

Verständigung im öffentlichen Raum von Biel/Bienne

Sarah-Jane CONRAD

Universität Bern

conrad@isw.unibe.ch

The following analysis of 70 recordings made in the public area of the bilingual city of Biel/Bienne confirms that language accommodation is very common and, in a wide range of cases, does not affect the quality of the provided service. Yet, a closer examination of some recordings reveals clear traces of some typical language in contact phenomena. These may lead to loss of information, vagueness and sometimes it is simply not clear what is happening during the interaction itself. Yet, insofar as general language accommodation gives equal rights to both language groups, these minor flaws may be regarded as acceptable.

1. Sprechen im öffentlichen Raum von Biel/Bienne

"Ich passe mich der Sprache des Gegenübers an!" – so wird allgemein die Sprachwahlmaxime in der zweisprachigen Stadt Biel/Bienne zusammengefasst¹. Die Resultate unserer Studie *bil.bienne bilinguisme à bienne * kommunikation in biel* bestätigen weitgehend diese Einschätzung: In den 70 verdeckt aufgenommenen Gesprächen aus dem öffentlichen und halböffentlichen Raum² von Biel/Bienne antworten die Angesprochenen mehrheitlich in der Sprache, in der sie angesprochen werden, also auf Französisch und Deutsch³. Eine andere, ebenfalls weit verbreitete Ansicht über Biel/Bienne lautet: "Die Kommunikation zwischen Deutschsprachigen und Französischsprachigen funktioniert!" Inwiefern auch diese Einschätzung zutrifft, soll im Folgenden näher beleuchtet werden. Die vorgeschlagene Analyse orientiert sich dabei methodologisch an gesprächsanalytischen Grundsätzen⁴.

Die eingangs erwähnten 70 Gespräche stammen von der Strasse, privaten oder halbprivaten Dienstleistungsbetrieben und Einrichtungen der Behörden.

1 Gottfried Kolde (1981) hat hierfür den Namen "Bieler Modell" geprägt.

2 Zur Vereinfachung spreche ich fortan einfach vom öffentlichen Raum.

3 Im mündlichen Umgang wird meist Dialekt und nicht etwa Hochdeutsch gesprochen, weshalb der Ausdruck "Deutsch" meist auf einen der vielen Schweizer Dialekte verweist. Spricht jemand Hochdeutsch, weise ich ausdrücklich darauf hin. Zum Status von Dialekt in Biel/Bienne vgl. Daniel Elmiger und Marinette Matthey in diesem Band oder Daniel Elmiger und Sarah-Jane Conrad (2005) bzw. Bernard Py et al. (MS).

4 Vgl. dazu Arnulf Deppermann (²2001), Klaus Brinker und Sven Sager (³2001) oder Helmut Henne und Helmut Rehbock (⁴2001).

Studierende der Universitäten Bern und Neuenburg sowie Mitarbeitende des Projekts sprechen dabei Passanten und Passantinnen an und fragen diese nach dem Weg oder sie gehen einkaufen bzw. holen sich Informationen zu einem Produkt usw. Während des Gesprächs tragen die Forscherinnen und Forscher ein verstecktes Manschettenmikrofon an sich, um mit diesem unauffällig die Aufnahme tätigen zu können. Vorgängig waren sie angewiesen worden, nach Möglichkeit in der einmal gewählten Sprache zu bleiben und die Interviewten nach Abschluss der ersten Gesprächssequenz (Weg erklärt, Produkt gekauft usw.) über die Aufnahme zu informieren. In Anschluss daran stellen unsere Mitarbeitenden⁵ den Informantinnen und Informanten für gewöhnlich Fragen zu ihrem Beruf, ihrem Alter und ihrem Sprachrepertoire, d. h. Fragen nach der erlernten und der am häufigsten verwendeten Sprache, der Zweitsprache sowie sonstigen Sprachkenntnissen.

Bemerkenswert ist, dass niemand sich als "zweisprachig" bezeichnet, selbst wenn die angesprochene Person die Eingangsfrage unserer Mitarbeitenden ohne weiteres beantworten kann. Doch lässt sich nicht ausschliessen, dass die vorgenommene Unterteilung in "Erstsprache", "Zweitsprache" und "Sonstige" im Fragebogen den einen oder die andere dazu bewogen hat, sich gerade nicht zweisprachig zu nennen.

In 20 der 70 Gespräche eröffnen unsere Mitarbeitenden das Gespräch auf Dialekt, in 6 auf Hochdeutsch und in 44 auf Französisch. Der grössere Teil der Interviews ist also in der Sprache der französischsprachigen Minderheit realisiert, die rund einen Drittel der Bieler Gesamtbevölkerung ausmacht, während der Anteil Deutsch Sprechender sich auf zwei Drittel beläuft⁶. Bei der Erhebung der Daten liess es sich nicht vermeiden, dass manche deutschsprachige Personen auf Deutsch, französischsprachige Personen auf Französisch angesprochen wurden, sodass in insgesamt 20 der 70 Aufnahmen die Befragten ihre Erstsprache benutzten. Diese Gespräche sind für die Fragestellung, in welchem Masse in Biel/Bienne eine Anpassung stattfindet, nicht interessant und sie werden in der folgenden Diskussion nicht berücksichtigt.

Bei der grossen Mehrheit der verbleibenden 50 Aufnahmen, nämlich bei insgesamt 46, passen sich die Befragten an und reagieren in der Sprache unserer Mitarbeitenden. Bloss in vier Gesprächen kommt es nicht zu einer

⁵ Wenn im Folgenden von Mitarbeitenden die Rede ist, sind damit immer Personen gemeint, die am Projekt mitgewirkt haben.

⁶ Die erwähnten Zahlen stammen aus der offiziellen Statistik der Stadt Biel/Bienne. Diese unterscheidet zwischen Schweizer und ausländischer Bevölkerung, die Deutsch oder Französisch sprechen; die restlichen Sprachen werden dabei nicht berücksichtigt. Aus diesem Grund stimmen diese Zahlen nicht mit jener der Volkszählung überein, die auch andere Sprachen auswertet (Bevölkerungsstruktur 2003).

Anpassung, woraufhin die Forschenden von sich aus die Sprache wechseln. Die folgende Tabelle bietet einen Überblick dazu, wie häufig es in welcher Sprache zu einer Anpassung bzw. zu einer Nicht-Anpassung kommt⁷:

	Biel/Bienne
Anpassung an Partnersprache Französisch	32
Anpassung an Partnersprache Dialekt	11
Anpassung an Partnersprache Hochdeutsch	3
Keine Anpassung an Partnersprache (1 Dialekt, 1 Hochdeutsch, 2 Französisch)	4
Total der Gespräche	50

Tabelle: Anpassung und Nicht-Anpassung in Biel/Bienne

2. Was heisst "Anpassen"?

Die Feststellung, dass sich Personen in der Regel anpassen, sagt nichts über die Qualität der Sprachproduktion aus. Diese zu beurteilen ist schwierig, zumal sich für die Bewertung sehr unterschiedliche Kriterien heranziehen lassen⁸. Allerdings haben die Gespräche ein klares Ziel und die erfolgreiche Behandlung der Passanten- bzw. Kundenfrage steht zunächst im Mittelpunkt. Eben diese zweckmässige Orientierung ergibt ein praktisches Bewertungskriterium: Entweder kann die angesprochene Person auf das Anliegen eingehen oder es gelingt ihr nicht, sprachlich angemessen zu reagieren⁹. "Eingehen" kann natürlich auch heissen, dass eine Person nicht über die gewünschte Information verfügt bzw. das verlangte Produkt nicht führt. Solange jemand das eine oder das andere mitteilen kann, verläuft die Kommunikation erfolgreich. "Nicht auf ein Anliegen eingehen" bedeutet also in diesem Kontext nur, dass eine Person nicht in der Lage ist, die Anfrage der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters aufgrund der gewählten Gesprächssprache

⁷ Die Resultate der Erhebung werden in Conrad (2005) ausführlicher besprochen und mit den Ergebnissen unserer Freiburger Daten verglichen.

⁸ Diesen Aspekt der erhobenen Daten behandeln Bernard Py und Iwar Werlen in diesem Band ausführlicher.

⁹ Zu anderen Aspekten von Gesprächen im öffentlichen Raum vgl. z. B. Gisela Brünner (2000) für Verkaufsgespräche oder Iwar Werlen (1992 und 1995) oder auch Erving Goffman (1963).

adäquat zu behandeln. Die Qualität der Sprachproduktion wird damit anhand eines funktionalen Kriteriums bemessen, wobei die oben erwähnte zweckmässige Orientierung sicherlich einen gewissen Interpretationsspielraum offen lässt. Grammatische oder stilistische Aspekte stehen jedoch so lange im Hintergrund, wie sie die Verständigung nicht offensichtlich verunmöglichen, zumal auch fehlerhaftes Französisch noch immer Französisch ist. Gleiches gilt selbstverständlich auch für das Deutsche.

3. Formen wenig erfolgreicher Verständigung

Banal aber zweifelsohne korrekt ist die Feststellung, dass erst dann auf ein Anliegen eingegangen werden kann, wenn dieses verstanden worden ist. Nur in fünf der insgesamt 50 berücksichtigten Aufnahmen ist dies nicht der Fall. In einem Fall dürfte es sich allerdings um ein geringfügiges Missverständnis handeln, da ein Kellner "café" statt "pas de café" versteht und das falsche Getränk servieren will. Das Missverständnis ist rasch bereinigt, nachdem die Mitarbeiterin es bemerkt und den Kellner auf den Fehler aufmerksam gemacht hat. Problematischer zeigt sich die Situation in folgendem Beispiel¹⁰:

3.1 Die Sprache als Barriere

Beispiel 1: Gar nix¹¹

1	Ta	bonjour (.) [excusez-moi j' (.) pourrais] vite
2	If	[jo grüessgott wou]
3	Ta	poser une questIOn
4	If	i (red cha) ke französisch es tuet me LEID [(xxx)]
5	Ta	[vous]
6		parlez pas du tout le français
7	If	NIX gar nichts

Die Mitarbeiterin Ta fragt auf Französisch eine Passantin, ob sie ihr eine Frage stellen könne (Z. 1f.). Die angesprochene Frau weist darauf hin, dass sie kein Französisch spreche (Z. 4). Ta greift die Bemerkung der Frau auf (Z. 5), spricht allerdings weiterhin Französisch, woraufhin die Passantin auf Hochdeutsch wiederholt, dass sie überhaupt kein Französisch rede.

In einem zweisprachigen Kontext kann die Sprachwahl bei der Begrüssung oder beim Formulieren einer Frage als Vorschlag für die Wahl einer

¹⁰ Die Transkriptionszeilen sind fortlaufend nummeriert und dem jeweiligen Sprecher bzw. der jeweiligen Sprecherin zugeordnet. "Im" steht für Informant, "If" für Informantin. Kürzel wie "Ta" verweisen auf die ersten zwei Buchstaben der Vornamen unserer Mitarbeitenden. Im Haupttext sind die Hinweise auf eine Transkriptionszeile jeweils mit (Z. 1) usf. gekennzeichnet. Die Transkriptionskonventionen finden sich am Ende des Textes.

¹¹ Ta: Guten Tag! Entschuldigen sie, könnte ich ihnen rasch eine // If: Ja guten Tag // Ta: Eine Frage stellen? // If: Ich spreche kein Französisch, tut mir leid (xxx) // Ta: Sie sprechen gar kein Französisch? // If: Nichts, gar nichts.

bestimmten Gesprächssprache interpretiert werden¹². Im zitierten Gesprächsausschnitt erklärt die angesprochene Passantin auf die Anfrage hin, dass sie kein Französisch könne, was sie mit ihrer Sprachwahl (Dialekt) zusätzlich verdeutlicht. Bevor also Ta ihre Frage stellen kann, muss eine gemeinsame sprachliche Basis gefunden werden. Andernfalls lässt sich das Gespräch nicht fortführen. Da die Passantin ihre Französischkenntnisse für ungenügend hält, scheint eine Anpassung von Seiten der Mitarbeiterin unausweichlich. Trotz des Hinweises der Passantin fährt Ta jedoch fort, Französisch zu reden (Z. 5 f.). Die Passantin dürfte deshalb im Ungewissen darüber sein, ob Ta ihre Bemerkung verstanden hat und möglicherweise gar keinen Dialekt spricht. Der Wechsel der Passantin zum Schluss des zitierten Gesprächsausschnittes vom Dialekt zum Hochdeutschen (Z. 7) lässt sich darum als ein weiterer Versuch deuten, eine gemeinsame Sprache für die Interaktion zu definieren: Nachdem die Mitarbeiterin nicht auf den dialektalen Stimulus reagiert hat, schlägt die Informantin stattdessen indirekt Hochdeutsch vor. Die Situation wird in der Folge aufgelöst, als ein Deutschschweizer in das Gespräch eingreift und fragt, ob er behilflich sein könne. Wahrscheinlich hat der Mann die Situation beobachtet und will weiterhelfen; eindeutig feststellbar ist das jedoch nicht. Jedenfalls wechselt die Mitarbeiterin daraufhin die Sprache und spricht fortan Dialekt.

Nebst dieser Aufnahme wechseln in zwei weiteren die Mitarbeitenden ebenfalls die Sprache, weil sich die eingangs gewählte Sprache als problematisch herausstellt und die Befragten erklären, dass sie die Partnersprache nicht beherrschen. In einem einzigen Gespräch passt sich eine frankophone Passantin nicht an, nachdem sie auf Hochdeutsch nach dem Weg zum Bahnhof gefragt worden ist. Aus ihrer Reaktion geht aber hervor, dass sie die auf Hochdeutsch gestellte Frage verstanden hat.

Passt sich jemand im öffentlichen Raum von Biel/Bienne nicht an die Partnersprache an, ist dies also normalerweise ein starker Anhaltspunkt dafür, dass die fragliche Person die gewählte Sprache nicht beherrscht, was in der Regel auch gleich ausdrücklich noch gesagt wird. Ansonsten wird die Kommunikationssprache nicht thematisiert und die Sprachwahlaushandlung erfolgt implizit. In unseren Aufnahmen wird diese immer zu Gunsten der Sprache unserer Mitarbeitenden entschieden. Daraus zu schliessen, dass die Sprachwahl der Mitarbeitenden notwendigerweise die Gesprächssprache festlegt, wäre allerdings voreilig. Wie unsere Freiburger Daten verdeutlichen, reagieren in dieser Stadt die Angesprochenen häufig in der eigenen Erstsprache und neigen also nicht zur Akkommodation. Seltener reden sie

¹² Der Status des Begrüßungsrituals wird ausführlicher in Conrad (2005) besprochen. Siehe auch Werlen in diesem Band.

sowohl Deutsch und Französisch. In Biel/Bienne dagegen gebraucht man diese Kommunikationsmodalitäten in Gesprächen mit Unbekannten weniger und wechselt stattdessen die Sprache, selbst wenn bloss bescheidene Kenntnisse derselben vorliegen. Das bedeutet jedoch nicht, dass die Kommunikation in der gewählten Sprache im Falle einer Anpassung unproblematisch ist, wie der folgende Gesprächsausschnitt verdeutlicht.

3.2 Die Folgen einer starken sprachlichen Asymmetrie

Beispiel 2: Maux de tête I¹³

1 Ma euh j'aimerais quelque chose contre les MAUX d'tête
 2 If oui
 3 Ma euh (xxx) j'ai un peu mA à la tête là <(leiser)>
 4 comme ça sur les> sur les YEUX mais ((je: (x)
 5 (xxx) plutôt) quelque chose d'homéopatique si c'est
 6 possible=
 7 If =<<langsam> oui:> (.) vous avez ää pour Tes Yeux
 8 Ma ((einatmen)) <<(lauter)> non mai:s je mais
 9 je (xx) j'ai l'impression d'avoir une une
 10 [barre sur] le front c'est plutôt style migraine
 11 If [mm oui]
 12 Ma [je] pense je pense] c'est à la météo ou bien
 13 If [m]

In einer Apotheke verlangt die Mitarbeiterin Ma ein Mittel gegen Kopfschmerzen (Z. 1). Die Angestellte antwortet mit "Oui" (Z. 2), worauf Ma ihr Anliegen zu präzisieren beginnt und erklärt, dass sich die Kopfschmerzen im Bereich der Augen bemerkbar machen und sie ein homöopathisches Heilmittel bevorzuge (Z. 5f.). Die Pharmaassistentin fragt daraufhin nach – wobei sie die Kundin duzt –, ob diese etwas für ihre Augen möchte (Z. 7). Ma verneint und charakterisiert ihre Kopfschmerzen als eine Art Migräne, die sie auf das Wetter zurückführt (Z. 12).

Auffallend an diesem zweiten Beispiel ist die geringe verbale Beteiligung der Verkäuferin am Gespräch. Ihr Verhalten steht in deutlichem Kontrast zu den zahlreichen Beschreibungen und Erläuterungen unserer Mitarbeiterin, die den Grossteil der Gesprächsarbeit leistet. Sieht man von der Begrüssung und den regelmässigen Backchannel-Signalen ab, greift die Angestellte ein einziges Mal verbal in das Gespräch ein (Z. 7). Das zweimalige Ansetzen bei dieser Nachfrage "vous avez ää pour tes yeux" und die langsame Formulierung derselben sowie die Wahl des falschen Ansprechregisters (Duzen statt Siezen) deuten darauf hin, dass die Angestellte Mühe hat, sich auf

¹³ Ma: Eh, ich hätte gerne was gegen Kopfschmerzen. // If: Ja? // Ma: Eh, ich hab ein wenig Kopfschmerzen da, so, auf den Augen, aber ich möchte lieber etwas Homöopathisches, wenn das möglich ist. // If: Ja, sie haben eh für deine Augen? // Ma: Nein, aber ich aber ich habe den Eindruck, einen Balken auf der Stirn zu haben, so, eh es ist eher eine Migräne, denke ich, ich glaube, wegen dem Wetter oder so.

Französisch auszudrücken. Auch scheint die Verkäuferin die Erklärungen unserer Mitarbeiterin zu ihren Kopfschmerzen missverstanden zu haben und glaubt, dass Ma etwas für ihre Augen möchte. Diese Form des Nachfragens weckt Zweifel darüber, wie gut die rezeptiven Französischkenntnisse der Assistentin sind und ob sie tatsächlich ausreichen, um kompetent ein Fachgespräch zu führen.

Was mit dem Sprechstil und was mit den Sprachkompetenzen der Verkäuferin zu begründen ist, lässt sich auf der Basis einer einzigen Aufnahme dieser Informantin sicherlich nicht eindeutig entscheiden. Nur bringt die Verkäuferin ihre fachlichen Kompetenzen überhaupt nicht ein, zumindest finden sich im Gespräch keine entsprechenden Hinweise. Stattdessen erklärt unsere Mitarbeiterin insgesamt drei Mal in unterschiedlicher Art und Weise, dass sie Kopfschmerzen bzw. Migräne hat. Die Asymmetrie im sprachlichen Verhalten der zwei Frauen ist also auffällig genug und tatsächlich würde die Gesprächssituation ein ausgeglicheneres Verhalten erwarten lassen: Die Rollenverteilung ist aufgrund des Kontexts vorgegeben, da die Angestellte der Apotheke aus fachlichen Gründen konsultiert wird. Die sprachlichen Schwächen der Verkäuferin führen dann aber wahrscheinlich zu einer Verschiebung der Rollen, sodass die sprach- und nicht etwa die fachkompetente Person das Gespräch steuert.

Die Informantin beteiligt sich also mehrheitlich nonverbal am Gespräch und zieht sich ganz am Ende der zitierten Passage kommentarlos zurück. Sie unterlässt es offensichtlich, die Kundenbeziehung verbal abzuschliessen. Wenig später wird sich herausstellen, dass die Angestellte eine Fachfrau für den Bereich homöopathische Heilmittel geholt hat, die zudem französischsprachig ist. Weil die Verkäuferin aber ihr Verschwinden nicht begründet, bleibt unsere Mitarbeiterin im Ungewissen darüber zurück, was im Folgenden geschehen wird¹⁴.

Der Gesprächsausschnitt enthält damit zahlreiche Unklarheiten: Zum einen betreffen diese die gewählte Kommunikationssprache und damit zusammenhängend die Frage, inwiefern die Verkäuferin überhaupt Französisch versteht. Zum anderen – wohl wegen der sprachlichen Schwächen – wird die Situation selber nicht kommentiert und damit können gewisse Abläufe darin nicht richtig eingeordnet werden, wie bspw. das Verschwinden der Verkäuferin ganz zum Schluss der Gesprächsphase. Unsere Mitarbeiterin dürfte deshalb im Unklaren darüber sein, wie sie den Gesprächskontext insgesamt einschätzen soll.

¹⁴ Ob die Informantin nonverbal zu verstehen gibt, dass sie jemanden holen wird, lässt sich auf der Grundlage des vorhandenen Datenmaterials nicht feststellen.

3.3 Ein Gespräch ohne sprachliche Asymmetrie

Obwohl mit der sofortigen Anpassung der Verkäuferin scheinbar eine gemeinsame sprachliche Basis gefunden ist, erweist sich diese im weiteren Verlauf des Gesprächs als nicht wirklich nutzbar. Da wir von der Angestellten bloss eine Aufnahme besitzen, soll zum Vergleich ein anderes Verkaufsgespräch herangezogen werden, in welchem dieselbe Mitarbeiterin bei einer ebenfalls deutschsprachigen Angestellten ein Kopfschmerzmittel kaufen will (Maux de tête II).

Beispiel 3: Maux de tête II¹⁵

1 Ma ((atmet ein)) j'aimerais=euh: quelque chose contre:
 2 les maux d' [tête: ((LP))]
 3 If [oui::] euh: i(l) y a de
 4 If [l'algifo:r (.) qui est bien] <<(schnell)> ou
 5 Ma [<<(leise)> ouais> ((schnauft))]
 6 If bien c'est plutôt> migraine
 7 Ma ouais c'est plutôt migrai:neu:x et pi:s (mais)
 8 j'sais pas s'il existe des choses homéopathique:s
 9 (-)
 10 If <<langsamer> euh:: de simlisan nous on a très très
 11 peu > (1s) euh: i(l) y a quelque chose
 12 i(l) y a aussi de: (-) différentes euh:
 13 remè:des ((atmet schnell ein)) (mais)=là
 14 il faudrait aller à la:: pharmacie (X)

Nachdem die Mitarbeiterin erklärt hat, dass sie ein Kopfschmerzmittel möchte (Z. 1), empfiehlt ihr die Verkäuferin sogleich ein gut wirkendes Mittel (Z. 3f.), erkundigt sich dann, ob es sich bei den fraglichen Kopfschmerzen etwa um Migräne handelt (Z. 4 & 6). Die Mitarbeiterin bejaht diese Frage und sagt, dass sie ein homöopathisches Mittel bevorzugen würde (Z. 7f.). Weil die aufgesuchte Apotheke nur wenige homöopathische Produkte führt (Z. 10f.), empfiehlt die Verkäuferin eine andere Apotheke (Z. 14) und beschreibt Ma, wie sie am einfachsten dorthin gelangt¹⁶.

Offensichtlich hat die Informantin keine Mühe, Französisch zu reden: Sie übernimmt einen grossen Teil jener Redearbeit, welche die Informantin aus dem Beispiel 2 nicht wahrnimmt, fragt nach und gibt die nötigen Erklärungen ab. Im ganzen Gespräch findet sich eine einzige, geringfügige Mehrdeutigkeit: Auf Zeile 11 sagt die Verkäuferin, dass es etwas gebe ("i(l) y a quelque chose"), wobei unklar ist, ob die Verkäuferin von einem homöopathischen Heilmittel gegen Migräne spricht, das sie im Geschäft führt, oder allgemein

¹⁵ Ma: Ich hätte gerne was gegen Kopfschmerzen. // If: Ja? Eh, wir hätten da Algifor, das gut wirkt. // Ma: Ja. // If: Oder ist es eher eine Migräne? // Ma: Ja, es ist eher migräneartig und dann weiss ich aber nicht, ob es da auch etwas Homöopathisches gibt. // If: Eh, von Simlisan haben wir nur sehr sehr wenig, es gibt da was, und es gibt auch unterschiedliche Heilmittel, aber dann müssten Sie zur Apotheke X gehen.

¹⁶ Der Name der Apotheke ist anonymisiert worden.

darauf hinweisen will, dass es homöopathische Mittel gegen Migräne gibt. Die Zweideutigkeit ist auf die Unbestimmtheit des Bezugs von "il y a" zurückzuführen, die aber auch in Gesprächen zwischen Muttersprachlern häufig zu finden ist und in der Regel pragmatisch aufgelöst wird.

Die allgemeine Tendenz zur Anpassung weckt zwar den Eindruck, als ob beide Sprachen im Bieler Kontext unterschiedslos gebraucht werden könnten; ob die Verständigung immer erfolgreich ist, lässt sich aber vor dem Hintergrund des zweiten besprochenen Beispiels bezweifeln. Zu einer Verschiebung der Rollenverteilung scheint es bereits dann zu kommen, wenn die Sprachkenntnisse weniger asymmetrisch verteilt sind: In einem anderen Gespräch wiederholt ein Informant sehr oft "ça fait rien" oder verwendet Varianten dieser Floskel. Zwar gelingt es ihm, mit dieser Standardantwort eine komplexe Kommunikationssituation zu bewältigen und den Kunden zu "beraten", gleichzeitig erlaubt ihm sein eingeschränktes sprachliches Repertoire nicht, während des Gesprächs eine aktivere Rolle zu übernehmen. Bezeichnend ist an diesem und an dem obigen Gespräch (Beispiel 2), dass für die Angestellten ein Sprachwechsel offenbar nicht in Frage kommt und man sich stattdessen mit reduzierten verbalen und non-verbalen Mitteln durchschlägt und den Grossteil der Redearbeit dem Gegenüber überlässt¹⁷, auch auf die Gefahr hin, damit Unklarheiten zu hervorzurufen. Weniger offensichtlich, aber dennoch vorhanden, sind die Probleme im folgenden Gespräch:

3.4 Scheininformationen als Folge sprachlicher Unterbestimmung

Beispiel 4a: Fahrradverlust¹⁸

1 Im grüessech
 2 Em bonjour monsieur
 3 Im bonjour
 4 Em j'aimerais savoir où se trouve euhm (.) j'ai
 5 perdu mon vélo en fait est-ce que vous pouvez
 6 m'indiquer où se trouve le les objets trouvés
 7 (1 sek)
 8 Im äh pour les vélos i(1) y a pas d'objets trouvés
 9 Em i: ça existe pas ici
 10 Im <<ausatmend> non non>
 11 Em ah d'accord
 12 Im on a une bureau pour öh faire avec le
 13 véhicule (1 sek) mais (.) vous avez fait la plainte

¹⁷ Vgl. dazu Conrad et al. (2002).

¹⁸ Im: Guten Tag // Em: Guten Tag, mein Herr. // Im: Guten Tag. // Em: Ich möchte gerne wissen, wo findest sich – nun ja, ich habe mein Fahrrad verloren, können sie mir sagen, wo sich das Fundbüro befindet? // Im: Ah, für Fahrräder gibt's kein Fundbüro. // Em: Gibts das hier nicht? // Im: Nein, nein. // Em: Ah, o.k. // Im: Wir haben ein Büro, mit dem Fahreuge zu machen – aber, haben sie bereits Anzeige erstattet?

Ein älterer Polizeibeamter grüsst die Mitarbeiterin Em auf Deutsch (Z. 1), sie grüsst auf Französisch zurück (Z. 2), worauf der Mann ein weiteres Mal grüsst, nun auf Französisch (Z. 3). Nach diesem kurzen Grussabtausch wird Französisch als Gesprächssprache beibehalten. Die Mitarbeiterin beginnt nun, ihr Anliegen zu schildern, und erklärt, dass sie ihr Fahrrad verloren habe und darum wissen möchte, wo das Fundbüro ist (Z. 5f.). Der Polizist antwortet, dass es für Fahrräder kein Fundbüro gebe (Z. 8), und bestätigt diese Auskunft, als die Mitarbeiterin nachfragt, ob es tatsächlich keine entsprechende Einrichtung gebe (Z. 9). Weiter erklärt der Beamte, dass sich im Haus ein Büro finde, das mit Fahrzeugen zu tun habe (Z. 12f.), ehe er die Mitarbeiterin fragt, ob sie bereits Anzeige erstattet habe (Z. 13).

Aus der Reaktion des Beamten geht hervor, dass er nicht für verlorene Fahrräder zuständig ist und darum der Mitarbeiterin nicht weiterhelfen kann. Durch ihre Nachfrage und die erneute Verneinung der Frage durch den Beamten wird das Ende des Gesprächs herausgezögert, das Anliegen, das unsere Mitarbeiterin zum Beamten geführt hat, scheint jedoch abschliessend behandelt worden zu sein. Als der Polizist sich dann bei der Mitarbeiterin erkundigt, ob sie bereits Anzeige erstattet habe, geht er erstmals aktiv auf das Anliegen der Mitarbeiterin ein (Z. 13) und das Gespräch nimmt eine unerwartete Wende:

Beispiel 4b: Fahrradverlust¹⁹

14 Im (äbe) d'abord il fe öh faut faire une
 15 Im plainte autrement je (o) ne prends pas
 16 Em ah d'accord
 17 Im on prend seulement la vélo (-) qui sont
 18 signalé volé (-) il faut y avec la carte
 19 (1 sek) [pour faire] une plainte (1 sek) et
 20 Em [okey]
 21 Im après quat'semaines (1.3 sek) on a rien vous pouvez
 22 venir avec la formular d'assurance pour timbrer
 23 Em d'accord merci
 24 Im c'est la carte (?) (2s) ((Schritte)) comme ça (-)
 25 <<(entfernt)> a comme s> (.) comme ça (efach)
 26 le plaque des vélos
 27 Em <<erkennend> mhm>=
 28 Im =la plaque he
 29 Em d'accord (-) [d'accord (-) d'accord]
 30 Im [(et nous poser on peut] pe pe
 31 une plainte c'est une chose de dix minutes
 32 Em <<(vermutl. lächelnd)> bon alors je vais faire ça
 33 merci>

¹⁹ Im: Eben, zuerst muss man Anzeige erstatten, sonst nehme ich es nicht. // Em: Ach so! // Im: Wir nehmen nur ein Fahrrad, das gestohlen gemeldet wurde. Man muss dorthin mit der Karte, um eine Anzeige zu erstatten, und nach vier Wochen, wenn wir nichts haben, können Sie mit dem Versicherungsformular kommen, um es abstempeln zu lassen. // Em: Ich verstehe, danke! // Im: Das ist eine Karte hier, so eine, so eine. // Em: Aha! // Im: Das Kennzeichen, he, und eine Anzeige, das ist eine Sache von 10 Minuten.

Nun erklärt der Polizist (Z. 14), dass man zunächst eine Anzeige erstatten müsse, und fügt hinzu, dass er sich nur um Fahrräder kümmere, die als gestohlen gemeldet sind (Z. 15 & Z. 17f.). Dazu müsse man mit einer "Karte" (gemeint ist damit wahrscheinlich ein Formular) an einen bestimmten Ort gehen, wohl um dort Anzeige zu erstatten (Z. 18f.). Sollte das gestohlene Fahrrad innerhalb von vier Wochen nicht wieder auftauchen, könne man mit einem Versicherungsformular vorbeikommen, um dieses abstempeln zu lassen (Z. 21f.). Er zeigt auf das entsprechende Dokument (Z. 24f.), erwähnt die Fahrradvignette (Z. 26f.) und fügt hinzu, man könne danach das Dokument vorbeibringen (Z. 30). Zuletzt weist der Polizist noch darauf hin, das Erstellen einer Anzeige sei in zehn Minuten erledigt (Z. 31).

Nach einem kleinen thematischen Wechsel erweist sich der Polizist auf einmal als geeigneter Ansprechpartner: Nicht für verlorene, aber immerhin für gestohlene Fahrräder ist er offenbar zuständig und er erklärt beflissen, was im Falle eines Fahrradverlustes durch Diebstahl zu tun sei. Diese plötzliche Wende im Gespräch erstaunt vor dem Hintergrund der vorangehenden Gesprächssequenz, hat doch der Informant dort noch den Eindruck geweckt, als sei er in keiner Weise zuständig für verlorene Fahrräder. Seine anfänglich gemachten Aussagen wirken angesichts des weiteren Verlaufs wenn nicht falsch, so doch irreführend. Sein Verhalten widerspricht damit einer Reihe von kommunikativen Grundsätzen, verletzt er doch nicht nur die Maxime der Relevanz, sondern auch jene der Qualität²⁰. Gegen die Relevanzmaxime verstösst der Polizist auch, als er die für unsere Mitarbeiterin belanglose Bemerkung zu der Immatrikulationsstelle für Fahrzeuge macht, da zu dem Zeitpunkt längst seine später folgenden Erklärungen angebracht gewesen wären. Dass sich die Mitarbeiterin nicht darüber erkundigt hat, was im Falle eines Fahrradverlustes durch Diebstahl zu tun ist, rechtfertigt das Verhalten des Polizisten nicht, das darum in der ersten Gesprächsphase wenig kooperativ erscheint, mag dieses unkooperative Verhalten auch ungewollt sein.

Im zweiten Teil des Gesprächs erweist sich der Beamte dagegen als äusserst hilfsbereit. Nur sind seine Aussagen häufig unbestimmt und er verstösst regelmässig gegen die Maxime der Quantität sowie die Maxime der Modalität. Seine Ausführungen erfüllen darum ihren eigentlichen Zweck, nämlich zu informieren, nur sehr eingeschränkt, wie eine nähere Betrachtung der zitierten Passage veranschaulicht.

Die regelmässigen typisch deutschschweizerischen Interjektionen ("äh" (Z. 8), "äbe" (Z. 14) verschiedene Transferphänomene ("formular" statt "formulaire" (Z. 22)), die wiederholte Wahl eines falschen bestimmten Artikels (bspw. "une

²⁰ Vgl. die Konversationsmaximen von Paul Grice (1975).

bureau" (Z. 12)) oder auch die Nichtanpassung des Nominalausdrucks "vélo" an das Verb (Z. 12) etc. machen deutlich, dass der Polizist deutschsprachig ist. Hinzu kommt seine stark dialektal gefärbte Aussprache. Diese Merkmale charakterisieren das Gespräch als exolingual: Die unterschiedlichen Sprachrepertoires wirken sich konstitutiv auf den gesamten Gesprächsverlauf aus, ohne aber die Verständigung zu beeinträchtigen²¹. Dagegen fällt auf, dass zahlreiche Hinweise im Gespräch unbestimmt bleiben. Im ersten zitierten Gesprächsausschnitt ist die Bemerkung, dass es im Haus lediglich eine Stelle für Autos gibt, elliptisch verkürzt und lässt sich nicht weiter aufschlüsseln (Z. 12). Aufgrund des Kontextes ist anzunehmen, dass der Polizist die Immatrikulationsstelle für motorisierte Fahrzeuge meint. Wie bereits erwähnt, ist diese Information im Hinblick auf das eigentliche Anliegen der Mitarbeiterin belanglos, soll aber vielleicht erklären, warum der Polizist nicht weiterhelfen kann.

Im zweiten Gesprächsausschnitt bleibt unklar, was der Polizist nicht annehmen wird (Z. 15). Ebenfalls ist die Bezeichnung "y" (Z. 18) wegen seines indexikalischen Charakters zu wenig aufschlussreich und die vorangehenden Informationen erlauben es nicht, den relevanten Bezug zu vervollständigen. Damit bleibt letztlich offen, wohin die Mitarbeiterin mit dem Formular gehen muss. Um welches Dokument es sich dabei handelt, ist bis zu diesem Zeitpunkt ebenfalls unklar. Wenig später holt der Informant aber ein entsprechendes Exemplar hervor, zeigt es der Mitarbeiterin (Z. 24f.) und liefert mit seiner hinweisenden Geste die fehlenden Informationen nach. Wahrscheinlich handelt es sich bei der fraglichen "Karte" um jenen Beleg, den man beim Kauf einer Fahrrad vignette erwirbt. Ebenfalls unterbestimmt ist der Ausdruck "on a rien" (Z. 21). Welches Versicherungsformular man vorbeibringen soll, wird jedoch weder hier noch später erklärt (Z. 22). Das sprachliche Defizit wird also nur teilweise mit nonverbalen Mitteln ausgeglichen. Während die grammatikalischen Unebenheiten in der Redeweise des Beamten das Verständnis nicht wirklich behindern, fallen solche Unbestimmtheiten ins Gewicht, da ein Teil der Informationen fehlt und folglich offen bleibt, was genau zu tun ist. Ein Teil der abgegebenen Erklärungen erweist sich damit als scheininformativ.

Natürlich fragt man sich, inwieweit die künstliche Gesprächssituation dazu beiträgt, dass die Unklarheiten nicht ausgeräumt werden. Bisweilen formulieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Aufnahme ein echtes Anliegen, in anderen Fällen geben sie bloss vor, eine Frage zu haben. So auch im vorliegenden Beispiel. Hätte die Mitarbeiterin tatsächlich

²¹ Vgl. Jean-François De Pietro (1988). Dem Begriff "exolingual" stellt der Autor den Ausdruck "endolingual" gegenüber und bezeichnet damit jene Gespräche, bei denen die unterschiedlichen Sprachrepertoires nicht sichtbar sind.

ihr Fahrrad verloren, hätte sie wohl ein stärkeres Interesse daran gehabt, die relevanten Informationen zu erhalten²². Dennoch war zu sehen, dass die sprachlichen Mängel zu einem Informationsdefizit führen können und die Qualität der erbrachten Dienstleistung kann aufgrund der gewählten Sprache leiden.

3.5 Eine Mischung von sprachlichen und fachlichen Defiziten

Informationsdefizite anderer Art sind im folgenden Beispiel feststellbar. Das Gespräch besitzt, nebenbei bemerkt, einen etwas "authentischeren" Charakter, weil die Mitarbeiterin ein echtes Anliegen vorbringt²³.

Beispiel 5: Motorola²⁴

```

1 Ba      i han e froog cha me mit de motoROla (-) cha me do
2          kai ä: (.) klingeltöön (.) (xxx)
3          (2 sek)
4 If      sie müssen bei:m: INTERNET (2s) für AnderE::: (2s)
5          für anderE::m: ((G)) ä:m m wie sagt
6 Ba      ää klinglingel
7          (1 Sek)
8 If      ja:
9          (1 Sek)
10 Ba     jo
11 If     ä:m (.) <<(leise, zu sich)> (was sind das ä:m)>
12        (12s)
13 If     wollen sie eine adresse (.) mit ö:: (klings)
14 Ba     vo motoROla
15        (-)
16 If     jaa isch [glaub(e)=es] gibt für [motorola] auch
17 Ba     [ja          ] [jaa          ]
18        i ha ebe vo motorola nöd kent aber (xxx)
19        ((1min 25s; Schritte hin und her, Papiergeraschel))
20 If     bei die:se=
21 Ba     =aaa
22 If     und diese
23 Ba     danke vilmoll
24 If     bitte

```

Die deutschsprachige Mitarbeiterin Ba erkundigt sich in einem Geschäft, wie sich verschiedene Rufföne in ihrem Mobiltelefon einstellen lassen (Z. 2). Die frankophone Angestellte versucht, ihr auf Hochdeutsch die gewünschten

²² Nicht auszuschliessen ist, dass sich hier ein typisches Verhalten zeigt: Um das Gegenüber in seinen Bemühungen nicht etwa zu frustrieren, verhält man sich zurückhaltend – auf die Gefahr hin, wesentliche Informationen nicht zu bekommen.

²³ Trotzdem ist die Interaktion auch dann verfälscht: Unsere Mitarbeitenden kennen das übergeordnete Ziel des Gesprächs, die angesprochenen Personen hingegen nicht.

²⁴ Ba: Ich habe eine Frage: Kann man mit Motorola, kann man da keine Klingeltöne (??) // If: Sie müssen beim Internet, für andere, für andere, ähm (wie sagt man)? // Ba: Klinglingel? // If: Ja. // Ba: Ja. // If: Ähm, was sind das, ähm. (längere Pause) Wollen sie eine Adresse mit öhm. // Ba: Von Motorola? // If: Ja, ich glaube, es gibt auch (eine) von Motorola. // Ba: Ja, ja. Ich kannte die von Motorola eben nicht. Aber (xx) // If: Bei dieser. Und bei dieser.

Informationen zu geben, gerät dabei aber mehrfach ins Stocken: Einmal fällt ihr der passende Ausdruck nicht ein, als sie auf das Internet hinweist und etwas über einen Anbieter sagen will (Z. 4f). Unsere Mitarbeiterin reagiert darauf und äussert den onomatopoetischen Ausdruck "klinglingel", was die Verkäuferin nach einer kurzen Pause bejaht, um dann aber zu schweigen. Wenig später spricht die Verkäuferin leise vor sich hin (Z. 11) und schweigt danach erneut für längere Zeit (Z. 12), ehe sie die Mitarbeiterin fragt, ob sie eine Adresse möchte. Dabei unterbricht sich die Verkäuferin abermals. Die Mitarbeiterin nennt daraufhin den Handyanbieter Motorola (Z. 14), doch die Verkäuferin scheint unsicher zu sein, ob es für diesen Anbieter überhaupt eine Kontaktadresse gibt (Z. 16). Nachdem die Mitarbeiterin erklärt hat, dass sie die Adresse von Motorola nicht kenne (Z. 18), fängt die Verkäuferin an, etwas zu suchen, denn man hört über einen längeren Zeitraum Schritte und Papiergeraschel auf dem Minidisc-Band (Z. 19). Nach eineinhalb Minuten hat die Verkäuferin die gesuchten Unterlagen offenbar gefunden und zeigt unserer Mitarbeiterin, an wen sie sich wenden kann (Z. 20 & Z. 22).

Der zitierte Gesprächsausschnitt wirkt wegen der zahlreichen Pausen und Abbrüchen fragmentarisch: Zweimal unterbricht die Verkäuferin ihre Erklärungen und es bleibt jeweils unklar, inwiefern die Hilfeleistungen unserer Mitarbeiterin den gesuchten Informationen entsprechen (Z. 6 & Z. 14). Obwohl die Verkäuferin beide Male auf den Vorschlag einzugehen scheint, folgt hinterher jeweils eine längere Pause, während der die Informantin etwas zu suchen scheint. Auf verbaler Ebene jedenfalls ist das Gespräch dann jeweils für kurze Zeit erlahmt.

Ob die verlangten Informationen auf Französisch hätten gegeben werden können oder auch die nötigen Fachinformationen fehlen, ist nicht eindeutig feststellbar. Für beide Interpretationen gibt es Belegstellen: Ehe die Verkäuferin das passende Schriftstück mit den Adressen gefunden hat, scheint sie sich nicht sicher zu sein, ob es für Motorola überhaupt eine Kontaktadresse gibt, an die man sich wenden kann (Z. 16). Hier verfügt die Verkäuferin offenbar nicht über die nötigen Fachinformationen. Das sprachliche Defizit verdeutlicht sich dagegen an den falschen und vor allem auch unvollständigen Äusserungen, wie bspw. "für anderE::m:" (Z. 5) und "mit ö::" (Z. 13).

Offenbar hat die Informantin Mühe, die verlangten Informationen zu geben. Die Schwierigkeiten werden zwar teilweise angesprochen, trotzdem bricht die Beziehung zur Kundin verbal immer wieder ab. Die Verkäuferin scheint sich hauptsächlich darauf zu konzentrieren, die gewünschten Informationen zu geben, ohne gleichzeitig die Kundenbeziehung sprachlich zu unterhalten. Sicherlich wären zusätzliche, visuelle Eindrücke von der Situation aufschlussreich, um besser nachvollziehen zu können, was auf nichtverbaler Ebene geschieht. So bleiben gerade auch die längeren Pausen im Gespräch schwer interpretierbar. Interessant an diesem Gespräch ist jedoch das

gleichzeitige Zusammenwirken von fachlichen und sprachlichen Problemen: Das Zusammenspiel führt phasenweise zu erheblichen Unklarheiten und zwar sowohl was den Inhalt des Gesprächs als auch dessen Verlauf angeht. Diese dürften auch für die Mitarbeiterin in der Situation selber bestanden haben.

4. Anpassung in Biel/Bienne: Ein positives Signal

In den vorangehenden Abschnitten wurden eine Reihe von Gesprächen aus dem öffentlichen Raum Biels/Biennes auf die Fragestellung hin untersucht, ob die Verständigung zwischen den beiden Sprachgruppen tatsächlich so gut funktioniert, wie immer behauptet wird. Dazu wurden einige Aufnahmen der insgesamt 70 Gespräche genauer analysiert und zwar solche, bei denen die Kommunikationssprache problematisch war. Die angetroffenen Schwierigkeiten sind allesamt typische Sprachkontaktphänomene und es kommt bspw. zu lexikalischen Transfers, Wortentlehnung und die Leute "ringen" verschiedentlich mit der Sprache, da ihnen teilweise schlicht die Mittel fehlen, sich angemessen auszudrücken.

Wie festgestellt, führen diese Aspekte der Gespräche zu Unklarheiten, die folgende Punkte betreffen: Hat jemand das Gesagte überhaupt verstanden oder spricht der oder die andere die gewählte Kommunikationssprache tatsächlich? Schleierhaft bleibt bisweilen auch, was jemand genau sagen will oder was genau in einer Situation passiert. Das kann auch daher kommen, dass die Sprachkenntnisse zu rudimentär sind, um sehr grundlegenden Kommunikationsprinzipien sprachlich zu entsprechen und angemessen darauf zu reagieren. Nebst den hier besprochenen Aufnahmen finden sich in 18 der 50 für die Analyse berücksichtigten Gespräche ähnliche Probleme. Die Schwierigkeiten führen aber in keinem Fall dazu, dass die Anfrage unserer Mitarbeitenden nicht hätte behandelt werden können, auch wenn nicht immer die ursprünglich angesprochenen Personen unsere Mitarbeitenden beraten (vgl. Beispiel 2) oder die Informationen teilweise vage sind. Ein Sprachwechsel, d. h. die Anpassung an die Sprache der Kundschaft und an den fragenden Passanten bzw. die fragende Passantin, ist also nicht bloss sehr verbreitet, sondern grösstenteils unproblematisch.

Aufgrund der sprachlichen Gegebenheiten ist aber nicht selten eine Anpassung in der Sprecheranordnung erforderlich und sprachliche Defizite müssen in der einen oder anderen Form kompensiert werden. Sei es, dass man nonverbale Kommunikationskanäle stärker benutzt, die sprachlich überlegene Person eine aktivere Rolle spielt oder die Gesprächsführung sogar ganz übernimmt. All diese Aspekte betreffen lediglich die Form der Gespräche und sie dienen gerade dazu, dass man trotz sprachlicher Asymmetrien auf die Anfrage eingehen kann. Gleichwohl ist eine Tendenz erkennbar, dass bei fehlenden sprachlichen Ressourcen die Kommunikationsdynamik

überfordernd wirkt und die Situation sich nicht adäquat oder gleichzeitig auf mehreren Ebenen sprachlich bewältigen lässt.

Ein Sprachwechsel scheint aber bloss bei völliger Unkenntnis der Partnersprache zu kommen. Bei sämtlichen Aufnahmen, bei denen es nicht zu einer Anpassung kommt, handelt es sich im Übrigen um Passantengespräche. In den Geschäften bestimmt die Kundschaft durchwegs die Interaktionssprache und die gewählte Gesprächssprache wird dort nicht thematisiert. Gerade dies kann indes dazu führen, dass eventuelle Probleme das Gespräch unterschwellig begleiten und sich im oben genannten Sinne negativ auf die erbrachte Dienstleistung auswirken. Gründe für das Verhalten mögen sein, dass im Bieler Kontext hohe Erwartungen an die Sprachkenntnisse der Bevölkerung gestellt werden und ein Eingeständnis von sprachlichen Problemen nicht selten als Gesichtsverlust interpretiert wird. Dagegen scheint die Kompensation auf der nonverbalen Ebene unproblematisch und man hört häufig, die Kommunikation funktioniere "mit den Händen und Füßen". Tatsächlich dürfte diese Einschätzung genau richtig sein, wie die Analyse ebenfalls deutlich gemacht hat.

Welche Rückschlüsse lassen sich aus den verschiedenen Beobachtungen für die Bieler Zweisprachigkeit ziehen? Die Antwort auf diese Frage hängt sicherlich davon ab, welche Funktion man der gesellschaftlichen Zweisprachigkeit beimisst und welche Ansprüche man damit verbindet. Wie wir feststellen konnten, fusst diese in Biel/Bienne ganz wesentlich darauf, dass jeder und jede der anderen Sprachgruppe gegenüber Respekt zollt und gleiche Rechte für sich in Anspruch nehmen darf. Wir haben dafür den Begriff "Bieler Sozialvertrag" geprägt²⁵. Dieser besagt zusammengefasst, dass jede Sprachgruppe auf individueller wie auch kollektiver Basis die andere Sprachgruppe akzeptiert und toleriert und für sich selbst dasselbe Recht einfordert. Dieses Prinzip beschreibt eine allgemeine Erwartung der Bielerinnen und Bieler an die zweisprachigen Gesprächssituationen, schlägt sich aber meist unmittelbar in der alltäglichen Sprachpraxis nieder. Die Realisierung des Prinzips kann zwar sehr unterschiedliche Formen annehmen, die allgemeine Tendenz zur Anpassung im öffentlichen und halböffentlichen Raum von Biel/Bienne ist aber sicherlich ein wichtiges Mittel, dem Bieler Sozialvertrag gerecht zu werden. Denn mit der allgemeinen Anpassung löst jeder und jede den Anspruch, beiden Sprachen prinzipiell dasselbe Recht einzuräumen, sehr unmittelbar ein. Und gerade dadurch werden die hier diagnostizierten Probleme in den Gesprächen aus dem öffentlichen Bereich meines Erachtens auch grösstenteils aufgewogen²⁶.

²⁵ Vgl. Conrad et al. (2002).

²⁶ Ich danke Daniel Elmiger sowie den zwei Reviewenden für ihre äusserst wertvollen Kritiken.

Transkriptionskonventionen

Die Transkriptionen orientieren sich am Gesprächsanalytischen Transkriptionssystem GAT von Selting, M. et al. (1998):

euh:	Dehnungen
(.)	Mikropause
(-)	Pause von 0.25 Sek.
(--)	Pause von 0.5 Sek.
(---)	Pause von 0.75 Sek.
(1 sek)	Pause von einer Sekunde
=	Schnelle Turnfolge
[]	Überlappungen
<< lachend> hey >	Kommentare
(())	Nonverbale Handlungen und Ereignisse
(xxx)	Unverständliche Passagen
(blau)	Nicht eindeutig identifizierbare Äusserung

Für die Transkription von dialektsprachigen Passagen wenden wir eine sehr weite Diethschrift (Dieth ²1986) an. Um die Lesbarkeit besser zu gewährleisten, geben wir im Zweifelsfall der hochdeutschen Schriftnorm bei den Transkriptionen den Vorzug und auch die frankophonen Passagen orientieren sich an dieser Schriftnorm.

Bibliografie

- Bevölkerungsstruktur, Hauptsprache und Religion. Neuchâtel: BFS, 2003. 191 S.: Ill. + 1 CD-ROM.
- Brinker, K. & Sager, S. (³2001). Linguistische Analyse. Eine Einführung. Berlin: Schmidt.
- Brünner, G. (2000). Wirtschaftskommunikation. Tübingen: Max Niemeyer.
- Conrad, S.-J., Matthey, A. & Matthey, M. (2002). Bilinguisme institutionnel et contrat social: le cas de Biel/Bienne (Suisse). In: Marges linguistiques 3, <http://www.marges-linguistiques.com>.
- Conrad, S.-J. (2005). Zweisprachige Kommunikation: Biel/Bienne und Freiburg im Vergleich. In: Bulletin VALS-ASLA 82, 43-62.
- Deppermann, A. (²2001). Gespräche analysieren. Opladen: Leske + Budrich.
- De Pietro, J.-F. (1988). Vers une typologie des situations de contacts linguistiques. In: Langage et société 43, 65-89.
- Dieth, E. (²1986). Schwyzertütschi Dialäktschrift: Dieth-Schreibung. Aarau, Frankfurt a.M., Salzburg: Sauerländer.
- Elmiger, D. (2005). L'orientation de Bienne comme ville bilingue: entre protection du monolinguisme et promotion du bilinguisme. In: Bulletin VALS-ASLA 82, 17-29.
- Elmiger, D. & Matthey, M. (2005). La diglossie vu du "dedans" et du "dehors": l'exemple de Bienne et d'Evolène. In: TRANEL 43.
- Elmiger, D. & Conrad, S.-J. (2005). Un bilinguisme peut en cacher un autre: bilinguisme et diglossie à Biel/Bienne. In: Bulletin VALS-ASLA 82, 31-42.
- Goffman, E. (1962). Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings. London: Collier-Macmillan.
- Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. In: P. Cole & J. L. Morgan (Hrsg.) (1975). Syntax and Semantics 3. New York: Academic Press, 41-58.
- Henne, H. & Rehbock, H. (⁴2001). Einführung in die Gesprächsanalyse. Berlin: De Gruyter.

- Kolde, G. (1981). Sprachkontakte in gemischtsprachigen Städten. Vergleichende Untersuchungen über Voraussetzungen und Formen sprachlicher Interaktion verschiedensprachiger Jugendlicher in den Schweizer Städten Biel/Bienne und Fribourg/Freiburg i.Ue. Wiesbaden: Steiner.
- Py, B. (2005). Devenir bilingue à Bienne. In: TRANEL 43, 71-85.
- Py, B., Werlen, I., Conrad, S.-J. & Elmiger, D. (MS). Leben und reden in einer zweisprachigen Stadt.
- Selting, M. et al. (1998). Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT). In: Linguistische Berichte 173, 91-122.
- Werlen, I. et al. (1992). "... mit denen reden wir nicht". Schweigen und Reden im Quartier. Basel: Helbing & Lichtenhahn.
- Werlen, I. (Hrsg.) (1995). Verbale Kommunikation in der Stadt. Beiträge zum Stadtsprachenkolloquium vom 2. bis 4. Oktober 1989 in Bern. Tübingen: Narr.
- Werlen, I. (2005a). Biel/Bienne – Leben in einer zweisprachigen Stadt. In: Bulletin VALS-ASLA 82, 5-16.
- Werlen, I. (2005b). Formulierung von Normen kommunikativen Handelns in Biel/Bienne. In: TRANEL 43, 87-109.