hallo, kleine Lin?“ (Fl. 1) Darauf reagiert die Maklerin nicht mit einer Bejahung, sondern sie ignoriert die Frage und stellt eine Rückfrage. Mit „Wer?“ versucht sie zu identifizieren, wer am anderen Apparat ist. Die Wohnungssuchende wollte zunächst nur sich selbst identifizieren durch Angabe dessen, was sie möchte: „[Oh] Ich möchte eine Wohnung

kaufen, ich möchte schauen, welche Wohnungen es derzeit bei euch gibt.“ (Fl. 1–2) Erst nachdem die Maklerin noch einmal gefragt hat: „Wer sind Sie?“ (Fl. 3), nennt sie ihren Nachnamen und stellt sich als „符阿姨 fú ā yí“ („Tante Fu“) vor. Nach der Analyse des letzten Beispiels und der Erklärungen dazu wissen wir, dass das die Selbstbenennung mit Verwandtschaftsbezeichnung eine vertraue Beziehung aufbauen soll. Aber die Reaktion der Maklerin ist hier: „符姐 fú jiě“ („Schwester Fu?“), d. h. sie macht die Wohnungssuchende mit Absicht jünger. Doch das ist normal, z. B. versuchen in vielen Verkaufsgesprächen die Verkäufer (potenzielle) Kunden, besonders Kundinnen, jünger darzustellen, was bei dieser guten Laune erzeugt.

In deutschen Gesprächen werden nur „Herr“ und „Frau“ zusammen mit einer Namennennung verwendet.

D-Transkriptausschnitt 22 (von DG-11):

[89]

	131 [06:49.0]	132 [06:49.7]	133 [06:52.0]
KL [v]		Ja, ((Computertippgeräusch)) alles klar. Dann, eh, erst mal vielen	
AG [v]	((unverständlich))		

[90]

	..	134 [06:54.0]	135 [06:54.8]	136 [06:56.5]
KL [v]	Dank, Herr Bruder. Ja?	Und.		Dann erst mal ’nen erfolgreichen
AG [v]		Sehr gerne, sehr gerne		

D-Transkriptausschnitt 23 (von DG-13):

[88]

	..	168 [08:07.0]	169 [08:09.0]	170 [08:10.2]
KL [v]			((lacht))	Gar kein Problem, vielen, vielen Dank,
AG [v]	irgendwie ein Gespräch[zu halten],		zu halten	((lacht)).
AG [k]		[lacht]		

[89]

	..	171 [08:12.2]	172 [08:14.4]
KL [v]	na?		Wunderbar, vielen
AG [v]		Herr Mantey, ich schicke Ihnen dann das neue Exposé raus, ja?	

D-Transkriptausschnitt 24 (von DG-16):

[2]

	..
KL [v]	guten Tag, meine Name ist Kim Müller. Ich, ähm, möchte gerne mal bitte die Frau

[3]

	.. 4 [00:17.9]
AG [v]	Oh, die ist in Mutterschutz, die ist leider nicht erreichbar. Worum
KL [v]	Dühring sprechen.

Man kann nicht sagen, dass „Herr“ und „Frau“ in chinesischen Erkundigungsgesprächen bei ersten Kontakten überhaupt nicht verwendet wird. Die entsprechenden Anreden „xian sheng“ und „nü shi“ werden auch in China als höflich betrachtet.[37] Das Anredeverhalten in den hier untersuchten Gesprächen kann nur widerspiegeln, dass man im Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt in China eine Vorliebe dafür hat, potenzielle Kunden mit Verwandtschaftsbezeichnungen anzureden und dadurch ein Vertrauensgefühl zueinander aufzubauen versucht.

7.2 Die Anredepronomina „您 nín“ (Sie) und „你 nǐ“ (du)

Bei der Betrachtung der Transkripte wird man sofort bemerken, dass man sich in den deutschen Gesprächen im ersten Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt ohne Ausnahme siezt, während man in chinesischen Gesprächen Siezen und Duzen mischt bzw. der Makler gegenüber dem der Wohnungssuchenden manchmal das Du und manchmal das Sie und der Wohnungssuchende gegenüber dem Makler nur das Du verwendet. In den chinesischen Gesprächen in unserem Datenmaterial kommt der Anredewechsel zwischen Sie und Du – wie auch im folgenden Beispiel zu sehen – häufig vor.

C-Transkriptausschnitt 26 (von CG-20):

[99]

	.. 177 [08:08.9]
KL [v]	
KL [v]	gē?
KL [de]	
AG [v]	对对对，你有空的话， 您就提前给我打电话，然后，假如您明天上午看房有空
AG [v]	duì duì duì, nǐ yǒu kōng de huà, nín jiù tí qián gěi wǒ dǎ diàn huà, rán hòu, jiǎ rú
AG [de]	Ja, ja, ja, wenn du Zeit hast, rufen Sie mich vorher an. Wenn Sie morgen Vormittag Zeit für eine

37. In seiner Studie zur chinesischen Höflichkeit bezeichnet Liang (1998: 108–110) „xiang sheng“ (Herr) und „xiao jie“ (Fräulein) als durch westlichen Einfluss „neu eingeführte Formen“ in China.

[100]

	.. 178 [08:15.2]	
KL [v]		
KL [v]		ò, tí
KL [de]		Oh,
AG [v]	你就今天晚上告诉我	
AG [v]	nín míng tiān shàng wǔ kàn fáng yǒu kōng	nǐ jiù jīn tiān wǎn shàng gào sù wǒ
AG [de]	Besichtigung haben,	sage mir heute Abend Bescheid.

[101]

	.. 180 [08:18.1]	181 [08:19.7]
KL [v]	哦，提前一天	提前一天哦？
KL [v]	qián yī tiān	tí qián yī tiān ò?
KL [de]	einen Tag vorher.	Einen Tag vorher?
AG [v]	你告诉我你在哪个地方，我去接您看	
AG [v]	nǐ gào sù wǒ nǐ zài nǎ gè dì fāng, wǒ qù jiē nín kàn	
AG [de]	Du sagst mir, wo du bist. Ich hole Sie zur Besichtigung ab.	

Hier soll versucht werden, durch die geschichtliche Entwicklung des Anredepronomens „Sie“, im Chinesischen „您 nín“, diesem merkwürdigen sprachlichen Phänomen näherzukommen.

Die historische Entwicklung des chinesischen deiktischen Anredepronomens 您 nín, also der Sie-Form, wird schon seit Langem in vielen Wissenschaften untersucht, trotzdem herrscht bis heute in der Sprachwissenschaft Unklarheit darüber. Wang (1957) sieht das chinesische Sie, das 您 nín, als eine Kombination der Aussprache der chinesischen Schriftzeichen 你 nǐ (Du) und 老 Lao (Alte), eine phonetische Variation von nǐ (Du) und Lao (alt), während Gao (1986) das 您 nín als eine Variation in der Aussprache des chinesische 你们 nǐ men (Ihr) betrachtet. Lü ist zunächst (1940/1984) der gleichen Meinung wie Wang vertritt aber in einer späteren Untersuchung (1985) eine andere Meinung, nämlich dass die 您 nín-Form in der Zeit der Jin- und der Yuan-Dynastie eine andere war als die 您 nín-Form im heutigen Hochchinesisch. Es sei nicht das gleiche Wort. Die 您 nín-Form in der damaligen Zeit sei eine phonetische Variation von „ 您们 nín men“ (Ihr) gewesen, die 您 nín-Form

> *„sei zwar Ausdruck der 2. Person Plural, sie drücke aber keinesfalls Respektierung aus. Das Anredepronomen nin, das heute als Höflichkeitsform verwendet wird, beruhe etymologisch eher auf einer lautlichen Kombination von ni (du) + lao (alt) und könne in diesem Bedeutungszusammenhang daher als Honorifikum von ni angesehen werden“* (Liang 1998: 92).

Xie hat im Jahr 1993 in einer Arbeit durch die Analyse umgangssprachlicher populärer Literatur bzw. Volksdichtung aus der Zeit der Jin-, der Yuan-, der Ming- und der Qing-Dynastie das 您 nín in Dialekten untersucht und gibt der Behauptung von Gao Recht, dass das 您 nín sich ursprünglich von „你们 nǐ men“ (ihr) herleiten lasse. Xie (1993) ergänzt, dass 您 nín in den

Volksdichtungen sehr oft vorkam, es wurde nicht von Intellektuellen, sondern vor allem von Menschen der gesellschaftlichen Unterschicht verwendet und war oft in den im Norden Chinas gesprochenen Dialekten zu hören. Aufgrund des sozialen Statusunterschiedes wurden Menschen der gesellschaftlichen Oberschicht von Vertretern der Unterschicht immer mit Verwandtschaftsbezeichnungen sowie mit honorativen Normen und Bezeichnungen angeredet. In der sprachlichen Interaktion hatten Menschen aus der Unterschicht ebenfalls das Bedürfnis, Freundlichkeit, Höflichkeit und Respekt zu äußern. Dazu wurden nicht nur Verwandtschaftsbezeichnungen verwendet, sondern auch die 您 nín-Form als höfliche Anrede entwickelt.

Die Ergebnisse der oben genannten Untersuchungen zum 您 nín (Sie) und die Forschung von Xie (1993), Nie (2009) und Liu & Zhou (2013) sind in der folgenden Tabelle 7 zusammengestellt.

Tabelle 7: Sprachgeschichtliche Entwicklung von 您 nín (Sie-Form) im Chinesischen

Zeitraum	Die Entwicklung der Funktion und der Verwendung
12. Jh. (Nan-song-, Jin-Dynastie)	● Auftauchen in der Literatur: Aussprache der Kombination Nimen (ihr) ● Ausdruck der 2. Person Plural und der 2. Person Singular ● Eher dialektisch in Nordchina gebraucht
13.–14. Jh. (Yuan-Dynastie)	● „Nin + Verwandtschaftsbezeichnung“: Respekt ausdrücken (z. B. 您儿子，您姐姐） ● Ausdruck der 2. Person Plural und der 2. Person Singular
17.–19. Jh. (Ming-, Qing-Dynastien)	● „Nin + Verwandtschaftsbezeichnung“ verschwindet langsam und das Nin wird allein verwendet, um Respekt auszudrücken. ● Ausdruck der 2. Person Singular wird häufiger gebraucht als 2. Personal Plural
Anfang 20. Jh. (am Ende der Qing-Dynastie)	● 2. Person Singular ● Respekt
Ab Mitte des 20. Jh. (Republik China)	● 2. Person Singular ● Höflichkeitsform im Hochchinesischen

Obwohl die 您 nín-Form seit Anfang des 20. Jahrhunderts im Chinesischen als sprachliche Realisierung von Höflichkeit und Respekt verwendet wird, kann man die Häufigkeit ihrer Verwendung in chinesischen Gesprächen nicht mit der des Siezens in deutschen Gesprächen vergleichen (vgl. Rehbein 2001; Liang 1998: 91–94). Wie die Situation der Verwendung der 您 nín-Form in China ist, wurde von Liang im Jahr 1998 zusammenfasst:

> *„[…] die Verwendungsintensität der nin-Form und ihre pragmatische Bedeutung [zeigt] auch regional große Unterschiede. Vor allem in Beijing und Umgebung legt man in der vorhin genannten Konstellation großen Wert auf eine angemessene Verwendung der nin-Form. Hingegen findet sich in vielen Dialekten nach wie vor keine Unterscheidung zwischen der ni-Form und ihrer höflichen Variation. […] wichtig ist außerdem die Tatsache, daß dort auch in Gesprächen, die auf ‚Hochchinesisch' (putonghua 普通话) geführt werden, nur selten die nin-Form verwendet wird, ohne daß dies dabei als unhöfliches oder höfliches Anredeverhalten angesehen wird."* (Liang 1998: 93–94)

Die Untersuchung der Gespräche in dieser Arbeit hat ergeben, dass 您 nín im Chinesischen heutzutage eine sprachliche Realisierungsform von Höflichkeit ist. Die 您 nín-Form zu verwenden ist für den Hörer eine Respektierungsbezeugung, aber nicht unbedingt eine Distanzbezeugung. Aber ursprünglich stammt nin von einem nordchinesischen Dialekt her. Die untersuchten Gespräche wurden auf der Insel Hainan aufgenommen, die im Süden Chinas liegt. Sie wurden auf Hochchinesisch geführt. Die Gesprächsteilnehmer waren chinesische Muttersprachler, aber die meisten von ihnen waren Hainanesen, die normalerweise Hainanesisch sprechen, einen chinesischen Dialekt. In Hainanesisch gibt es das Anredepronomen „您 nín" nicht, es gibt nur eine pronominale Anredeform für die zweite Person Singular, nämlich „lu". Es könnte sein, dass normalerweise nicht die 您 nín-Form im Sprechen verwendet wird. Dies kann auch das Phänomen erklären, wieso der Aktant in einem Satz 你 nǐ (du) und 您 nín (Sie) gemischt benutzt. Einerseits weiß man, dass 您 nín (Sie) sich für Hörer höflich anhört, andererseits verhindert die Sprachgewohnheit mehr und weniger die Verwendung von 您 nín (Sie) in der sprachlichen Interaktion.

In der Gesamtschau kann angemerkt werden, dass die Anredeform in den hier untersuchten chinesischen Erkundigungsgesprächen eher Höflichkeit im Sinne einer „Strategie der Nähe"[38]darstellt, indem der Sprecher dadurch Vertrauen sowie ein nahes Kontaktgefühl gegenüber

[38] Nach Verena Thaler (2012: 90) werden Strategien der Nähe „als Einsatz sprachlicher Mittel definiert, die auf die Erfüllung des *positive face*-Wunsches des Hörers zielen. Der Sprecher bringt dem Hörer Interesse, Zuneigung, Wertschätzung entgegen und gibt ihm damit zu verstehen, dass er sich ihm in irgendeiner Hinsicht nahe oder vertraut fühlt, oder aber, dass er den Wunsch hat, mehr Nähe und Vertrautheit zu ihm aufzubauen, als dies momentan der Fall ist."

dem Hörer ausdrücken möchte, gleichzeitig möchte er diesem aber auch Respekt zeigen. Der chinesische Hörer versteht diese Anredeform als Höflichkeit.

8 Zusammenfassung und Ausblick

In der vorliegenden Arbeit wurde eine Analyse der Diskursart des Erkundigungsgespräches im Immobilienmarkt durchgeführt. Ziel der Arbeit war es, eine allgemeine Musterstruktur des Diskurses zu erarbeiten, indem eine empirische, qualifizierte, vergleichende Analyse der im Chinesischen und im Deutschen auftretenden sprachlichen Handlungen und Phänomene durchgeführt wurde. Die Motivation dieser Zielsetzung bezieht sich darauf, dass es bisher nicht nur zu wenige Untersuchungen über die sprachliche Interaktion im Immobilienmarkt gibt, sondern auch nicht viele kontrastive empirische Untersuchungen von deutschen und chinesischen Gesprächen. Die Daten der Untersuchung stammten aus 19 Audioaufzeichnungen telefonischer Erstkontaktgespräche zwischen jeweils einem Makler und einem Wohnungssuchenden. Die deutschen Gespräche haben eine zeitliche Gesamtlänge von 56,5 Minuten und die chinesischen Gespräche von 86,5 Minuten. Der Wohnungssuchende ist jeweils der, der den Anruf initiiert. Als methodischer Ansatz für die Analyse wurde die funktionale Pragmatik gewählt, nach der man die sprachliche Handlung als komplexen Prozess analysiert und zwar unter Berücksichtigung sowohl gesellschaftlich festgelegter Zwecke als auch individueller Ziele. Man beobachtet dabei nicht nur die sprachliche Interaktion des Sprechers, sondern denkt auch die Seite des Hörers mit und legt großen Wert auf eine qualifizierte empirische Untersuchung, um durch eine Analyse der Oberfläche der sprachlichen Handlungen deren Tiefstruktur zu ermitteln. Die Ergebnisse dieser empirischen Arbeit werden im Folgenden kurz zusammenfasst und diskutiert.

Bevor wir ihre Struktur nachgezeichnet haben, wurde zunächst thematisiert, was telefonische Erkundigungsgespräche im Immobilienmarkt gemäß den Gesprächen meines Korpus sind. Dabei wurde die Konstellation anhand der Beschreibung der folgenden Konstellationskategorien dargestellt: Aktanten und Rolle, Kontrollfeld sowie Wissen, Bedürfnis und Motivation der Aktanten. Auf der Makroebene wurde eine allgemeine tentative Struktur für alle Erkundigungsgespräche, sowohl der deutschen als auch der chinesischen, in meinem Korpus zusammenfasst und dargestellt.

Danach wurden die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der deutschen und der chinesischen Gespräche von Phase zu Phase durch analysierende und vergleichende Betrachtung und Beschreibung der Transkriptausschnitte illustriert. Die Aufgaben der Interaktion während des Ablaufs der Gespräche wurden durch diese Untersuchung rekonstruiert (siehe Kap. 4).

Zusammengefasst besteht die Struktur dieses Diskurses aus den folgenden fünf Phasen:

1.Gesprächseröffnung

2. Anliegenklärung
3. Prä-Informieren/Anbieten
4. Plan für weitere Kontakte aushandeln
5. Gesprächsabschluss

In der Phase der Gesprächseröffnung konnte beobachtet werden, dass die Handlung der Selbstidentifikation unterschiedlich ausgeführt wurde. Während die deutschen Anrufer (Wohnungssuchende) und Angerufenen (Makler) immer gleich bei Eröffnung des Gespräches ihren Namen nannten, gaben die chinesischen Wohnungssuchenden und Makler ihren Namen nicht gleich bekannt. Die chinesischen Makler nannten als Selbstidentifikation nur den Namen der Immobilienfirma, die sie vertraten. Und auch die chinesischen Wohnungssuchenden gaben nicht automatisch ihren Namen bekannt, sondern nannten manchmal nur ihre Rolle in dieser Interaktion, z. B.: „Ich bin eine Kundin.“.

In der Phase der Anliegenklärung konnte beobachtet werden, wie der Wohnungssuchende als Anrufer sein Anliegen vorträgt und was der Makler dabei macht. In Bezug auf den Anliegenvortrag konnte gezeigt werden, dass alle deutschen Wohnungssuchenden zuerst die Vorgeschichte ihrer Handlung „Kontaktieren“ vortrugen und dann ihren Wunsch an das telefonische Gespräch zum Ausdruck brachten. Solch einen ausführlichen Anliegenvortrag findet man auch in manchen chinesischen Gesprächen, aber nicht in allen. In manchen chinesischen Gesprächen findet man auch gar keine Handlung „Anliegen vortragen“, stattdessen stellt der Wohnungssuchende eine Frage, z. B.: „Stehen noch Wohnungen zur Verfügung?“, um den Grund für den Anruf anzugeben. Ebenso fragen manche Makler auch nicht nach einer ausführlichen Ausführung des Anliegens. Das heißt, dass ein ausführlicher Anliegenvortrag in chinesischen ersten Erkundigungsgesprächen nicht unbedingt nötig ist. Während in chinesischen Gesprächen diese ersten zwei Phasen eher vielfältig realisiert wurden, waren die deutschen Gespräche in diesem Prozessabschnitt sehr formell aufgebaut, indem immer die gleichen Routinen durchgeführt wurden.

In der Phase „Prä-Informieren/Anbieten“ lag der Fokus auf der Rekonstruktion von zwei wichtigen Funktionen der Fragestellungen zwischen Makler und Wohnungssuchendem. Mit Hilfe von Untersuchungsansätzen über Fragehandlungen von Rehbein (1993) (über Arztfragen) und Kraft (2007) (Rückfragen in der Kinderbeziehung) wurden zwei Fragestellungen mit zwei Zwecken identifiziert: 1. Fragen, um fehlende Informationen einzuholen, und 2. Fragen als Realisierungsformen von (negativem) Bewerten. In der Analyse von Fragestellungen zum Informationeneinholen wurde darauf geachtet, was für Informationen der Makler und der Wohnungs-

suchende normalerweise im Erkundigungsgespräch einholen. Der Wohnungssuchende verwendet in meisten Fällen Fragen, um Informationen zu sammeln, d. h. um den Preis, die Infrastruktur und die Grundsituation des Immobilienobjektes zu erfragen sowie mögliche versteckte „Haken“ bzw. Schwierigkeiten herauszufinden. Der Makler hingegen fragt nach der privaten Situation und den Wünschen des Wohnungssuchenden. In den chinesischen Gesprächen und den deutschen Gesprächen gibt es hier keine großen Unterschiede.

Außerdem wurde dargestellt, wie der Makler, unter Berücksichtigung des von ihm verfolgten Zweckes des Anbietens von Immobilienobjekten, Informationen liefert. Sowohl in deutschen als auch in chinesischen Gesprächen konnte beobachtet werden, dass der Makler nicht nur die Informationen, nach denen der Wohnungssuchende fragte, lieferte, sondern auch Informationen, die dieser nicht gefragt hatte. Denn der Makler verwendete einen Informationstransfer, um die Angebotsannahme zu erreichen.

In der Phase „Plan für weitere Kontakte aushandeln“ wurde zunächst beschrieben, wie der Makler den Übergang von der vorherigen Phase „Prä-Informieren“ zu dieser initiierte und wie der Wohnungssuchende darauf reagierte, wenn er noch nicht bereit für diesen Schritt war. In deutschen Gesprächen findet man das Beispiel, dass der Wohnungssuchende den Vorschlag des Maklers, sich konkret zu verabreden, z. B. durch eine Terminvereinbarung oder eine Kontaktdatenangabe für weitere potenzielle Kontakte oder eine Exposé-Sendung, gleich annimmt. Leider findet man in den chinesischen Gesprächen in meinem Korpus kein Beispiel dafür, dass der Wohnungssuchende gleich in diesem ersten Erkundigungsgespräch seine Kontaktdaten angibt oder einen Termin vereinbart. Es gibt dagegen viele Beispiele, in denen der Wohnungssuchende den Vorschlag für eine weitere Verbindung ablehnt. Durch die Beschreibung dieser Beispiele konnte gezeigt werden, wie der Wohnungssuchende diesen Vorschlag ablehnt, wie der Makler auf diese Ablehnung reagiert und wie die deutschen Interaktanten sich für einen Termin verabreden.

Hinsichtlich der Phase „Gesprächsabschluss“ wurde beschrieben und analysiert, wie die Interaktanten eine Beendigung des Gespräches vereinbarten. Es wurde dargestellt, wer die Beendigung wie initiierte bzw. wie dieser initiierten Beendigung zugestimmt wurde.

In Kapitel 5 wurden Unterschiede in der Verbindlichkeit von der Kontaktaufnahme bis zur Wohnungsbesichtigung in den in beiden Ländern geführten Gesprächen rekonstruiert. Dabei wurden für die Unterschiede auf Grundlage der Untersuchungsergebnisse der Gespräche Hypothesen formuliert und dann zwei Diagramme zur Darstellung des Prozessablaufs vom Interesse an einer Anzeige bis zur Besichtigung jeweils für China und Deutschland erstellt. Dazu wurden unter anderem Anmeldungs- und Kontaktformulare von chinesischen und deutschen

Immobilienbörsen-Webseiten herangezogen. Die Analyse der Abläufe ergab, dass für eine Wohnungsbesichtigung in Deutschland der Makler viele private Informationen des Wohnungssuchenden benötigt und vor der Wohnungsbesichtigung noch einige Schritte zu erledigen hat: 1. Der Makler sendet an den Wohnungssuchenden per E-Mail oder Post ein Exposé zum Immobilienobjekt. 2. Der Wohnungssuchende unterschreibt eine Widerrechtsbelehrung. In China braucht der Makler nur eine Telefon- oder eine Handynummer sowie den Nachnamen der Wohnungssuchenden für die Wohnungsbesichtigung. Diese größere Flexibilität und die geringere Verbindlichkeit bei der Möglichkeit einer Wohnungsbesichtigung, die chinesische Makler den Wohnungsuchenden anbieten, reflektiert die Unterschiede der Machtverhältnisse der Immobilienmakler in China und in Deutschland.

Dabei spielen elektronische Kommunikationskanäle eine wichtige Rolle. Während in China im Kontakt zwischen Wohnungssuchendem und Makler keine E-Mails verwendet werden, spielt der E-Mail-Verkehr im deutschen Immobilienmarkt eine fast unersetzliche Rolle im Kontakt zwischen dem Wohnungssuchendem und dem Makler.

Das sprachliche Phänomen der Unkooperativität in der Interaktion, die in chinesischen Gesprächen zu beobachten war, wurde in Kapitel 6 thematisiert. Durch die Analyse chinesischer Gesprächstranskripte konnte ein Zweck von Unkooperativität rekonstruiert werden, dass nämlich der chinesische Wohnungssuchende Unkooperativität verwendet, um zu vermeiden, dass etwas thematisiert wird, was er nicht besprechen möchte. Das heißt, dass sich der Aktant zu dem Thema, das er nicht besprechen möchte, nicht direkt äußert, sondern er versucht mit Unkooperativität das Thema zu vermeiden. Dieses Verfahren wurde in einem Diagramm visualisiert.

Besonders für die deutsche Leserschaft wurde das merkwürdige Anredeverhalten in chinesischen Gesprächen im Rahmen der Höflichkeit erklärt. Während man in deutschen Gesprächen nur die distanzierte Anredeform (z. B. „Herr“ und „Frau“ bzw. das Siezen) verwendet, werden von chinesischen Wohnungssuchenden und Maklern beim ersten Kontakt z. B. Verwandtschaftsbezeichnungen zur Anrede verwendet. Die chinesischen Aktanten in diesen Gesprächen möchten durch die Verwendung von Höflichkeit eine vertrauliche, nahe und respektvolle Beziehung aufbauen.

Ausblick

Die vorliegende Untersuchung verglich die sprachliche Interaktion in chinesischen und deutschen Gesprächen im Immobilienmarkt. Die Untersuchung leistet nicht nur einen Beitrag zur kontrastiven Erforschung von mündlichen Interaktionspraktiken, sondern auch zur Erforschung von „[s]prachlich-kommunikative[n] Praktiken […] mit Blick auf das Wohnen“ (Breckner,

Bührig & Dafateri-Moghaddam 2013: 59). Dabei wurde die Diskursart des telefonisch durchgeführten ersten Erkundigungsgespräches im Immobilienmarkt systematisch betrachtet. Diese drei Forschungsaspekte wurde vorher noch nicht genügend beachtet bzw. erforscht, was aber nicht bedeutet, dass sie keine Aufmerksamkeit verdienen.

Weitere empirische Untersuchungen mit einem größeren Korpus wären für die intensivere linguistische Forschung mündlicher Interaktionen im Immobilienmarkt nötig, z. B. im Zusammenhang mit der Wohnungsbesichtigung. Die Verwendungsintensität der sprachlichen Realisierung der Höflichkeit in natürlichen und in nicht natürlichen Gesprächen zu vergleichen könnte ebenfalls interessant sein, besonders in der chinesischen Interaktion. Bis heute gibt es noch keine Transkriptionsregeln im chinesischsprachigen Raum, auch diese Arbeit konnte das nicht stärker erarbeiten. Dieser Aspekt könnte ebenfalls noch weiterentwickelt werden.

Außerdem wäre es sinnvoll, wenn man die folgenden Punkte weiter untersuchen würde.

1. Höflichkeit und Verbindlichkeit im Verlauf nach dem Erkundigungsgespräch bis zum Vertragsabschluss untersuchen. Zum Beispiel: Wie verändern sie sich im Verlauf? Gibt es Unterschiede im Verlauf? Wann kommt es zu Verbindlichkeit im chinesischen Immobilienmarkt? Wird die Anrede in deutschen Gesprächen weniger förmlich über die Zeit?
2. Die Übertragbarkeit der Ergebnisse in Bezug auf die Höflichkeitsformen und Verbindlichkeit im Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt prüfen. Z. B. durch Analyse der Höflichkeit und Verbindlichkeit in verschiedenen weiteren Arten von Gesprächen, ob diese Ergebnisse allgemeingültig oder nur eine Besonderheit meines Korpus sind.
3. Für Terminabstimmung in telefonischen Erkundigungsgesprächen habe ich keine Beispiele in chinesischen Gesprächen gefunden. Mein Korpus legt nahe, dass hier auch im geschäftlichen Umfeld ein starker Unterschied zwischen Deutschland und China vorliegt. Dies könnte in einer weiteren Studie genauer untersucht werden. Gibt es hier einen generellen kulturellen Unterschied, der sich auch in anderen Arten von Gesprächen zeigt?

Verzeichnisse

Literaturverzeichnis

Adamzik, Kirsten (1984): Sprachliches Handeln und sozialer Kontakt: zur Integration der Kategorie " Beziehungsaspekt" in eine sprechakttheoretische Beschreibung des Deutschen. Tübingen: Narr (213).

Ammon, Ulrich; Dittmar, Norbert; Mattheier, Klaus (Hg.) (1988): Sociolinguistics/Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft. Berlin [etc.]: W. de Gruyter (II).

Ammon, Ulrich; Dittmar, Norbert; Mattheier, Klaus; Trudgill, Peter (Hg.) (2004): Sociolinguistics. Soziolinguistik: an international handbook of the science of language and society. 2nd ed. Berlin: W. de Gruyter (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, Bd. 3.1, 3.2).

Antos, Gerd; Ventola, Eija (Hg.) (2008): Handbook of Interpersonal Communication. Berlin: De Gruyter (Handbooks of applied linguistics, vol. 2).

Arielli, Emanuele (2005): Unkooperative Kommunikation. Eine handlungstheoretische Untersuchung. Münster: LIT (Grundlagen der Kommunikation und Kognition, N.F., Bd. 1).

Auroux, Sylvain; Brinker, Klaus; Burkhardt, Armin; Steger, Hugo; Ungeheuer, Gerold; Wiegand, Herbert Ernst (Hg.) (2001): Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Berlin: De Gruyter (Handbooks of linguistics and communication sciences, 18:2).

Austin, John Langshaw; Savigny, Eike von (1998): Zur theorie der Sprechakte. How to do things with words. Zweite Auflage. Stuttgart: Reclam (Universal-Bibliothek, 9396).

Bogner, Andrea; Wierlacher, Alois (Hg.) (2003): Handbuch interkulturelle Germanistik. Stuttgart: J.B. Metzler.

Bouchara, Abdelaziz (2002): Höflichkeitsformen in der Interaktion zwischen Deutschen und Arabern. Ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Tübingen: Niemeyer (Reihe Germanistische Linguistik, 235).

Breckner, Ingrid; Bührig, Kristin; Dafateri-Moghaddam, Nima (2013): Mehrsprachigkeit als Zugang zum städtischen Alltag - Das Beispiel Wohnen. In: Angelika Redder, Julia Pauli, Roland Kießling, Kristin Bührig, Bernhard Brehmer, Ingrid Breckner und Jannis Androutsopoulos (Hg.): Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg. Münster, München, Berlin: Waxmann (Mehrsprachigkeit, 37), S. 55–79.

Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sager, Sven F. (Hg.) (2001): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Berlin, New York: W. de Gruyter (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, 16/2).

Brons-Albert, Ruth (1995): Verkaufsgespräche und Verkaufstrainings: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Brünner, Gisela (1987): Kommunikation in institutionellen Lehr-Lern-Prozessen. Diskursanalytische Untersuchungen zu Instruktionen in der betrieblichen Ausbildung. Tübingen: G. Narr (Kommunikation und Institution Untersuchungen, 16).

Brünner, Gisela (1994): "Würden Sie von diesem Mann einen Gebrauchtwagen kaufen?" Interaktive Anforderungen und Selbstdarstellung in Verkaufsgesprächen. In: Gisela Brünner und Gabriele Graefen (Hg.): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 329–350.

Brünner, Gisela (Hg.) (1999): Angewandte Diskursforschung. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Brünner, Gisela (2000): Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen. Tübingen: Niemeyer (Reihe germanistische Linguistik Kollegbuch, 213).

Brünner, Gisela (2001): Gespräche in der Wirtschaft. In: Sylvain Auroux, Klaus Brinker, Armin Burkhardt, Hugo Steger, Gerold Ungeheuer und Herbert Ernst Wiegand (Hg.): Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Berlin: De Gruyter (Handbooks of linguistics and communication sciences, 18:2), S. 1526–1540. Online verfügbar unter https://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783110169188.2/9783110169188.2.22.1526/9783110169188.2.22.1526.pdf.

Brünner, Gisela; Graefen, Gabriele (1994): Einletung: Zur Konzeption der Funktional Pragmatik. In: Gisela Brünner und Gabriele Graefen (Hg.): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 7–21.

Brünner, Gisela; Graefen, Gabriele (Hg.) (1994): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Bühler, Karl (1999): Sprachtheorie. Die darstellungsfunktion der sprache. 3rd ed. Stuttgart: Lucius und Lucius (UTB, 1159).

Bührig, Kristin (1992): Zur Generalisierung qualitativer Forschungsergebnisse. Überlegungen zur Verknüpfung qualitativer und quantitativer Methoden bei der Untersuchung narrativer Diskursfähigkeiten zweisprachiger Kinder. Hamburg: Germanisches Seminar (mimeo) (ENDFAS Arbeitspapier, Nr. 2).

Bührig, Kristin (1996): Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation. Tubingen: G. Narr.

Chen, Chunjie; Chen, Huipin (2009): Fang di chan xiao shou jing ying jiao cheng. Shou lou guan jun de 29 ge he xin ke cheng. Beijing: Jing hua chu ban she (Xing ye jing ying pei xun cong shu). 陈春洁; 陈慧频(2009): 房地产销售代表教程. 售楼冠军的 29 个核心课程. 北京: 京华出版社.

Chen, Qi (2014): Text und Kultur. Eine kommunikative Gattungsanalyse der deutschen und chinesischen Todesanzeigen. Pieterlen: Lang, Peter Bern.

Chen, Shing-lung (2003): Kulturelle Kontraste bei deutschen und chinesischen Bewerbungsgesprächen. Am Beispiel des Berufsbereiches der Informationstechnologie. Frankfurt am Main: Lang (Europäische Hochschulschriften: Reihe 21, Linguistik, Bd. 253).

Cho, Yonkil (2005): Grammatik und Höflichkeit im Sprachvergleich. Direktive Handlungsspiele des Bittens, Aufforderns und Anweisens im Deutschen und Koreanischen. Tübingen: Niemeyer (Beiträge zur Dialogforschung, Bd. 32).

Dengel, Peter; Scheck, Ulrich (1977): Linguistische Aspekte des Verkaufsgesprächs. In: Konrad Sprengel, Wolf-Dietrich Bald und Hans Werner Viethen (Hg.): Semantik und Pragmatik. Berlin, New York: De Gruyter, S. 211–220.

Dereli, Sevgi (2007): Anrede im Deutschen und im Türkischen. Eine funktional-pragmatische Analyse institutioneller Beratungsdiskurse. Frankfurt am Main, New York: P. Lang (Arbeiten zur Sprachanalyse, Bd. 49).

Dichtl, Erwin; Issing, Otmar (Hg.) (1994): Vahlens großes Wirtschaftslexikon. S-Z. 2. Auflage. München: Franz Vahlen; C.H. Beck; Deutscher Taschenbuch Verlag.

Dorfmüller, Ulrike (2006): Verkaufsgespräche im Computer-Discounthandel: eine diskursanalytische Untersuchung. Tübingen: Narr (Kommunikation und Institution, 26).

Ehlich, Konrad (1991): Funktional-pragmatsche Kmmunikationsanalyse. Ziele und Verfahren. In: Dieter Flader (Hg.): Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik. Stuttgart: J.B. Metzler, S. 127–143.

Ehlich, Konrad (1996): Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse: Ziele und Verfahren. In: Ludger Hoffmann (Hg.): Sprachwissenschaft. Ein Reader. Berlin, New York: Walter de Gruyter (De Gruyter Studienbuch), S. 183–210.

Ehlich, Konrad (1996): Sprechhandlungsanalyse. In: Ludger Hoffmann (Hg.): Sprachwissenschaft. Ein Reader. Berlin, New York: Walter de Gruyter (De Gruyter Studienbuch), S. 211–226.

Ehlich, Konrad (2003): Determination - eine funktional-pragmatische Analyse am Beispiel der hebräischen Strukturen. In: Ludger Hoffmann (Hg.): Funktionale Syntax. Berlin, Boston: De Gruyter.

Ehlich, Konrad (2007): Sprache und sprachliches Handeln. Pragmatik und Sprachtheorie. Berlin: De Gruyter (3).

Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen (1975): Zur Konstitution pragmatischer Einheiten in einer Institution: Das Speiserestaurant. In: Dieter Wunderlich (Hg.): Linguistische Pragmatik. 2. Aufl., verb. Nachdruck. Wiesbaden: Athenaion (Schwerpunkte Linguistik und Kommunikationswissenschaft, Bd. 12), S. 209–254.

Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen (1976): Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT). In: Linguistische Berichte 45, S. 21–41.

Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen (1977): Wissen, kommunikatives Handeln und die Schule. In: Herma C. Goeppert (Hg.): Sprechverhalten im Unterricht. Zur Kommunikation von Lehrer und Dchüler in der Unterrichtssituation. München: Wilhelm Fink (Uni-Taschenbücher, 642), S. 36–114.

Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen (1979): Erweiterte halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT2): Intonation. In: Linguistische Berichte 59, Bd. 59, S. 51–75.

Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen (1979): Sprachliche Handlungsmuster. In: Hans Georg Soeffner (Hg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Stuttgart: J.B. Metzlersche Verlagsbuchhandlung, S. 243–274.

Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen (1981): Die Wiedergabe intonatorischer, nonverbaler und aktionaler Phänomene im Verfahren HIAT. In: Annemarie Lange-Seidl (Hg.): Zeichenkonstitution. Akten des 2. Semiotischen Kolloquiums, Regensburg 1978. Berlin (Grundlagen der Kommunikation), S. 174–186.

Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen (1981): Zur Notierung nonverbaler Kommunikation für diskursanalytische Zwecke (HIAT2). In: Peter Winkler (Hg.): Methoden der Analyse von Face-to-Face-Situationen. Stuttgart: Metzler, S. 302–329.

Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen (1986): Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation. Tübingen: Narr.

Ehlich, Konrad; Wagner, Johannes (Hg.) (1995): The Discourse of Business Negotiation (Studies in Anthropological Linguistics, v. 8).

Enis. B; Roering, K. (1980): Product classification taxonomies: Synthesis and consumer implications. In: Charles W. Lamb (Hg.): Theoretical developments in marketing. [American Marketing Association's 1980 special educators' conference held in Phoenix on February 10-13]. Chicago Ill.: American Marketing Association (Proceedings series / American Marketing Association), S. 186–189.

Flader, Dieter (Hg.) (1991): Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik. Stuttgart: J.B. Metzler.

Förster, Jürgen (Hg.) (1989): Wozu noch Germanistik? Wissenschaft, Beruf, kulturelle Praxis. Stuttgart: Metzler.

Frommert, Susanne (2012): Sprachliche Persuasionsstrategien in der Teleshoppingkommunikation. Eine qualitative Analyse von TV-Ausschnitten des reinen Verkaufsfernsehens aus dem Themenbereich "Küche & Kochen". Tübingen: Narr (Tübinger Beiträge zur Linguistik, 531).

Galinski, Agathe (2004): Zweierlei Perspektiven auf Gespräche: Ethnomethodologische Konversationsanalyse und Diskursanalyse im kontrastiven Vergleich. Online verfügbar unter http://www.linse.uni-due.de/linse/esel/pdf/konversation_diskurs.pdf.

Gao, Mingkai (1986): Hanyu yufalun: Shangwu yinshuguan (Hanyu yufa congshu). 高名凯 (1986): 汉语语法论: 商务印书馆 (汉语语法丛书).

Gipser, Dietlinde; Schalabi, Iman; Tichy, Ellen (Hg.) (1996): Das nahe Fremde und das entfremdete Eigene im Dialog zwischen den Kulturen. Festschrift für Nabil Kassem. Hamburg: Ed. Zebra.

Glück, Helmut (1993): Metzler Lexikon Sprache. Stuttgart: Metzler.

Gülich, Elisabeth; Fiehler, Reinhard; Kindt, Walther (Hg.) (2002): Angewandte Diskursforschung Bd. 1. Grundlagen und Beispielanalysen.

Gülich, Elisabeth; Kastner, Mary (2002): Rollenverständnis und Kooperation in Gesprächen in der Telefonseelsorge. In: Elisabeth Gülich, Reinhard Fiehler und Walther Kindt (Hg.)(2002): Angewandte Diskursforschung Bd. 1. Grundlagen und Beispielanalysen, S. 197–214. Online verfügbar unter http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/1-197-214.pdf.

Günthner, Susanne; Zhu, Qiang (2014): Wissenschaftsgattungen im Kulturvergleich - Analysen von Eröffnungssequenzen chinesischer und deutscher Konferenzvorträge. In: Simon Meier, Daniel H. Rellsatb und Gesine L. Schiewer (Hg.): Dialog und (Inter-)Kulturalität. Theorien, Konzepte, empirische Befunde. Tübingen: Narr, S. 175–196.

Griesshaber, Wilhelm (1987): Authentisches und zitierendes Handeln. Tübingen: Gunter Narr Verlag.

Grießhaber, Wilhelm (2001): Verfahren und Tendenzen der funktional-pragmatischen Diskursanalyse. Vom Speiserestaurant zum Cybercafé. In: Zsuzsanna Iványi (Hg.): Gesprächsforschung. Tendenzen und Perspektiven. Frankfurt am Main: Lang (MetaLinguistica, Bd. 10), S. 75–96. Online verfügbar unter https://spzwww.uni-muenster.de/griesha/pub/tcybercafe.pdf.

Hartog, Jennifer (1996): Das genetische Beratungsgespräch. Institutionalisierte Kommunikation zwischen Experten und Nicht-Experten. Tübingen: Narr (Kommunikation und Institution, 24).

Herma C. Goeppert (Hg.) (1977): Sprechverhalten im Unterricht. Zur Kommunikation von Lehrer und Dchüler in der Unterrichtssituation. München: Wilhelm Fink (Uni-Taschenbücher, 642).

Hoffmann, Ludger (1983): Kommunikation vor Gericht. Tübingen: G. Narr (Kommunikation und Institution, 9).

Hoffmann, Ludger (Hg.) (1996): Sprachwissenschaft. Ein Reader. Berlin, New York: Walter de Gruyter (De Gruyter Studienbuch).

Hoffmann, Ludger (Hg.) (2003): Funktionale Syntax. Die pragmatische Perspektive. Berlin, New York: De Gruyter.

Hoffmann, Ludger; Nothdurft, Werner (1989): Kommunikation und Kommunikationsprobleme in Institutionen. In: Jürgen Förster (Hg.): Wozu noch Germanistik? Wissenschaft, Beruf, kulturelle Praxis. Stuttgart: Metzler, S. 118–132.

Hundsnurscher, Franz; Franke, Wilhelm (1985): Das Verkaufs-, Einkaufs-Gespräch. Eine linguistische Analyse. Stuttgart: H.-D. Heinz (Stuttgarter Arbeiten zur Germanistik, Nr. 155).

Iványi, Zsuzsanna (Hg.) (2001): Gesprächsforschung. Tendenzen und Perspektiven. Frankfurt am Main: Lang (MetaLinguistica, Bd. 10).

Kallmeyer, Werner (2000): Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. In: ZBBS Heft 2/2000, S. 227–252. Online verfügbar unter https://budrich-journals.de/index.php/zqf/article/download/4145/3480.

Kameyama, Shinichi (2004): Verständnissicherndes Handeln. Zur reparativen Bearbeitung von Rezeptionsdefiziten in deutschen und japanischen Diskursen. 1 Auflage. Münster: Waxmann (Mehrsprachigkeit, 14).

Kameyama, Shinichi; Maleck, Ilona (1993): Konstellation und Szenario von Terminabsprachen (Vm-Report / Verbmobil, Verbundvorhaben, [Deutsches Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz]). Online verfügbar unter https://scidok.sulb.uni-saarland.de/bitstream/20.500.11880/25165/1/report_23_94.pdf.

Kotthoff, Helga (1989): Pro und Kontra in der Fremdsprache. Pragmatische Defizite in interkulturellen Argumentationen. Frankfurt am Main, New York: P. Lang (Sprachwelten, Bd. 3).

Kraft, Barbara (2007): "Und wo sind die Hände?" Beobachtungen zur Funktion von Rückfragen bei der Erziehung und Wissensvermittlung im Kindergarten. In: Katharina Meng und Lev Semenovič Vygotskij (Hg.): Kindliche Kommunikation. - einsprachig und mehrsprachig: mit einer erstmals auf Deutsch publ. Arbeit von Lev S. Vygotskij "Zur Frage nach der Mehrsprachigkeit im kindlichen Alter". Münster: Waxmann (Mehrsprachigkeit, Band 1), S. 229–254.

Lalouschek Johanna; Menz, Florian (1999): Empirische Datenerhebung und Authentizität von Gesprächen. In: Gisela Brünner (Hg.): Angewandte Diskursforschung. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 46–68.

Lamb, Charles W. (Hg.) (1980): Theoretical developments in marketing. [American Marketing Association's 1980 special educators' conference held in Phoenix on February 10-13]. Chicago Ill.: American Marketing Association (Proceedings series / American Marketing Association).

Lange-Seidl, Annemarie (Hg.) (1981): Zeichenkonstitution. Akten des 2. Semiotischen Kolloquiums, Regensburg 1978. Berlin (Grundlagen der Kommunikation).

Liang, Yong (1991): Zu soziokulturellen und textstrukturellen Besonderheiten wissenschaftlicher Rezensionen. Eine kontrastive Fachtextanalyse Deutsch/Chinesisch. In: Deutsche Sprache H. 4, S. 289–311.

Liang, Yong (1998): Höflichkeit im Chinesischen. Geschichte, Konzepte, Handlungsmuster. Mynchen: Iudicium Verlag.

Liang, Yong (2003): Höflichkeit. In: Andrea Bogner und Alois Wierlacher (Hg.): Handbuch interkulturelle Germanistik. Stuttgart: J.B. Metzler, S. 244–253.

Liu, Yun; Zhou, Chenmeng (2013): Shi“nin“. in: Yuyan jiaoxue yu yanjiu (05), S. 44-56. 刘云, 周晨萌 (2013): 释“您”. In: 语言教学与研究 (05), S. 44–56.

Löning, Petra; Rehbein, Jochen (Hg.) (1993): Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses. Berlin: Walter de Gruyter.

Luke, Kang Kwong; Pavlidou, Theodossia-Soula (Hg.) (2002): Telephone calls. Unity and diversity in conversational structure across language and. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company (Pragmatic and beyond new series, Vol. 101).

Lüger, Heinz-Helmut (Hg.) (2001): Höflichkeitsstile. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Lü, Shuxiang (1984): Hanyu yufa lunwenji: Shangwu yinshuguan. 吕叔湘 1984: 汉语语法论文集: 商务印书馆.

Lü, Shuxiang; Jiang, Lansheng (1985): Jindai hanyu zhishici. Shanghai: Xuelin chubanshe 吕叔湘; 江蓝生 (1985): 近代汉语指示词. 上海: 学林出版社.

Ma, Hongbo (2002): Fang di chan xiao shou dai biao pei xun jiao cheng. Bei jing: Zhong xin chu ban she. 马洪波(2002): 房地产销售代表培训教程. 北京: 中信出版社。

Meng, Katharina; Vygotskij, Lev Semenovič (Hg.) (2007): Kindliche Kommunikation. - einsprachig und mehrsprachig: mit einer erstmals auf Deutsch publ. Arbeit von Lev S. Vygotskij "Zur Frage nach der Mehrsprachigkeit im kindlichen Alter". Münster: Waxmann (Mehrsprachigkeit, Band 1).

Meier, Simon; Rellsatb, Daniel H.; Schiewer, Gesine L. (Hg.) (2014): Dialog und (Inter-)Kulturalität. Theorien, Konzepte, empirische Befunde. Tübingen: Narr.

Minkkinen, Eila (2006): Telefongespräche in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation. Bestandsaufnahmen und Gesprächsanalysen. Tampere: Tampere University Press; Taju [jakaja] (Acta Universitatis Tamperensis, 1192). Online verfügbar unter https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67668/951-44-6780-9.pdf?sequence=1.

Nie, Zhijun (2009): Zuncheng „nin“de shengchan guocheng. In: Haerbing xueyuan xuebao (30(01)), S. 67-73). 聂志军 (2009): 尊称“您”的产生过程. In: 哈尔滨学院学报 (30(01)), S. 67–73.

Nixdorf, Nina (2002): Höflichkeit im Englischen, Deutschen, Russischen. Ein interkultureller Vergleich am Beispiel von Ablehnungen und Komplimenterwiderungen. Marburg: Tectum-Verl.

Ohletz, Harald (1976): Verkaufen - Methodik und Technik. Bochum.

Partheymüller, Doris (1994): Moderatorenfragen in der populärwissenschaftlichen Vermittlung medizinischen Wissens — eine exemplarische Analyse. In: Angelika Redder und Ingrid Wiese (Hg.): Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 132–143.

Pothmann, Achim (1997): Diskursanalyse von Verkaufsgesprächen: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Ran, Yongping (2004): Yanyu jiaoji zhong ‘ba’ de yuyong gongneng jiqi yujing shunyingxing tezheng 言语交际中‘吧’的语用功能及其语境顺应性特征 [Pragmatic functions of ‘ba’ in interactions and its contextual adaptability]. In: Modern Foreign Languages 现代外语, 27(4), 340/349.

Redder, Angelika (1994): Diskursanalysen in praktischer Absicht. Forschungszuammhang und Zielsetzung. In: Angelika Redder (Hg.): Diskursanalysen in praktischer Absicht. Oldenburg: Redaktion OBST (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie, 49), S. 5–15.

Redder, Angelika (Hg.) (1994): Diskursanalysen in praktischer Absicht. Oldenburg: Redaktion OBST (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie, 49).

Redder, Angelika (2008): Functional Pragmatics. In: Gerd Antos und Eija Ventola (Hg.): Handbook of Interpersonal Communication. Berlin: De Gruyter (Handbooks of applied linguistics, vol. 2), S. 133–178.

Redder, Angelika; Pauli, Julia; Kießling, Roland; Bührig, Kristin; Brehmer, Bernhard; Breckner, Ingrid; Androutsopoulos, Jannis (Hg.) (2013): Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg. Münster, München, Berlin: Waxmann (Mehrsprachigkeit, 37).

Redder, Angelika; Wiese, Ingrid (Hg.) (1994): Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Rehbein, Jochen (1977): Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache. Stuttgart: J.B. Metzler.

Rehbein, Jochen (1993): Ärztliches Fragen. In: Petra Löning und Jochen Rehbein (Hg.): Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses. Berlin: Walter de Gruyter, S. 311–364.

Rehbein, Jochen (1995): International sales talk. In: Konrad Ehlich und Johannes Wagner (Hg.): The Discourse of Business Negotiation (Studies in Anthropological Linguistics, v. 8), S. 67–102.

Rehbein, Jochen (1996): Ausgewählte Aspekte der Pragmatik. In: Ludger Hoffmann (Hg.): Sprachwissenschaft. Ein Reader. Berlin, New York: Walter de Gruyter (De Gruyter Studienbuch), S. 106–131.

Rehbein, Jochen (1996): Sie? In: Dietlinde Gipser, Iman Schalabi und Ellen Tichy (Hg.): Das nahe Fremde und das entfremdete Eigene im Dialog zwischen den Kulturen. Festschrift für Nabil Kassem. Hamburg: Ed. Zebra, S. 235–256.

Rehbein, Jochen (2001): Konzepte der Diskursanalyse. In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann und Sven F. Sager (Hg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Berlin, New York: W. de Gruyter (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, 16/2), S. 927–945.

Rehbein, Jochen (2001): De-Grammatikalisierung – Zum prozeduralen Wandel sprachlicher Ausdrücke am Beispiel von ‘danke!, ‘bitte!’ und ‘Entschuldigung!’. Universität Hamburg, Institut für Germanistik I (Arbeitspapier 7 des Projekts “Sprache der Höflichkeit”).

Rehbein, Jochen (2002): Pragmatische Aspekte des Kontrastierens von Sprachen: Türkisch und Deutsch im Vergleich. In: Arbeiten zur Mehrsprachigkeit / Sonderforschungsbereich 538 Mehrsprachigkeit 538, Universität Hamburg [Arbeiten zur Mehrsprachigkeit / B]. Hamburg, S. 27–32.

Rehbein, Jochen (2004): Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT. Hamburg (Arbeiten zur Mehrsprachigkeit / Sonderforschungsbereich 538 Mehrsprachigkeit 538, Universität Hamburg [Arbeiten zur Mehrsprachigkeit / B].). Online verfügbar unter http://www.exmaralda.org/hiat/files/azm_56.pdf.

Rehbein, Jochen; Kameyama, Shinichi (2004): Pragmatik/Pragmatics. In: Ulrich Ammon, Norbert Dittmar, Klaus Mattheier und Peter Trudgill (Hg.): Sociolinguistics. Soziolinguistik: an international handbook of the science of language and society. 2nd ed. Berlin: W. de Gruyter (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, Bd. 3.1, 3.2), S. 556–588.

Sandu, Doina (2001): Höflichkeit versus Routine? Gesprächsverhalten in deutsch- und rumänischsprachigen Kommunikationsräumen. In: Lüger (Hg.) 2001 – Höflichkeitsstile, S. 263–276.

Schu, Josef (2007): Diskursthemawechsel. Eine Fallstudie zu Kind-Erwachsenen-Dialogen. In: Katharina Meng und Lev Semenovič Vygotskij (Hg.): Kindliche Kommunikation. - einsprachig und mehrsprachig: mit einer erstmals auf Deutsch publ. Arbeit von Lev S. Vygotskij "Zur Frage nach der Mehrsprachigkeit im kindlichen Alter". Münster: Waxmann (Mehrsprachigkeit, Band 1), S. 138–206.

Schröder, Hendrik (2003-2004): Käuferverhalten. Essen: Universität Duisbrug-Essen (Arbeitsunterlagen)

Selting, Margret (1988): Gesprächsdynamik in Gesprächen zwischen Muttersprachlern und zwischen Muttersprachlern und Nicht-Muttersprachlern im Vergleich: eine explorative Studie. In: Zielsprache Deutsch: eine internationale Zeitschrift für Deutsch als Fremdsprache/Deutsch als Zweitsprache 2, S. 22–50.

Selting, Margret (2012): Prosodie im Gespräch. Aspekte einer interaktionalen Phonologie der Konversation. Reprint. Tübingen: Max Niemeyer Verlag (Linguistische Arbeiten, 329).

Soeffner, Hans Georg (Hg.) (1979): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Stuttgart: J.B. Metzlersche Verlagsbuchhandlung.

Sprengel, Konrad; Bald, Wolf-Dietrich; Viethen, Hans Werner (Hg.) (1977): Semantik und Pragmatik. Berlin, New York: De Gruyter.

Thaler, Verena (2012): Sprachliche Höflichkeit in computervermittelter Kommunikation. Tübingen: Stauffenburg-Verl. (Stauffenburg Linguistik, 70).

Tiittula, Liisa (2001): Formen der Gesprächssteuerung. In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann und Sven F. Sager (Hg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Berlin, New York: W. de Gruyter (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, 16/2), S. 1361–1374.

Vorderwülbecke, Klaus (2001): Höflichkeit in Linguistik, Grammatik und DaF-Lehrwerk. In: Lüger (Hg.) 2001 – Höflichkeitsstile, S. 27–45.

Wang, Li (1957): Zhongguo yufa liyu. Beijing: Shangwu yinshuguan. 王力 (1957):中国语法理论. 北京: 商务印书馆.

Weber, Peter (2014): Verkaufsgespräche führen lernen in der Schule. Eine linguistische Untersuchung. Mannheim: Verl. für Gesprächsforschung.

Weber, Peter; Becker-Mrotzek, Michael (2012): Funktional-pragmatische Diskursanalyse als Forschungs- und Interpretationsmethode. Online verfügbar unter http://www.fallarchiv.uni-kassel.de/wp-content/uploads/2012/07/weber_mrotzek_diskurs_ofas.pdf.

Winter, Werner (Hg.) (1984): Anredeverhalten. Tübingen: Narr (Ars linguistica, 13).

Winkler, Peter (Hg.) (1981): Methoden der Analyse von Face-to-Face-Situationen. Stuttgart: Metzler.

Wunderlich, Dieter (Hg.) (1975): Linguistische Pragmatik. 2. Aufl., verb. Nachdruck. Wiesbaden: Athenaion (Schwerpunkte Linguistik und Kommunikationswissenschaft, Bd. 12).

Wunderlich, Dieter (1976): Studien zur Sprechakttheorie. 1. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp (Suhrkamp-Taschenbücher Wissenschaft, 172).

Xie, Junying (1993): Hanyu renchengdaici „nin“de bianyi yanjiu. In: Yuwen yanjiu (04), S. 27-34. 谢俊英 (1993): 汉语人称代词“您”的变异研究. In: 语文研究 (04), S. 27–34.

Xu, Jiajin (2005): The Use of Discourse Markers in Spoken Chinese of Urban Teenagers. Dissertation an der Beijing Foreign Studies University. 许家金 2005: 青少年汉语口语中话语标记的话语功能研究. 北京外国语大学博士论文.

Yakovleva, Elena (2013): Deutsche und russische Gespräche. Ein Beitrag zur interkulturellen Pragmatik. Reprint. Tübingen: Niemeyer (Reihe Germanistische Linguistik, 251, Repr. 2013).

Yang, Young-Sook (2003): Aspekte des fragens. Fragenäußerungen, Fragesequenzen, Frageverben. Berlin: De Gruyter (Beiträge zur Dialogforschung, v. 24).

Zhang, Wei (2009): "Frösche küssen" oder "meine Vorbestimmung suchen"? Deutsche und chinesische Kontaktanzeigen - eine Textgattung im Kulturvergleich. Frankfurt am Main: Lang (Europäische Hochschulschriften Reihe 1, Deutsche Sprache und Literatur, 1984).

Zhao, Jin (2008): Interkulturalität von Textsortenkonventionen. Vergleich deutscher und chinesischer Kulturstile: Imagebroschüren. Berlin: Frank & Timme (Forum für Fachsprachen-Forschung, Band 79).

Zhu, Qiang (2015): Die Anmoderation wissenschaftlicher Konferenzvorträge. Ein Vergleich des Chinesischen mit dem Deutschen (Tübinger Beiträge zur Linguistik, 551).

Zifonun, Gisela; Hoffmann, Ludger; Strecker, Bruno (1997): Grammatik der deutschen Sprache. [Bd. 1-3]. Berlin, New York: De Gruyter (Schriften des Instituts für Deutsche Sprache, 7).

Online Quellen

50 Millionen Wohnungen stehen einfach leer. URL: https://www.wallstreet-online.de/nachricht/11002914-china-50-millionen-wohnungen-stehen (abgerufen am 1. Dezember 2018)

Zahl der Baugenehmigungen für Wohnungen gesunken. URL: https://www.zeit.de/wirtschaft/2019-08/wohnungsbau-immobilien-genehmigungen-gesunken-statistisches-bundesamt (abgerufen am 11. November 2019)

Kauft weniger Wohnungen. URL: https://www.zeit.de/wirtschaft/2019-03/handelsstreit-china-privatanleger-peking-wirtschaftswachstum/seite-2 (abgerufen am 11. November 2019)

https://zhishi.fang.com/esf/qg_163256.html (abgerufen am16. Juli 2018)

Handlungskonstellation - Bührig 1992. URL:https://www.uni-muenster.de/Sprachenzentrum/griesha/eps/prg/hdl-konstellation.html (abgerufen am 16. Juli 2018)

Immobilienmakler/Immobilienmaklerin – Ausbildung, Berufsbild, Gehalt und Bewerbung auf Stellenangebote. URL: https://www.ulmato.de/ausbildung/immobilienmakler/ , (abgerufen am 16. Juli 2018)

Handelsblatt China-Lexion: Danwei. URL: https://www.handelsblatt.com/arts_und_style/aus-aller-welt/china-lexikon-danwei/2949040.html?ticket=ST-1876882-tper53HfsEgFfKnLUDwf-ap1 (abgerufen am 16. Juli 2018)

Wikipedia: Maisonette. URL: https://de.wikipedia.org/wiki/Maisonette (abgerufen am 16. Juli 2018)."

Duden Wörterbuch: Kapitalanlage. URL: https://www.duden.de/rechtschreibung/Kapitalanlage (abgerufen am 16. Juli 2018)

Wikipedia: Wechat. URL: https://de.wikipedia.org/wiki/WeChat (abgerufen am 16. Juli 2018)

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Stadien des Handlungsprozesses (Quelle: Rehbein 1977:182) 8
Tabelle 2: Handlungsprozess von S und H mit Vor-und Nachgeschichte (*= optional), nach Kameyama 2004: 111 10
Tabelle 3: Korpus 1: Deutschsprachige Erkundigungsgespräche 20
Tabelle 4: Korpus 2: Chinesischsprachige Erkundigungsgespräche 21
Tabelle 5: Transkriptionszeichen (Quelle: Rehbein et al. 2004: 76-78) 22
Tabelle 6 Vergleich Gesprächseröffnung deutsch/chinesisch. 65
Tabelle 7: Sprachgeschichtliche Entwicklung von 您 nín (Sie-Form) im Chinesischen 220

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Eine vorwegnehmende Zusammenfassung des Erkundigungsgespräches (Quelle: eigene Darstellung) 41
Abbildung 2: Musterstruktur des Diskurses „telefonisches Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt“ (Quelle: eigene Darstellung) 172
Abbildung 3: Ablauf von der Wahrnehmung der Anzeige bis zur Besichtigung in Deutschland (Quelle: eigene Darstellung) 179
Abbildung 4: Ablauf von der Wahrnehmung der Anzeige bis zur Besichtigung in China (Quelle: eigene Darstellung) 180
Abbildung 5: Kontaktformular von „Immonet“ (Quelle: https://www.immonet.de/) 183
Abbildung 6: Kontaktformular von „Immobilienscout24“ (Quelle: https://www.immobilienscout24.de/) 184
Abbildung 7: Kontaktformular von „Lianjia“ (Quelle: https://bj.lianjia.com/) 192
Abbildung 8: Diskursive Verlaufsform der Unkooperativität (Quelle: eigene Darstellung) 208

Verzeichnis der Transkriptausschnitte

C-Transkriptausschnitt 1 (von CG-13): 61
C-Transkriptausschnitt 2 (von CG-16): 62
C-Transkriptausschnitt 3 (von CG-17): 63
C-Transkriptausschnitt 4 (von CG-17): 73
C-Transkriptausschnitt 5 (von CG-18): 74
C-Transkriptausschnitt 6 (von CG-16): 76
C-Transkriptausschnitt 7 (von CG-15): 99
C-Transkriptausschnitt 8 (von CG-15): 102
C-Transkriptausschnitt 9 (von CG-18): 104
C-Transkriptausschnitt 10 (von CG-18): 107
C-Transkriptausschnitt 11 (von CG-18): 115
C-Transkriptausschnitt 12 (von CG-21): 123
C-Transkriptausschnitt 13 (von CG-14): 125
C-Transkriptausschnitt 14 (von CG-19): 128
C-Transkriptausschnitt 15 (von CG-18): 145
C-Transkriptausschnitt 16 (von CG-11): 147
C-Transkriptausschnitt 17 (von CG-11): 150
C-Transkriptausschnitt 18 (von CG-15): 163
C-Transkriptausschnitt 19 (von CG-12): 164
C-Transkriptausschnitt 20 (von CG-20): 188
C-Transkriptausschnitt 21 (von CG-21): 200
C-Transkriptausschnitt 22 (von CG-18): 202
C-Transkriptausschnitt 23 (von CG-18): 205
C-Transkriptausschnitt 24 (von CG-13): 212
C-Transkriptausschnitt 25 (von CG-18): 215
C-Transkriptausschnitt 26 (von CG-20): 217

D-Transkriptausschnitt 1 (von DG-18): 59
D-Transkriptausschnitt 2 (von DG-13): 59
D-Transkriptausschnitt 3 (von DG-15): 60
D-Transkriptausschnitt 4 (von DG-11): 67
D-Transkriptausschnitt 5 (von DG-15): 69
D-Transkriptausschnitt 6 (von DG-12): 77
D-Transkriptausschnitt 7 (von DG-16): 92
D-Transkriptausschnitt 8 (von DG-16): 94
D-Transkriptausschnitt 9 (von DG-16): 95
D-Transkriptausschnitt 10 (von DG-16): 97
D-Transkriptausschnitt 11 (von DG-12): 110
D-Transkriptausschnitt 12 (von DG-12): 114
D-Transkriptausschnitt 13 (von DG-15): 118
D-Transkriptausschnitt 14 (von DG-15): 121
D-Transkriptausschnitt 15 (von DG-11): 136
D-Transkriptausschnitt 16 (von DG-13): 146
D-Transkriptausschnitt 17 (von DG-16): 157
D-Transkriptausschnitt 18 (von DG-18): 162
D-Transkriptausschnitt 19 (von DG-12): 167
D-Transkriptausschnitt 20 (von DG-17): 181
D-Transkriptausschnitt 21 (von DG-13): 186
D-Transkriptausschnitt 22 (von DG-11): 216
D-Transkriptausschnitt 23 (von DG-13): 216
D-Transkriptausschnitt 24 (von DG-16): 217

Anhang

Kurzfassung der Ergebnisse

In dieser Arbeit wurde eine Analyse der Diskursart des Erstkontaktes als telefonisches Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt mit Hilfe des sprachtheoretischen Ansatzes der Funktionalen Pragmatik durchgeführt. Durch eine empirische, qualifizierte, vergleichende Analyse der im Chinesischen und im Deutschen auftretenden sprachlichen Handlungen und Phänomene der Erstkontaktgespräche im Immobilienmarkt wurde eine allgemeine, tentative Struktur für das telefonische Erkundigungsgespräch erarbeitet und entwickelt.

Das telefonische Erkundigungsgespräch im Immobilienmarkt wurde in dieser Arbeit als eine Art des Verkaufsgesprächs definiert.

Das telefonische Erkundigungsgespräch als Erstkontakt ist nicht wie ein normales Verkaufsgespräch, bei dem eine Ware gegen Bezahlung angenommen wird. Beim Immobilienverkauf bzw. der Immobilienmiete brauchen die Kunden normalerweise mehr Zeit, um sich zu informieren und verschiedene Objekte zu vergleichen, bevor sie eine endgültige Entscheidung treffen. Deswegen ist dabei der erste Kontakt zwischen dem potenziellen Kunden und dem Immobilienanbieter ein Vorgang, bei dem man z. B. bei Interesse am Immobilienangebot Informationen darüber sammelt. Es geht darum eine potenzielle Geschäftsbeziehung aufzubauen.

Nach der analysierenden und vergleichenden Betrachtung und Beschreibung wurden die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der deutschen und der chinesischen Gespräche von Phase zu Phase zusammenfasst:

1. In der Phase der Gesprächseröffnung wurden die Unterschiede beobachtet. Während die deutschen Wohnungssuchenden (Anrufer) und Makler (Angerufene) immer gleich bei der Gesprächseröffnung den eigenen Namen bekannt gaben, nannten die chinesischen Makler als Selbstidentifikation nur den Namen der Immobilienfirma. Und die chinesischen Wohnungssuchenden gaben in dieser Phase auch nicht automatisch ihren Namen bekannt, sondern gaben nur ihre Rolle in dieser Interaktion an, z B.: „Ich bin eine Kundin.“.
2. Die Phase der Anliegenklärung beschäftigt sich damit, dass der Wohnungssuchende als Anrufer sein Anliegen vorträgt. In deutschen Gesprächen brachten alle deutschen Woh-

nungssuchenden einen ausführlichen Anliegenvortrag vor, nämlich zuerst die Vorgeschichte ihrer Handlung „Kontaktieren“ und dann äußerten sie ihren Wunsch an das telefonische Gespräch. Solch ausführliche Anliegenvorträge fanden aber nicht in allen chinesischen Gesprächen statt. In manchen chinesischen Gesprächen fand man sogar keine Handlung „Anliegen vortragen“, stattdessen stellte der Wohnungssuchende eine Frage, z. B.: „Stehen noch Wohnungen zur Verfügung?“, um den Grund für den Anruf anzugeben. Ebenso fragten manche Makler auch nicht nach einer ausführlichen Ausführung des Anliegens.

In diesen ersten zwei Phasen, in denen chinesische Gespräche eher vielfältig verliefen, waren die deutschen Gespräche in diesem Prozessabschnitt sehr formell aufgebaut, indem immer die gleichen Routinen durchgeführt wurden.

3. In der Phase „Prä-Informieren/Anbieten“ wurde zunächst die Rekonstruktion von zwei wichtigen Funktionen der Fragestellungen zwischen Makler und Wohnungssuchendem durchgeführt. Mit Hilfe von Untersuchungsansätzen über Fragehandlungen von Rehbein (über Arztfragen) und Kraft (Rückfragen in der Kinderbeziehung) wurden zwei Fragestellungen mit zwei Zwecken identifiziert: 1. Fragen, um fehlende Informationen einzuholen, und 2. Fragen als Realisierungsformen von (negativem) Bewerten. In der Analyse von Fragestellungen zum Informationeneinholen wurde darauf geachtet, was für Informationen der Makler und der Wohnungssuchende normalerweise im Erkundigungsgespräch einholen. Der Wohnungssuchende verwendet in den meisten Fällen Fragen, um Informationen zu sammeln, d. h. um den Preis, die Infrastruktur und die Grundsituation des Immobilienobjektes zu erfragen sowie mögliche versteckte „Haken“ bzw. Schwierigkeiten herauszufinden. Der Makler hingegen fragt nach der privaten Situation und den Wünschen des Wohnungssuchenden.

Außerdem wurde dargestellt, wie der Makler, unter Berücksichtigung des von ihm verfolgten Zwecks des Anbietens von Immobilienobjekten, Informationen liefert. Sowohl in deutschen als auch in chinesischen Gesprächen konnte beobachtet werden, dass der Makler nicht nur die Informationen, nach denen der Wohnungssuchende fragte, sondern auch Informationen, die dieser nicht erfragte, lieferte. Denn der Makler verwendet einen Informationstransfer, um die Angebotsannahme zu erreichen. In den chinesischen und deutschen Gesprächen gibt es hier keine großen Unterschiede.

4. In der Phase „Plan für weitere Kontakte aushandeln“ wurde zunächst beschrieben, wie der Makler den Übergang von der vorherigen Phase „Prä- Informieren“ zu dieser initiierte

und wie der Wohnungssuchende darauf reagierte, wenn er noch nicht bereit für diesen Schritt war. In deutschen Gesprächen findet man das Beispiel, dass der Wohnungssuchende den Vorschlag des Maklers, sich konkret zu verabreden, z. B. durch eine Terminvereinbarung oder eine Kontaktdatenangabe für weitere potenzielle Kontakte oder eine Exposé-Sendung, gleich annimmt. Leider findet man in den chinesischen Gesprächen in meinem Korpus kein Beispiel dafür, dass der Wohnungssuchende gleich in diesem Erkundigungsgespräch seine Kontaktdaten angibt oder einen Termin vereinbart. Es gibt viele Beispiele, in denen der Wohnungssuchende den Vorschlag für eine weitere Verbindung ablehnt. Durch die Beschreibung dieser Beispiele konnte gezeigt werden, dass in chinesischen Gesprächen die Wohnungssuchenden nicht gerne durch eine direkte Absage die Ablehnung äußerten, sondern mit einem leeren „Versprechen", z. B. in der Form: „Wenn ich Zeit habe, rufe ich dich an". Die Äußerung der Ablehnung ist immer mit der Formulierung „wenn" verbunden. Sie bleibt damit immer vage, wie zu sehen ist.

5. In der Phase „Gesprächsabschluss" wurde beschrieben und analysiert, wie die Interaktionspartner eine Beendigung des Gespräches vereinbarten. Nicht nur in deutschen, sondern auch in chinesischen Gesprächen kann das Beenden der Unterhaltung nicht nur von dem Wohnungssuchenden, sondern auch vom Makler initiiert werden. In chinesischen Gesprächen gibt es wie in deutschen Gesprächen normalerweise eine Dankessequenz und eine Verabschiedungssequenz, aber keine Wunschsequenz.

Ein weiteres Vergleichen bezieht sich darauf, den Prozess, bzw. die Verbindlichkeit von der Kontaktaufnahme bis zur Wohnungsbesichtigung, durch die in beiden Ländern geführten Gespräche, zu rekonstruieren. Die Analyse der Abläufe ergab, dass für eine Wohnungsbesichtigung in Deutschland der Makler viele private Informationen des Wohnungssuchenden benötigt und vor der Wohnungsbesichtigung noch einige Schritte zu erledigen hat: 1. Der Makler sendet an den Wohnungssuchenden per E-Mail oder Post ein Exposé zum Immobilienobjekt. 2. Der Wohnungssuchende unterschreibt eine Widerrechtsbelehrung. In China braucht der Makler nur eine Telefon- oder Handynummer sowie den Nachnamen der Wohnungssuchenden für die Wohnungsbesichtigung. Diese größere Flexibilität und die geringere Verbindlichkeit bei der Möglichkeit einer Wohnungsbesichtigung, die chinesische Makler den Wohnungsuchenden anbieten, reflektiert die Unterschiede der Machtverhältnisse der Immobilienmakler in China und in Deutschland.

Dabei sind elektronische Kommunikationskanäle auch unterschiedlich. Während in China im Kontakt zwischen Wohnungssuchendem und Makler keine E-Mails verwendet werden, spielt E-

Mail- Verkehr im deutschen Immobilienmarkt eine fast unersetzliche Rolle im Kontakt zwischen dem Wohnungssuchendem und dem Makler.

Das sprachliche Phänomen der Unkooperativität in der Interaktion, die in chinesischen Gesprächen zu beobachten war, wurde auch in dieser Arbeit thematisiert. Durch die Analyse chinesischer Gespräche konnte ein Zweck von Unkooperativität rekonstruiert werden, nämlich, dass der chinesische Wohnungssuchende Unkooperativität verwendet, um zu vermeiden, dass etwas thematisiert wird, was er nicht besprechen möchte.

Das merkwürdige Anredeverhalten in chinesischen Gesprächen aus dem Zweck der Höflichkeit wurde in dieser Arbeit ebenfalls betrachtet. Anders als in deutschen Gesprächen, in denen deutsche Interaktanten beim ersten Kontakt durch die Verwendung der Anredeform (z. B. „Herr“ und „Frau“ bzw. das Siezen) eine respektvoll aber auch distanzierte Höflichkeit äußern, verwenden die chinesischen Interaktanten lieber z. B. Verwandtschaftsbezeichnungen zur Anrede, um eine vertrauliche, nahe und auch respektvolle Beziehung aufzubauen.

Summary of the results

In this research, an analysis of the type of discourse present in initial contact through telephone inquiries, in the context of the real-estate market, was carried out. This was achieved with the theoretical linguistic approach of functional pragmatics. Through this study, a general, tentative structure of discourse was firstly prepared. Upon this discourse-structural foundation, an empirical, qualified comparative analysis of the speech acts and phenomena, which appeared in German and Chinese discourses, was carried out.

The telephone inquiry within the context of the real-estate market was defined within this research as a type of sales talk. A telephone inquiry as initial contact is not like a normal sales discussion, in which goods are received in return for a payment. Customers of real-estate property or the rental market usually need more time to inform themselves and to compare different properties, before they make a final decision. Therefore, the initial contact between the potential customer and the estate agent is a procedure, through which one can, for example, gather information about a real-estate offer, in which one is interested. For this reason, the initial contact concerns the building of a potential business relationship.

After the analytical and comparative observation and description, the similarities and differences between the German and Chinese conversations were summarised from phase to phase.

1. In the phase of the **opening of the conversation**, differences were observed. While the Germans, who were looking for a property (caller) and the estate agents (called) always gave their own names at the very beginning of the initialisation of the conversation, the Chinese agents self-identified through naming the real-estate company. Furthermore, the Chinese property-seekers did not always automatically provide their names during this phase, rather they only provided their role in this interaction, e.g. “I am a customer.”

2. The phase of **clarification of the issue** is concerned with the explanation of the request of the individual, who is looking for a property. In German conversations, all German property-seekers provided a comprehensive explanation of their inquiry, beginning with the events preceding their action “to contact”, followed by the expression of their wishes for the telephone conversation. Such a comprehensive explanation of the inquiry did, however, not occur in the Chinese conversations. In some Chinese conversations, there was even no action of “**presenting the inquiry”** observed, rather the individual searching for a property asked a question, for example “are there

still flats available?" in order to provide the reason for the call. In addition, some agents also did not ask for a detailed explanation of the inquiry.

In these first two phases, in which the Chinese conversations tended to be more diverse, the German conversations were very formally constructed in this part of the process, as the same routines were always followed.

3. In the **"pre-inform/offer"** phase, the reconstruction of two important functions of questioning between the agents and property-seekers were carried out. With the help of research methods concerning the act of questioning from Rehbein (concerning doctors' questions) and Kraft (queries in child relationships), two forms of questioning with two aims were identified: 1. Questions to retrieve missing information and 2. Questions as a form of realisation of (negative) evaluation. During the analysis of questions, whose aim was to discover information, the type of information normally retrieved by the estate agent and the potential customer during the inquiry conversation was considered. Those searching for property use questions in most cases in order to gather information concerning price, infrastructure and condition of the property, as well as potential hidden 'catches', or difficulties. On the other hand, the estate agents asked about the personal situation and the wishes of the customer.

In addition to this, the means by which the agents provide information, whilst taking into account the aims of property offers, which they adhered to, was described. It can be observed that in German conversations, as well as Chinese conversations, the estate agents did not only provide information requested by the caller, rather also information, which was not requested. This is due the agent utilising an information transfer, to achieve the acceptance of an offer. In this respect, there is little difference between the Chinese and German conversations.

4. In the **"negotiation of the plan for further connections/contact"** phase, it was firstly described how the estate agent initiated the move from the previous phase ("pre-inform") to the phase concerned and how the property-seeker reacted to this, if they were not yet ready to take this step. In German conversations, examples can be found of property-seekers accepting the suggestion of the estate agent to make concrete plans, for example through planning an appointment, exchanging details for further potential contact or by the agent sending a description of the property. Unfortunately, there are no examples in my corpus of the acceptance of an appointment or provision of contact details amongst the Chinese conversations, during the initial inquiry. There are many examples of the individuals, who are seeking property, declining to stay in contact. Through the descriptions of the examples, it could be shown, that the Chinese property-seekers prefer not to express a rejection directly, rather through an empty "promise", e.g. in the form "If

I have time, I will call you." The expression of the rejection is always in conjunction with "if"; it is therefore always vague, how it may be interpreted.

In the phase "**termination of the conversation"**, the means by which the interaction partners agreed upon terminating the conversation were described and analysed. Not only in the German examples, but also in the Chinese conversations could the end of the conversation be initiated by either the caller or the estate agent. In the Chinese conversations, as well as the German conversations, there is usually a thanking sequence and a farewell sequence, however no request sequence.

A further comparison is concerned with the reconstruction of the process, or rather the obligation from the initiation of contact to the viewing of a property through the conversations carried out in both countries. The analysis of the sequence proved that the estate agent in Germany needs a lot of private information about the property-seeker and has several steps to follow before the viewing: 1. The agent sends a description of the property available by email or post to the property-seeker. 2. The property-seeker signs a declaration of their rights. In China, the agent only needs a telephone or mobile number, as well as the surname of the customer, for the property viewing. The greater flexibility and lower level of commitment involved in a potential flat viewing, which Chinese agents offer those looking for a flat, reflect the difference in power relations of the estate agents in China and in Germany.

Alongside this, the electronic communication channels are also different. Whilst emails are not sent between those searching for property and the estate agent in China, emails play an almost irreplaceable role in the German real-estate market for the contact between the property-seekers and the estate agents.

The linguistic phenomenon of non-cooperation in the interactions, which were observed in the Chinese conversations, were also a topic of this research. Through the analysis of Chinese conversations, an aim of non-cooperation could be reconstructed; the Chinese individuals seeking a property used non-cooperation to avoid discussing a topic, about which they did not wish to speak. The strange addressing behaviour of the Chinese conversations, which served the aim of politeness, was also in focus in this research. Differing from German conversations, in which a respectful but distanced politeness was expressed during initial contact, through use of the form of address (e.g. 'Mr' and 'Ms', as well as the use of the polite German pronoun, 'Sie'), Chinese interaction partners preferred, for example, relation terms as a form of address, in order to create a close, trusting and respectful relationship.

Eidesstattliche Versicherung

Hiermit versichere ich, Qiqi Li, an Eides statt, dass ich die vorliegende Dissertation selbst verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Die vorliegende Arbeit wurde nicht schon einmal in einem früheren Promotionsverfahren angenommen oder als ungenügend beurteilt.

Qiqi Li

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich meinen besonderen und ganz herzlichen Dank an bestimmte Personen aussprechen, denn ohne ihre Unterstützung wäre diese Dissertation nicht entstanden.

Zunächst bedanke ich mich ganz besonders bei Frau Prof. Dr. Kristin Bührig, meiner Doktormutter, für die Betreuung meiner Arbeit. Von ihr habe ich nicht nur immer fachliche und konstruktive Ratschläge, sondern auch Ermutigung und Anregung, als Unterstützung erhalten. Ohne Ihre Betreuungszusage, Vertrauen und geduldige Betreuung wäre meine Promotion nicht möglich gewesen.

Ich danke Prof. Dr. Angelika Redder für ihre hilfsbereite Unterstützung als Zweitgutachter.

Ich danke Prof. Dr. Marion Krause für ihre Unterstützung als drittes Mitglied in meiner Prüfungskommision.

Weiterhin danke ich Prof. Dr. Jochen Rehbein für die wissenschaftlichen Diskussionen und hilfsbereite Betreuung, sowie die Bereitstellung notwendiger Daten.

Ich bedanke mich besonders bei meinen Freunden, Julian Burkhalt, Dennis Poggensee, Anqi Wang, Janina Rohden, Henning W., die mir jeweils in den verschiedenen Arbeitsphasen, nämlich bei der Datenaufnahme und Datenbearbeitung, sowie Korrekturlesen meiner Arbeit geholfen haben.

Der Abteilung Forschung und Wissenschaftsförderung der Universität Hamburg danke ich für ihre großzügige Finanzierung meiner Promotion.

Abschließend gilt mein ganz besonderer Dank meinen Eltern! Eure Liebe und bedingungslose Unterstützung sind stets meine größte Motivation.