

# Ein Konfliktgespräch analysieren – Merkmale des Mündlichen erarbeiten

## Schülermaterial 6: Transkript „Rohrbruch“

**Situation:** Nach einer sehr kalten Nacht sind in der Stadt viele Wasserleitungen geplatzt und zahlreiche Wasserrohre in den Häusern eingefroren. Die zuständigen Stellen haben alle verfügbaren Leute im Einsatz. Dennoch kommt es zu längeren Wartezeiten, bis die Schäden behoben werden können. Daraufhin ruft ein Kunde [K] bei der Störungsannahme der Stadtwerke an und spricht mit einem Mitarbeiter [M].<sup>1</sup>

**M** ( ) Guten Morgen.  
**K** Ja, Meier, guten Morgen. Wer ist da zuständig für den Villenberg,  
 F1

**M** Wir! Ja.  
**K** für diesen Rohrbruch da? Sie? Die Leute die tun das gar nicht! Sie sitzen im  
 ((Beide Teilnehmer werden ab hier lauter))  
 F2

**M** Äh, wissen Sie/  
**K** Auto und wärmen sich auf einfach. Es ist mittlerweile halb eins und wir sind hier  
 F3

**K** äh äh in katastrophalen Verhältnissen. Das ist Villenberg, das ist nicht Arbeiterstadt, ne!  
 F4

**M** Was soll der Quatsch denn? Ach! Ob Sie in Villenberg  
**K** Ja das ist kein Quatsch, da/ äh  
 F5

**M** wohnen oder in Arbeiterstadt, Sie werden gleich behandelt von uns. Und das ist  
 F6

**M** Quatsch! Die Leute arbeiten da in Arbeiterstadt, da haben wir genauso Arbeit!  
 F7

**M** Ja,  
**K** Ich war jetzt gerade da gewesen. Die sitzen im Auto und tun gar nichts!  
 F8

**M** passen Sie mal auf! Wissen Sie, wie lange die schon draußen sind?  
 F9

**M** Vierundzwanzig Stunden!  
**K** Vierundzwanzig Stunden? Und da haben die nur  
 F10

**M** Ja, meinen Sie, das wäre der erste  
**K** erst mal da zwanzig Zentimeter ausgegraben?  
 F11

**M** Rohrbruch da? Ja ist klar, aber in  
**K** Auf dem Villenberg ist nur eine Baustelle.  
 F12

**M** Hauptstadt sind zwanzig! Ja? Wiederhörn!  
**K** Ja gut, aber?  
 F13

<sup>1</sup>Hinweis: Die Ortsnamen wurden im Transkript anonymisiert und in der Hördatei durch einen Piep-Ton ersetzt.