

Bericht über die Sektion 16 "Gesprächsforschung" auf der Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik (GAL) in Bremen am 29.-30. Oktober 2000

Arnulf Deppermann

Die diesjährigen Vorträge standen unter dem Rahmenthema "Unternehmenskommunikation". Aufgrund der Vielzahl einschlägiger Vorträge wurde die Sektionsarbeit am zweiten Tag als Arbeitskreis fortgeführt. In ihrem einführenden Überblicksreferat *Probleme der Wirtschaftskommunikation am Beispiel der UMTS-Versteigerung* stellte *Gisela Brünner* (Dortmund) wesentliche bisherige Forschungslinien und zukünftige Aufgaben vor. Sie betonte, dass Wirtschaftskommunikation durch die Aspekte des Sozialen, Fachlichen, Institutionellen und oftmals auch Technisierten gekennzeichnet sind. Sie plädierte dafür, die daraus resultierenden widersprüchlichen Anforderungen zur Forschungsleitlinie zu machen und die entstehenden Kommunikationsprobleme als Indikatoren für Organisationsstrukturprobleme zu nutzen.

Reinhold Schmitt und *Daniela Heidtmann* (Mannheim) präsentierten *Grundzüge eines Modells der interaktiven Konstitution von Hierarchie*. Als besonderes theoretisches Problem formulierten sie die Aufgabe Konzepte mittlerer Reichweite zu finden, die zwischen makrostrukturellen und mikrostrukturellen Betrachtungsweisen vermitteln. Sie schlugen dazu "kommunikativen Voluntarismus" und "kommunikative Selbstbeschränkung" als zwei komplementäre Formen der "Hierarchieorientierung" vor und demonstrierten mögliche mikrostrukturelle Realisierungen an einem Fallbeispiel.

Caja Thimm und *Sabine Schey* (Heidelberg) stellten *Analysen zur kommunikativen Konstruktion von Geschlecht in professionsbezogener Interaktion* vor. Sie präsentierten einen multimethodischen Zugang, der sich auf Interviews, Fragebögen, linguistische Gesprächsanalyse und Inhaltsanalyse mittels des Power-Related-Talk-Ratingverfahrens (PRT) stützt und demonstrierten letzteres an einem Fallbeispiel.

Florian Menz (Wien) diskutierte ein Modell der *Selbst- und Fremdorganisation in der Unternehmenskommunikation*. Er konstatierte, dass Unternehmen stets Balanceakte zwischen Flexibilität und Stabilität bzw. zwischen Anpassungsfähigkeit und Anpassung an spezifische Bedingungen vollbringen müssen. Als interaktionale Pendant zu diesen widerstreitenden Anforderungen besprach er Strategien der sprachlichen Ambiguierung und Desambiguierung, mit denen Sachverhalte und Entscheidungen offen gehalten bzw. in ihrer Gewissheit und Verbindlichkeit gesteigert werden.

Was macht der Chef? fragte *Thomas Spranz-Fogasy* (Mannheim) und gab einen Überblick über Aktivitäten und Kontaktpersonen im kommunikativen Alltag von Führungskräften. Er unterstrich, dass Führungskräfte über hohe kommunikative Kompetenz in einer enormen Vielzahl kommunikativer Genres verfügen müssen, und dass sich ihr sprachliches Handeln durch dichtes (präzises und effizientes) Kommunizieren und das Bemühen um die Kontrolle der Situation auszeichnet. Dazu nutzen sie kulturell hochgeschätzte kommunikative Werte und Handlungsoptionen, denen sie stets ein unverkennbar individuelles Profil verleihen.

Peter Schröder (Halden/Norwegen) diskutierte anhand der exemplarischen Analyse eines Bewerbungsbriefts einen Vorschlag zur Anwendung der Handlungsschema-Analyse auf schriftliche Kommunikation. Ausgehend von einer Kritik der Genre-Analyse Bhatias rekonstruierte Schröder die handlungsschematische Struktur von Bewerbungsbriefen und besprach ihr intertextuelles Verhältnis zur Stellenanzeige. Dabei zeigte er, wie die Bewerberin auf perzipierte Anforderungen eingeht und Kompensationen für vermeintliche Defizite anbietet.

Susanne Scheiter (München) fragte *Wie werden in Geschäftsverhandlungen Entscheidungen getroffen?* Anhand mehrerer Gesprächsausschnitte diskutierte sie diskursive Formen des Interessenausgleichs in der Wirtschaftskommunikation. Sie arbeitete heraus, dass Geschäftsverhandlungen *mixed-motive*-Situationen sind, in denen die Beteiligten Verfahren der Wissensanreicherung und –umwertung benutzen, mit denen sie versuchen, Entscheidungen im Einklang mit ihren Präferenzen herbeizuführen, ohne allerdings direkte Bewertungen des Nutzens von Optionen für den Verhandlungspartner vorzunehmen.

Birte Asmuß (Aarhus/Dänemark) zeigte, dass im Unterschied zu früheren Auffassungen nationale Stereotype in internationalen Verhandlungen nicht nur Kommunikationsprobleme verursachen können, sondern von den Beteiligten auch zur kopartizipativ getragenen Etablierung von 'Time-Outs' (i.S. von Jefferson) genutzt werden können. Asmuß wies darauf hin, dass Stereotype oft in personifizierter Form und in kontrastierenden, Zwei-Komponenten-Klassen formuliert werden und dass die Rückleitung von der Stereotypenkommunikation zum *topical talk* unaufwendig und unproblematisch vollzogen wird.

Monika Dannerer (Salzburg) besprach unter der Frage *Allen Ernstes scherzen?* Formen und Funktionen von Scherzen und Lachen in innerbetrieblichen Besprechungen. Sie stellte fest, dass Scherzen und Lachen in phatisch-solidarisierender Funktion in Gesprächseröffnungen und –beendigungen vorkommt, während es ansonsten besonders bei der Aufgabenverteilung eingesetzt wird, um die potentiell gesichtsbedrohenden Handlungen der Aufgabenzuweisung bzw. der Kritik an der Zuweisung abzuschwächen. Dannerer plädierte dafür die Funktionalität von Scherzkommunikation für aufgabenbezogene (ernste) Kommunikation stärker zu berücksichtigen anstatt von einem komplementären Verhältnis auszugehen.

Anja Moos (Hamburg) sprach über Call-Center-Agent und Servicequalität: Die kommunikative Bewältigung der Schnittstelle zwischen Kunde und Computer im EDV-gestützten Telefonmarketing. Sie untersuchte die kommunikative Bewältigung der notwendigen Achsenwechsel und der arbeitssequenziellen und temporalen Anforderungen, die sich bei der telefonischen Prospektbestellung und bei der Hotelbuchung ergeben. Agenten verdeutlichen diese Aufgaben gegenüber dem Kunden kommunikativ durch Kommissions-, Normierungs- und Beschwichtigungsdisplays.

Sylvia Bendel (Luzern) stellte unter dem Titel *Auf den Ton kommt es an. Das Sprachbewusstsein bei der Arbeit* eine Untersuchung über das handlungsleitende Sprachwissen von Rezeptionistinnen in einem Hotel vor. Dieses sei sehr ausgeprägt, zumeist jedoch nicht explizit. Zentral für die Befragten sei die Kategorie des "Ton(falles)", die vor allem Einstellungs- und Emotionszuschreibungen (ungeduldig, aggressiv, freundlich etc.) umfasst. Bendel plädierte dafür, diese Kategorie verstärkt wissenschaftlich zu erforschen.

Die Vorträge der Sektion, die mit durchweg ca. 40 ZuhörerInnen gut besucht war, sollen publiziert werden. Die Spannweite der Untersuchungsfelder, der diskutierten Fragestellungen und der benutzten Konzepte bestätigte die eingangs von Gisela Brüner getroffene Feststellung, dass die Gesprächsforschung in den letzten 30 Jahren ein breites Wissen über unterschiedlichste Fragen der Unternehmenskommunikation zusammen getragen hat, welches genutzt werden sollte, um selbstbewusster und mit höherem Kompetenzanspruch im Wettbewerb mit anderen Professionen im Bereich von Kommunikationsberatung und -training aufzutreten.

Ein besonderer Schwerpunkt in den Diskussionen lag auf Fragen der normativen Beurteilung des Handelns untersuchter Akteure. Dabei wurde deutlich, dass Präkonzeptionen über normale Interaktionsverhältnisse (z.B. hinsichtlich kommunikativer Symmetrie), die soziale Wertung spezifischer Kommunikationsstrategien (wie Präzision oder Aufgabenbezogenheit) und die Relevanz sozialer Kategorien (wie Geschlecht) ganz zentral bereits in fallanalytische Rekonstruktionen eingehen und oftmals zu konträren Bewertungen und auch Analysen führen.

Michael Becker-Mrotzek (Köln) war in Bremen zum letzten Mal als Ko-Sektionsleiter dabei und wird statt dessen künftig die GAL-Sektion "Sprachdidaktik" leiten. Die Sektion "Gesprächsforschung" wird in Zukunft - wie bisher - von Reinhard Fiehler (Mannheim) und - anstelle von Michael Becker-Mrotzek - von Arnulf Deppermann (Frankfurt am Main) geleitet.

Arnulf Deppermann
Johann Wolfgang Goethe-Universität
Fachbereich 03, Institut III
Robert-Mayer-Straße 5
D-60054 Frankfurt am Main
deppermann@soz.uni-frankfurt.de

Veröffentlicht am 23.2.2001

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.