

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	1
1.1	Abgrenzung des Phänomens .....	3
1.1.1	Das Datenerhebungsgespräch als Schnittstelle zwischen institutioneller Schriftlichkeit und Mündlichkeit .....	5
1.1.2	Datenerhebungsgespräche als Untersuchungsgegenstand .....	6
1.2	Fragestellung und Zielsetzung .....	8
1.3	Analysemethode .....	11
1.3.1	Konversationsanalyse und Multimodalitätsforschung .....	11
<b>2</b>	<b>Daten</b> .....	15
2.1	Das Feld „Immatrikulationsberatung“ .....	15
2.2	Zugang zum Feld „Immatrikulationsberatung“ .....	16
2.3	Ablauf der Feldarbeit .....	18
2.4	Datenmaterial und Kurzvorstellung der Interaktanten .....	19
<b>3</b>	<b>Verwaltungskommunikation</b> .....	23
3.1	Kommunikation zwischen Studenten und Verwaltung als schriftlicher Dialog: zur schriftlichen Verwaltungskommunikation .....	23
3.1.1	Forschungsstand zur schriftlichen Verwaltungskommunikation .....	23
3.1.2	Merkmale der Verwaltungssprache: Das Problem der Verständlichkeit ...	24
3.1.3	Verwaltungsspezifische Textsorten .....	25
3.1.4	Die Textsorte Formular .....	26
3.1.4.1	Die Textsorte Formular als Gegenstand linguistischer Untersuchungen .....	26
3.1.4.2	Die Merkmale des Formulars .....	27

3.1.4.3	Die Verständlichkeit von Formularen .....	28
3.2	Analyse des Antrags auf Immatrikulation für internationale Studierende an der Albrecht-Ludwigs Universität Freiburg für ein Vollzeitstudium .....	32
3.2.1	Gliederung der einzelnen Abschnitte und Felder .....	33
3.2.2	Typographische Gestaltung .....	34
3.2.2.1	Zweisprachigkeit .....	34
3.2.2.2	Schriftgröße und Schrifttypen .....	35
3.2.2.3	Institutionenspezifische Kodierung .....	36
3.2.2.4	Institutionenspezifische Fachtermini .....	37
3.2.2.5	Institutionenspezifische Abkürzungen .....	38
3.2.2.6	Beantwortung von Fragen .....	39
3.2.2.7	Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen .....	40
3.2.2.8	Fragen .....	41
3.2.2.9	Zwischenbilanz .....	42
3.2.2.9.1	Falsche Handlungsanweisungen .....	42
3.2.2.9.2	Nichtübereinstimmende oder fehlende Übersetzungen .....	44
3.3	Mündliche Verwaltungskommunikation .....	46
3.3.1	Forschungsstand zur mündlichen (interkulturellen) Verwaltungskommunikation .....	46
3.3.2	Merkmale der mündlichen Bürger-Verwaltungs-Kommunikation .....	51
3.3.3	Ursachen der Komplexität von Bürger-Verwaltungsgesprächen .....	52
3.3.4	Verwaltungsspezifische Diskurse .....	53
3.3.4.1	Antragsdiskurse .....	54
3.3.4.2	Beratungsdiskurse .....	56
<b>4</b>	<b>Verstehen im institutionellen Lingua-Franca-Kontext .....</b>	<b>59</b>
4.1	Verstehen in der Interaktion .....	59
4.2	Verstehen in der institutionellen Interaktion .....	63
4.2.1	Wissensvermittlung (und Verständigungsherstellung) .....	65
4.2.2	Schwierigkeiten der Wissensvermittlung .....	67
4.3	Hörverstehen (in einer Fremdsprache) .....	67
4.4	Das Konzept der Verstehensdokumentation als empirischer Ausgangspunkt ...	68
4.4.1	Verstehensdokumentationen in der zweiten Position .....	69

4.4.2	Verstehensdokumentationen in der dritten Position .....	71
4.5	Der Prozess der Verstehensaushandlung in der institutionellen Lingua-Franca-Interaktion .....	73
4.5.1	Verstehensdokumentationen in der zweiten Position .....	74
4.5.1.1	Thematisierung von Verstehen .....	74
4.5.1.2	Verstehensmanifestationen .....	75
4.5.1.2.1	Formulierungsaufnahmen .....	76
4.5.1.2.2	Korrekturinitiierungen durch Nachfragen .....	81
4.5.1.2.3	Turnfortführungen .....	86
4.5.1.2.4	Reformulierungen .....	89
4.5.1.2.5	Implizite Verfahren der Verstehensmanifestation .....	91
4.5.2	Verstehensdokumentationen in der dritten Position .....	95
4.5.2.1	(Explizite) Verstehensratifikationen .....	95
4.5.2.2	Anschluss handlungen .....	97
4.5.2.3	Missverständnisse .....	100
4.5.3	Merkmale der institutionellen Lingua-Franca-Kommunikation .....	106
4.5.3.1	Verstehensdokumentation in der zweiten Position durch Erläuterung .....	107
4.5.3.2	Verstehensratifikation in der dritten Position durch exakte Wiederholung einer vorausgegangenen Äußerung .....	110
4.5.3.3	Reformulierung der Frage in der dritten Position .....	112
4.5.3.4	Erweiterung der Antwort nach vorhergehender Ratifizierung ...	114
4.5.3.5	Spätere Revision des Verstehens .....	115
4.5.3.6	Verfahren der Verstehensaus handlung .....	118
4.5.4	Zwischenbilanz .....	121
4.6	Sprachwechsel als Ressource für Verstehensorganisation .....	123
4.6.1	Forschungsstand .....	123
4.6.2	Codeswitching bei multilingualen Sprechern .....	125
4.6.3	Ansätze zur Untersuchung des Codeswitchings .....	126
4.6.3.1	Der grammatisch-syntaktische Ansatz .....	126
4.6.3.2	Der psycholinguistische Ansatz .....	128
4.6.3.3	Der soziolinguistische Ansatz .....	129
4.6.3.4	Der konversationsanalytische Ansatz .....	132
4.6.4	Die Typologie des Codeswitchings .....	134

4.6.5 Sprachwechsel als Ressource der Verstehensorganisation .....	136
4.6.5.1 Codeswitching .....	137
4.6.5.1.1 Teilnehmerbezogenes Codeswitching .....	137
4.6.5.1.1.1 Kompetenzbezogenes Codeswitching ....	138
4.6.5.1.1.2 Präferenzbezogenes Codeswitching .....	144
4.6.5.1.2 Diskursbezogenes Codeswitching.....	149
4.6.5.2 Transfer .....	155
4.6.5.2.1 Teilnehmerbezogener Transfer.....	155
4.6.5.2.2 Diskursbezogener Transfer.....	172
4.6.6 Zwischenbilanz .....	173

<b>5 Neben dem Verbalen auch das Körperlich-Visuelle: Die multimodale Konzeption von Interaktionen .....</b>	<b>175</b>
5.1 Zur Multimodalitätsforschung .....	175
5.1.1 Entwicklungsstufen des multimodalen Forschungsansatzes.....	177
5.1.2 Methodische und methodologische Grundannahmen und Implikationen.....	181
5.1.3 Modalitätsebenen bei der multimodalen Interaktionskonstruktion .....	183
5.2 Blick .....	184
5.2.1 Forschungsstand.....	185
5.2.2 Blickorganisation im Gespräch.....	187
5.3 Gestik.....	189
5.3.1 Deiktische Gesten.....	193
5.4 Einsicht in den Ablauf vom Formularausfüllen nach inhaltlichen Schwerpunkten der Formularfelder .....	196
5.4.1 Formularfeld „Angaben zum Studiengang“ .....	197
5.4.2 Formularfeld „Angaben zur Krankenversicherung“ .....	214
5.4.3 Feld „Angaben zur Hochschulzugangsberechtigung“ .....	218
5.4.4 Feld „Angaben zu bisher besuchten deutschen Hochschulen“ .....	237
5.4.5 Feld „Hochschulsemester“ .....	241
5.4.6 Feld „Studium im Ausland bzw. Heimatland“ .....	243
5.4.7 Felder Einverständniserklärung und „Unicard“ .....	249
5.4.8 Zwischenbilanz .....	258

5.5	Einsicht in den Ablauf des Formularausfüllens unter körperlich-visuellen Gesichtspunkten.....	261
5.5.1	Die Bedeutung des Blicks für die Herstellung gegenseitigen Verstehens .....	262
5.5.1.1	Die Blicktriade .....	262
5.5.1.2	Monitoring-Aktivität.....	269
5.5.1.3	Zwischenbilanz .....	273
5.5.2	Gestik als zweiter Hauptfaktor bei der Herstellung gegenseitigen Verstehens .....	273
5.5.2.1	Lokaldeixis .....	274
5.5.2.2	Objektdeixis.....	277
5.5.2.3	Redeunterstützende Gestik .....	280
5.5.2.3.1	Ikonische Gesten .....	281
5.5.2.3.2	Metaphorische Gesten .....	290
5.5.2.3.3	Rhythmische Gesten .....	297
5.5.2.4	Zwischenbilanz .....	299
5.5.3	Kopfbewegungen als multimodale Praktik zur Herstellung von Verstehen .....	300
5.5.3.1	Redebegleitende Kopfbewegungen bei der Beantwortung der Frage (Verstehensdokumentation in der zweiten Position) .....	300
5.5.3.2	Redebegleitende Kopfbewegungen bei der Ratifikation des Verstehens (Verstehensdokumentation in der dritten Position) .....	302
5.5.3.3	Redeersetzende Kopfbewegungen bei der Beantwortung der Frage (Verstehensdokumentation in der zweiten Position) .....	304
5.5.3.4	Redeersetzende Kopfbewegungen bei der Ratifikation des Verstehens (Verstehensdokumentation in der dritten Position) .....	306
5.5.4	Körperbewegungen als Praktik der Verstehensherstellung .....	307
5.5.4.1	Redebegleitende Körperbewegungen bei der Beantwortung der Frage (Verstehensdokumentation in der zweiten Position) .....	308
5.5.4.2	Redebegleitende Körperbewegungen bei der Ratifikation des Verstehens (Verstehensdokumentation in der dritten Position) .....	310

5.5.4.3. Redeersetzende Körperbewegungen .....	312
5.5.4.3.1 Redeersetzende Körperbewegungen bei der Beantwortung der Frage (Verstehensdokumentation in der zweiten Position).....	313
5.5.4.3.2 Redeersetzende Körperbewegungen bei der Ratifikation des Verstehens (Verstehensdokumentation in der dritten Position) ...	315
5.5.5 Schreibhandlungen als konstitutives Element formularbasierter Datenerhebungsgespräche .....	315
5.5.6 Zwischenbilanz .....	326
<b>6 Zusammenfassung.....</b>	<b>327</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>335</b>