

**Rezension zu: Reinhard Fiehler / Michael Becker-Mrotzek (Hg.),
Unternehmenskommunikation. Tübingen: Gunter Narr Verlag 2002**

Christine Domke

Linguistik und Wirtschaft haben ein Verhältnis zueinander, das weder unproblematisch ist noch seit jeher kontinuierlich verfestigt wurde – vielmehr handelt es sich um zwei Bereiche mit sehr unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen, Perspektiven und Interessen. Dennoch von einer Verbindung beider zu sprechen, gründet sich auf Überschneidungen im jeweiligen Handlungsraum, auf deren Be- und Erarbeitung in jüngster Zeit verstärkt hingewiesen wird (u.a. von Brüner 2000): Was Linguistik und Wirtschaft eint, ist die Bedeutung, die Kommunikation beigemessen wird. Eine Brücke zwischen beiden schlägt einerseits das wirtschaftliche Augenmerk auf einen reibungslosen und effizienten kommunikativen Alltag im Unternehmen und andererseits der Fokus der linguistischen Gesprächsforschung auf unternehmensrelevante Kommunikation, um Verlauf und Spezifika sprachlichen Handelns in diesem besonderen Feld erfassen und somit den eigenen methodologisch-theoretischen und anwendungsorientierten Radius erweitern zu können (u.a. Menz 2000). Der gerade erschienene Band "Unternehmenskommunikation" von Reinhard Fiehler und Michael Becker-Mrotzek liefert einen Ein- und Überblick über aktuelle Arbeiten und Fragestellungen der Gesprächs- und Diskursanalyse im Bereich der Wirtschaft. In elf Beiträgen wird auf Besonderheiten und Verlauf von Unternehmenskommunikation (wie Verhandlungen, Besprechungen, Bewerbungsbriefe) gezielt und somit die Reichweite des gesprächsanalytischen Vorgehens nachgezeichnet, zugleich werden dabei weitere forschungspraktische und theoretische Desiderate verdeutlicht.

Einführend skizzieren die Herausgeber *Reinhard Fiehler und Michael Becker-Mrotzek* Unterschiede zwischen schriftlicher und mündlicher Unternehmenskommunikation und stellen dabei in beiden eine "klare Funktionalität für das unternehmerische Handeln" fest, die oftmals seitens der Unternehmen zu der spezifischen Perspektive führe, Kommunikation sei ein beliebig handhabbares Instrument (S.8). Gerade hier fehle der vermittelnde Charakter sprachlicher Kommunikation, der in der gesprächsanalytischen Annahme von der gemeinsamen Hervorbringung von Verständigung liege: Die drei Besonderheiten "Authentizität", "methodisch kontrollierte Analyse" und "Rekonstruktion von Regelmäßigkeiten" der Gesprächs- und Diskursanalyse werden als sinnvolle Parameter für die Untersuchung mündlicher Unternehmenskommunikation vorgestellt, die unter anderem zur unmittelbaren Erfassung der kommunikativen Wirklichkeit des Unternehmens und zur Identifikation von Kommunikationsproblemen führen können (S.11f.).

Reichweite und Möglichkeiten der Gesprächs- und Diskursanalyse werden von *Gisela Brüner* in ihrem Beitrag "Probleme der Wirtschaftskommunikation am Beispiel der UMTS-Versteigerung" herausgearbeitet: Am Beispiel der im August 2000 versteigerten UMTS-Lizenzen werden potenzielle Untersuchungsgegenstände und Fragen diskutiert und entwickelt, wie die nach der Berücksichtigung rechtlicher und politischer Bedingungen im unternehmerischen Handeln (S.15) und nach betriebs- und volkswirtschaftlichen Aspekten (S.19f.), die von Wirtschaftsweisen und Finanzexperten in Prognosen, Kaufempfehlungen etc. vermittelt werden. Empirische Desiderate in diesem Feld (u.a. bezogen auf Komponen-

ten der strategischen Planungen oder das durch die Versteigerung bedingte soziale Klima in den Unternehmen) werden benannt, anschließend in Relation zu methodisch-methodologisch Fragen gesetzt: Bedarf gebe es bei der Reflexion der Begrifflichkeiten (u.a. "Wirtschafts-" oder "Unternehmenskommunikation", S.23) und der Heterogenität der Wirtschaftskommunikation, die sich auch in unterschiedlichen Korpora (diskurstyp- oder personengebundene, S.24) widerspiegeln müsste. Die "zentrale theoretische Aufgabe", Zusammenhänge zwischen Strukturen der Gesellschaft und dem kommunikativen Handeln herauszuarbeiten (S.24), wird in der Untersuchung von unter anderem dem "Mikro-Makro-Problem", technisierter Kommunikation im Arbeitsalltag und dem Unternehmen als eigener "Lebenswelt" (S.28) gesehen. In der Bearbeitung der diskutierten Aufgaben sieht Brünner nicht nur einen relevanten Ertrag für die "linguistische Erkenntnis", sondern gleichsam für die Anwendung in diskursanalytischen Trainings (S.30).

Unter der Überschrift "Wie werden in Geschäftsverhandlungen Entscheidungen getroffen? Diskursive Formen des Interessenausgleichs in der Wirtschaftskommunikation" untersucht *Susanne Scheiter* die kommunikative Form "Geschäftsverhandlung" im Hinblick auf die diskursive Herstellung von Wissen als Basis der Entscheidungsfindung. Während der Verhandlung werde von den Akteuren schrittweise Wissen angereichert und bewertet und so die Entscheidung über Kauf und Preis getroffen (S.37). Verhandeln werde dann realisiert, wenn gegensätzliche Bedürfnisse der Beteiligten im Sinne einer weiteren Kooperation bearbeitet werden müssen (S.42). Als Grundlage der Kauf-Verkaufsentscheidungen werden Wissens- und Präferenzsysteme vorgestellt (S.43ff.), die sich im Laufe des Verhandeln ändern (u.a. durch Verweise auf günstigere Konkurrenzangebote seitens des Käufers oder auf eigene Produktionskosten seitens des Verkäufers) und so zu Kompromissen, Preisreduktion oder unmodifizierten, indes angenommenen Geboten führten. Bei dem Prozess der Wissensveränderungen werden die Positionen Preisforderung, Zurückweisung/Preisgebot, neue Preisforderung bis zur Einigung durchlaufen. Scheiter arbeitet als häufigstes sprachliches Verfahren beim Verhandeln "Begründen" heraus (S.51ff.): Konträr zum argumentativen Begründen, bei dem von der Nicht-Berücksichtigung vorhandenen Wissens ausgegangen werde, werde in Geschäftsverhandlungen hauptsächlich nicht-argumentativ begründet, ein angenommenes Wissensdefizit bearbeitet (S.53).

Birte Asmuß spricht sich in "Nationale Stereotype in internationalen Verhandlungen" für eine Überwindung einseitiger negativer Beurteilungen von Stereotypen (S.59) aus und stellt dem entgegen, welche Funktionen nationale Stereotypen in internationalen Geschäftsverhandlungen erfüllen können. Sie differenziert zwischen dem Stereotyp (der "konkreten verbalen Realisierung einer Verallgemeinerung eines bestimmten Sachverhalts") und der stereotypen Wendung (der gesamten Turnkonstruktionseinheit) und benennt als von den Gesprächsteilnehmern erkennbare Merkmale des Stereotyps: 1) eine "Übereinstimmung zwischen der Nationalität des Sprechers und der Nationalität der Personengruppe", auf die sich das hier selbstreflexive Stereotyp bezieht (S.69), 2) dass in stereotypen Wendungen personifizierte Aussagen über die Einwohner eines Landes und nicht nur über das Land gemacht werden (S.70), 3) die Platzierung des Turninitiators "also" vor dem Stereotyp selbst zur Orientierung der Gesprächsteilnehmer (S.72) sowie 4) der Aufbau als durch Personalpronomen realisierte "Zwei-Komponenten-Klasse" (wir/ihr, S.73f.). Die Funktionen stereotyper Wendungen sieht Asmuß in der se-

quenziellen Gelegenheit zum Themenwechsel (S.76ff. und 85) oder einer Nebensequenz, in der dadurch möglichen neuen Gruppenkonstitution (durch Kopartizipation, S.78ff.) sowie im Modalitätswechsel, worin ein "positiver Einfluss auf die Verhandlungsatmosphäre" (S.86) liege.

Auch *Monika Dannerer* stellt mit ihrem Beitrag "Allen Ernstes scherzen? Formen und Funktionen von Scherzen und Lachen in innerbetrieblichen Besprechungen" der einseitigen Sichtweise auf ihren Untersuchungsgegenstand 'Lachen und Scherzen', der oftmals nur in der privaten Kommunikation verortet wird, eine Untersuchung der unterschiedlichen Funktionen entgegen. Sie versteht Scherzen in Anlehnung an Kotthoff als Oberbegriff zu allem Witzigen, Humorigen (S.90) und sieht im Lachen "eine der wichtigsten Kontextualisierungsformen des Scherzens" (S.91), indes müssten beide nicht gemeinsam auftreten. Wurden Scherzen und Lachen in Unternehmen bisher in "informellen Episoden" angesiedelt (S.92), arbeitet Dannerer für Besprechungen im Hinblick auf deren Eröffnung und Beendigung und das Handlungsmuster "Aufgaben-Festlegen" mehrere Funktionen heraus: unter anderem Stärkung des Gruppengefühls (S.97), eine *face*-wahrende Funktion (S.101) sowie Konfliktreduktion (S.103). Scherzen werde statusabhängig und überwiegend von Hierarchiehöheren produziert (S.107), während Mitarbeiter eher mitlachten. Lachen ohne Scherzen hingegen werde auch von diesen als Schutz des eigenen *face* eingesetzt (S.106). Dass Scherzen hier nicht als Witzelement, sondern als Mittel zur Bearbeitung von Konflikten und Beziehungen angesehen werden kann, benennt Dannerer mit Rekurs auf die unterschiedlichen Funktionen denn auch als "allen Ernstes" scherzen (S.110).

Guido Schnieders arbeitet unter dem Titel "Verärgerung in Reklamationsgesprächen. Zur Analyse von Emotionsmanifestationen im Diskurs" Verärgerung als primär durch den institutionellen Kontext und Zweck des Diskurses bestimmten Ausdruck heraus und stellt somit ein Analyseergebnis vor, dass der geläufigen Annahme häufiger manifester Emotionen in Reklamationen widerspricht: Von 100 untersuchten Gesprächen weist nur ein Viertel Verärgerung seitens der Kunden auf (S.116f.). Der Zweck einer Reklamation liegt im Ausgleich gegensätzlicher Ziele: Den Kunden interessiere eine umfassende Rekompensation, die Institution eine möglichst niedrige. Die Verärgerung habe hier die Funktion, eine Bewertung zu kommunizieren und dabei nicht irrational, sondern zielverfolgend zu sein (S.122f.). Sie trete indes erst im Diskurs auf, wenn der Kunde das von ihm angestrebte Ziel nicht erreiche (S.129), der bloße Umstand, etwas zu reklamieren, führe nicht (mehr) zu Aufregung (S.130), was in Relation zu der mittlerweile verbreiteten, die Kundenbindung befördernden Institutionalisierung der Reklamationsbearbeitung gesetzt wird (S.138f.). Dass Verärgerung "als Teil der zielorientierten kommunikativen Bearbeitung" (S.133f.) eines materiellen Schadens des Kunden gelte, werde auch von den Bearbeitern so gesehen, was sich in dem häufigen Verfahren des "Ignorierens" der Emotionen zugunsten der weiteren sachlichen Bearbeitung des Problems zeige. Gerade dies mache Reklamationen zu einer Form der Wirtschaftskommunikation: Werde die ökonomisch orientierte, dabei auch emotionale Handlung als angemessen, die nur noch der Verärgerung dienende indes als unangemessen gesehen (S.139).

Peter Schröder stellt in seinem Beitrag "Exemplarische Analyse eines Bewerbungsbriefts – Ein Vorschlag zur Handlungsschemaanalyse eines schriftlichen Kommunikationsereignisses" die Verbindung von Analyse kategorien mündlicher

Kommunikation zu schriftlicher Kommunikation vor. Seine Untersuchung steht im Kontext eines übergeordneten Projekts zur "Analyse von Bewerbungsbrieffen" und zielt darauf, Bewerbungsbriefe als komplexe kommunikative Handlung "innerhalb der Anbahnung einer dauerhaften Sozialbeziehung" (S.153), zwischen Stellenanzeige und Vorstellungsgespräch, mit Rekurs auf das Konzept des Handlungsschemas zu erfassen. Wie für die mündliche Kommunikation wird auch hier von verschiedenen Ebenen und potenzieller Gleichzeitigkeit der Handlungen ausgegangen (S.149), mit deren Vollzug die jeweilige interaktive Aufgabe zu lösen unternommen wird, was als Handlungsstruktur oder -schema verstanden wird (S.153). Als zentrale Aufgaben arbeitet Schröder anhand einer Fallanalyse schrittweise unter anderem heraus: die "Herstellung der Bewerbungssituation" (S.160ff.) durch Briefkopf, Orts- und Datumsangabe und Betreffzeile, "Vollzug der Bewerbungshandlung" (S.165) unter anderem durch Interessenformulierung, "Herstellung der Stellendefinition" durch mögliche Um- und Neudefinition der Stelle und Relevantsetzung eigener Schwerpunkte sowie "Umgang mit Handlungsspielraum" (S.168ff.) durch nicht nur formalen Qualifikationsnachweis. Die Rekonstruktion von Bewerbungsbrieffen als Teil des interaktiven Vorgangs Bewerbung verdeutlicht nicht nur die Komplexität, sondern zugleich die "rezeptionspraktische Relevanz" dieser "kommunikativen Leistung" (S.174f.).

Im Kontext des IDS-Forschungsprojekts "Kommunikative soziale Stilistik des Deutschen" untersuchen *Reinhold Schmitt und Daniela Heidtmann* "Die "interaktive Konstitution von Hierarchie in Arbeitsgruppen" auf der Basis von Daten aus verschiedenen Arbeitsbereichen wie dem Editing einer internationalen Unternehmensberatung oder einem Ausstellungsteam. Ausgehend von der Überlegung, wie man von lokalem Sprachverhalten auf übergeordnete Strukturen schließen kann, wird ein Modell erarbeitet, das die Vermittlung zwischen "Mikro-" und "Makroebene" relevant setzt. Dabei wird von Asymmetrie als allgemeiner und "wertfreier" Kategorie ausgegangen, die das Ergebnis ungleicher Beteiligungsverfahren erfasst (S.182 und 186f.). Die "letztlich nicht hintergehbare" Hierarchieorientierung der Beteiligten (S.184), die sich interaktiv manifestiert, gilt als Schnittstelle zwischen Interaktion und theoretischer Konzeption: Hier werden statusspezifische Formen des Verhaltens fassbar und differenziert zwischen "kommunikativem Voluntarismus" als Orientierung der Hierarchiehöheren und "kommunikativer Selbstbeschränkung" als mitarbeiterspezifischer Variante. Als hierarchieindikatives Verhalten der Vorgesetzten wird in den Beispielanalysen unter anderem der strategische Wechsel bei der Selbstpositionierung und der flexible Umgang mit Sach- und Beziehungsorientierung herausgearbeitet (S.193f.). Dass mitarbeiter-spezifisches Verhalten unter anderem sowohl "vorsichtiges Insistieren" als auch "deutliche Negativbewertungen" umfasst (S.195ff.), wird in Relation zu dem für die jeweilige Situation "dominanten Handlungszusammenhang" (S.199) gesetzt. Die konzeptionelle Fokussierung auf die interaktive Aushandlung von Hierarchie trägt, so das Fazit, der situationsspezifischen Funktionalität und "variablen gesprächsrhetorischem Potenzial" des kommunikativen Verhaltens Rechnung.

Speziell die Positionsinhaber fokussiert *Thomas Spranz-Fogasy* in seiner (auch zum IDS-Projekt gehörenden) Untersuchung "Was macht der Chef? – Der kommunikative Alltag von Führungskräften in der Wirtschaft". Einleitend die Tätigkeit der Führungskräfte als "hundert Prozent Kommunikation" charakterisierend (S.210) geht Spranz-Fogasy hier der Frage nach, welche kommunikativen Akti-

vitäten mit welchen Personen und Institutionen erfasst werden können. Auf der Basis von ethnographischen Daten (von u.a. Beobachtungstagen, Kalenderanalysen) wurde auf die "Kommunikationsnetze" von bisher elf Führungskräften aus Politik, Wirtschaft und Verwaltung (S.216f.) gezielt und darauf aufbauend wurden "aussagekräftige Schlüsselsituationen" wie Besprechungen oder Telephonate aufgezeichnet. In den mit Rekurs auf die ethnographischen Daten vorgenommenen kommunikationsstilistischen Auswertungen wird bei der Beschreibung der Kommunikationsnetze der Führungskräfte unterschieden zwischen unternehmensinternen und -externen "Kontaktpersonengruppen" (S.219), bei letzteren darüber hinaus zwischen sektorintern (also innerhalb der Wirtschaft) und -extern tätigen Gruppen. Weitere Differenzierungen zum Beispiel bei der unternehmensinternen Gruppe in "Nahpersonal" (Sekretariat), "Peer-Personen" (Aufsichtsrat) und "Führungspersonal" (Bereichs- oder Abteilungsleiter) werden in Relation zu spezifischen kommunikativen Aufgaben der Führungskräfte gesetzt: Der "schnelle Wechsel von Adressaten, Themen und Aufgaben" (S.223), von permanentem Entscheidungs- und Handlungsdruck begleitet, wird als eine ihrer Kern-Anforderungen gesehen, die "Situationskontrolle" als wesentlicher Bestandteil ihres Kommunikationskonzeptes (S.225f.).

Florian Menz stellt in seinem Beitrag "Selbst- und Fremdorganisation als Erklärungsmodell: Zur Komplexität von Unternehmenskommunikation" eher theoretisch-konzeptionelle Überlegungen ins Zentrum und schlägt ein Modell vor, das die Notwendigkeit und Funktion von "Selbstorganisationsprozessen" in der Unternehmenskommunikation umfasst. Ausgehend von der Kritik an diskursanalytischen Annahmen über Handlungszweck, Intentionalität und Kontrollmöglichkeiten in Organisationen fokussiert Menz vielmehr den in Unternehmen "ständigen Balanceakt zwischen Stabilität und Flexibilität" (S.232), um so den sich selbst steuernden, überwiegend kommunikativen Prozessen in Organisationen gerecht werden zu können. Die Vorteile von heterarchischen Systemen läge in den dadurch entstehenden, breiter gefächerten Ambiguitäten und Mehrdeutigkeiten, die ermöglichten, dass mehr Lösungen und Antworten länger erhalten bleiben (S.234). Die zunehmende Komplexität der Außenwelt und der Organisation selbst habe die Selbstorganisation zur Folge, Optionsbewahrung und eine gewisse Unsicherheit sei überlebensnotwendig für Unternehmen. Dass sich dies auch auf sprachlicher Ebene widerspiegeln, zeichnet Menz am Beispiel von "Ambiguierung" und "Desambiguierung" nach: Wird in ersterem beider Verfahren der Zweck "im gegenseitigen Austausch von Unsicherheit" gesehen, was unter anderem durch Vagheit, Modalverben und Relativierungen ausgedrückt wird, dient die Desambiguierung dem Aufrechterhalten der Entscheidungsfähigkeit, sprachlich geäußert durch Wiederholungen oder Sich-Vergewissern, darüber hinaus vor allem durch Verschriftlichungen (S.240ff.). Komplexität erst zu erhöhen, bevor sie reduziert wird, führe dazu, alternative Handlungsmöglichkeiten nicht verfrüht aufzugeben, sondern als Option zu erhalten. Sich auf diesen permanenten Balanceakt trotz der dadurch entstehenden vermehrten und auch mühsamen Kommunikation (S.235 und 251) einzulassen, darin sieht Menz die Chance der Unternehmen auf Weiterbestand.

Sylvia Bendel fokussiert in "Gesprächskompetenz am Telefon – Ein Weiterbildungskonzept für Bankangestellte auf der Basis authentischer Gespräche" die konkrete Schulung von Kommunikation und schlägt ein vierstufiges Vorgehen

vor, das neben Aufnahme und Analyse von Beispielgesprächen und der eigentlichen Schulung die "didaktische Transformation" sowie die "Integration in das betriebliche Ausbildungssystem" umfasst. In letzteren beiden werden bisher vernachlässigte Aspekte gesehen, die den Mangel an didaktischer Reflexion und Einbettung diskursanalytischer Schulungen in das laufende Schulungsprogramm des betreffenden Unternehmens aufgreifen (S.258). Anhand eines Projekts mit dem Call Center einer Bank werden die Projektphasen vorgestellt und als begleitende Prinzipien unter anderem "Wiederholbarkeit und Personenunabhängigkeit der Schulung" sowie "Dokumentation sämtlicher Projektstufen" benannt (S.260). Die erste Projektphase umfasst Feldarbeit, Aufnahmen sowie quantitative und qualitative Analysen, letztere auf gängige Gesprächsmuster und typische Probleme zielend, und die abschließende Dokumentation. Während der Phase der didaktischen Transformation gelte es vor allem, ein Lernziel zu formulieren, zudem seien äußere Bedingungen wie Anzahl, Alter der Teilnehmer, Zeitlimit zu berücksichtigen und Konsequenzen wie Gruppengröße oder Modularisierung der Schulung abzuleiten (S.266 und 273). Erfahrungen der Teilnehmer bilden den Ausgangspunkt der konkreten Schulung, bei der die Gespräche gemeinsam analysiert und beurteilt sowie Handlungsmaximen nicht vorgegeben, sondern entwickelt werden sollen (S.268). "Einmalaktionen" zu vermeiden, ist das Ziel der vierten Phase, der Integration in das bestehende Ausbildungssystem, die die umfassende Dokumentation der Schulung und die Übergabe von Unterlagen umfasst (S.271) und so ermögliche, dass "das ganze Know-how im Betrieb bleibt".

Im Gesamt zeichnen die Beiträge des Bandes ein vielschichtiges Bild aktueller Arbeiten innerhalb der Gesprächs- und Diskursanalyse nach und verdeutlichen die Spannbreite möglicher Untersuchungs- und Erkenntnisgegenstände: Sie reicht hier von spezifischen Phänomenen oder sprachlichen Mitteln wie Scherzen (Dannerer) und Verärgerung (Schnieders) in der Organisationskommunikation bis hin zu bestimmten Verfahren wie Verhandeln (Scheiter), kommunikativen Orientierungen bei der interaktiven Hervorbringung von Organisationsstrukturen (Schmitt/Heidtmann) und dem Erfassen kommunikativer Spezifika bestimmter Personengruppen (Spranz-Fogasy). Einsetzbarkeit und Reichweite gesprächs- und diskursanalytischer Untersuchungen werden mit Rekurs auf die Funktionen bestimmter sprachlicher Handlungen innerhalb der Organisationen deutlich, etwa durch die konträr zur einschlägigen Ratgeberliteratur handlungsverweisende, einbettende Analyse eines Bewerbungsbriefes als zentralen Bestandteil der Interaktion "Bewerbung" (Schröder), die Hervorhebung des Bereinigungspotentials von Scherzen, der unproblematischen, vielmehr gruppenkonstitutiven Verwendung von Stereotypen (Asmuß) oder die hohe Funktionalität von "angemessenem" Ärger in Reklamationen (Schnieders): Hier werden die Vorteile der Authentizität der Daten und des methodisch-methodologisch kleinschrittigen Verfahrens der Gesprächs- und Diskursanalyse (siehe auch Kieser 2001), der große Unterschied zum nach wie vor verbreiteten, von mechanistischen, kontroll- und zielorientierten Vorstellungen geprägten Zugang zu Kommunikation (siehe unter anderem Cantin 1999) einmal mehr sichtbar.

Indes, gerade im Kontext der Interpretation von Analyseergebnissen in Bezug auf die Funktion von Kommunikation für das Unternehmens- bzw. Organisationsleben wird zugleich ersichtlich, wo weiterer Forschungs- und Theoriebedarf existiert. Gisela Brünners Beitrag umreißt denn auch den weiten Bereich ver-

schiedener Kommunikationsformen und -verfahren in der Wirtschaft, der bisher, auch aufgrund der schwierigen Aufnahmesituation, noch nicht im Fokus der Gesprächs- und Diskursanalyse stand. Zugleich wird offensichtlich, worauf einzig die weitreichenden theoretisch-konzeptionellen Überlegungen von Florian Menz deutlich hinweisen: Die weitere Etablierung der Unternehmens- oder Organisationskommunikation als Gegenstandsbereich der Gesprächs- und Diskursanalyse bedarf der Öffnung für Konzepte aus der (soziologischen) Organisationsforschung ebenso wie dies für die Etablierung der interaktionsorientierten, interpretativen Ansätze selbst innerhalb der Organisationsforschung gilt.

Denkbar wäre die Entwicklung relevanter Fragestellungen im Kontext neuerer Entwicklungen in der Organisationskonzeption und -forschung, die die Selbstorganisation der konstituierenden Prozesse in Relation zur Komplexität der Umwelt relevant setzen wie das prozeßorientierte Konzept Weicks (siehe Weick 1985, auch Menz 2000) oder die kommunikationsbasierte Systemtheorie Luhmannscher Prägung (siehe Luhmann 2000, auch Weiss/Wodak 1998). Das gesprächs- und diskursanalytische Potential kann durch die zu Recht auch von Gisela Brünner geforderte Auseinandersetzung mit Organisationstheorien fruchtbar eingebracht und konzeptionelle Annahmen weiterentwickelt werden - wie zum Beispiel in Bezug auf das auch von Boden (1994) geforderte Überwinden des "Mikro-Makro-Problems" zugunsten verbindender Perspektiven. Nicht zuletzt eröffnet auch die notwendige Reflexion eigener Darstellungsformen (siehe Schmitt 2001), gerade im unmittelbaren Anwendungs- und Trainingsbereich (Bendel), neue Handlungsfelder und "Einsatzgebiete" der Gesprächs- und Diskursanalyse, deren vielseitige Heterogenität der vorliegende Band demonstriert - und damit zugleich die sehr unterschiedlichen Anforderungen an gesprächs- und diskursanalytische Arbeiten von der theoretisch-konzeptionellen Weiterentwicklung bis zur markttauglichen Vermittlung der Analyseergebnisse widerspiegelt.

Literatur

- Boden, Deirdre (1994): *The Business of Talk. Organizations in Action*. Cambridge: Polity Press.
- Brünner, Gisela (2000): *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analysen ihrer mündlichen Formen*. Tübingen: Niemeyer.
- Cantin, Françoise (1999): *Die innerbetriebliche Kommunikation verstehen und gestalten. Ein konstruktivistischer Ansatz und eine qualitative Analyse*. Bern: Haupt.
- Kieser, Alfred (Hg.) (2001): *Organisationstheorien*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Luhmann, Niklas (2000): *Organisation und Entscheidung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Menz, Florian (2000): *Selbst- und Fremdorganisation im Diskurs. Interne Kommunikation in Wirtschaftsunternehmen*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Schmitt, Reinhold (2001): *Von der Videoaufzeichnung zum Konzept "Interaktives Führungshandeln": Methodische Probleme einer inhaltlich orientierten Gesprächsanalyse*. In: *Gesprächsforschung* 2, 141-192, verfügbar unter www.gespraechsforschung-ozs.de.
- Weick, Karl (1985): *Der Prozeß des Organisierens*. Frankfurt: Suhrkamp.

Weiss, Gilbert / Wodak, Ruth (1998): Organization and Communication. Occasional Paper, presented at the International Conference: Discourse Analysis and Social Research, Copenhagen Business School.

Christine Domke, M.A.
Universität Bielefeld
Fakultät für Linguistik und Literaturwissenschaft
Postfach 10 01 31
33 501 Bielefeld
christine.domke@uni-bielefeld.de

Veröffentlicht am 3.2.2003

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.