

Rezension zu: Cecilia Varcasia: Business and Service Telephone Conversations. An Investigation of British English, German and Italian Encounters. Palgrave Macmillan: London 2013

Marcella Costa

Drei Sprachen vergleichende Analysen von Gesprächsdaten sind aufgrund der Komplexität der Datengewinnung sowie der Vielfalt der Vergleichs- und Analyseparameter eher selten. Umso erfreulicher ist die konversationsanalytische Studie von Cecilia Varcasia, die sich der Erforschung der kommunikativen Gattung Service-Telefongespräche in deutscher, englischer und italienischer Sprache widmet. Obwohl diese Gattung relativ gut erforscht ist (Schegloff 1986, Pallotti/Varcasia 2008), füllt die Arbeit von Varcasia eine Lücke in mehrfacher Hinsicht: Erstens, weil sie nicht die institutionell verfestigten Eröffnungs- und Beendigungsphasen, sondern die Kernphase des Gesprächs zwischen (potentiellem) Kunden und Dienstleister untersucht ("response to the customer's request", 34); zweitens, weil sie die Interaktionsdynamik in drei Sprachen dokumentiert und durch die konversationsanalytische Methode wiederkehrende Muster der Anliegenbearbeitung rekonstruiert, die in den drei untersuchten Sprachen bemerkenswerte Unterschiede aufweisen; und schließlich, weil sie die sequentielle Analyse durch die interaktionslinguistische Perspektive ergänzt, und dadurch eine detaillierte Mikroanalyse der Aushandlungsstrategien im Interaktionskern liefert.

In der Einleitung skizziert Varcasia die zentralen Eigenschaften von telefonischen Service-Gesprächen als institutionalisierter Gattung, verortet ihre Studie im Rahmen der angewandten Konversationsanalyse und formuliert anschließend ihre Forschungsfragen (4), die ich hier kurz zusammenfasse:

- Auf welche konversationellen Strategien greifen die Gesprächsbeteiligten¹ zurück, um die Aufgabe der Anliegenbearbeitung am Telefon zu bewältigen?
- Unterscheiden sich diese Strategien in den drei untersuchten Sprachen?
- Welchen Einfluss hat das institutionelle Setting auf die Bearbeitung dieser Aufgabe?
- Aus den Daten geht hervor, dass der Gesprächsschritt der Anliegenbearbeitung sehr oft expandiert wird. Welche grammatischen Eigenschaften weisen diese Expansionen auf und welche Wechselbeziehungen entstehen zwischen sprachlicher Mikroebene, sequentieller und interaktiver Ebene?
- Wie können die Ergebnisse der linguistischen Analyse für die Trainingspraxis im Dienstleistungsbereich fruchtbar gemacht werden?

Inhaltlich gliedert sich das Buch in eine Einleitung und neun Kapitel. Der Appendix enthält die Transkripte des Datenkorpus.

Im ersten Kapitel diskutiert Varcasia den theoretischen Hintergrund ihrer Untersuchung, indem sie konversationsanalytisch grundlegende Begriffe wie *turn construction unit*, Paarsequenz und Sequenzorganisation, Präferenz/Dispräferenz, Reparaturen, *response tokens* in Bezug zu ihren Forschungshypothesen und zu ihren Daten setzt. Hier sei angemerkt, dass nicht alle Begriffe in ihrer Entwick-

¹ Im Folgenden C (*caller*) und R (*receiver*) genannt.

lung von den Anfängen der CA bis zum aktuellen Forschungsstand verfolgt werden (so z.B. wird die Entwicklung des Begriffs des *Turntaking* in erhellender Weise verfolgt (7-12), während *Reparaturmechanismen* recht wenig Aufmerksamkeit gewidmet wird (16-17)). Für die Untersuchung der Wechselbeziehungen zwischen sprachlicher Mikroebene, sequentieller und interaktiver Ebene, insbesondere bei der Konstruktion von *multi-unit turns*, bezieht sie sich auf die Arbeit von Ford et al. (2002), die strukturelle und funktionale Eigenschaften von *turn increments* untersucht haben. Etwas zu knapp gehalten erscheint die kritische Auseinandersetzung mit anderen, mit der CA verwandten Forschungsmethoden, wie *ethnography of speaking*, interaktionale Soziolinguistik und Diskursanalyse (24-28).

Das zweite Kapitel befasst sich mit dem Korpus und der Forschungsmethode. Die Forschungsarbeit entstand aus einer langjährigen Beschäftigung der Autorin mit der Gattung Service-Telefongespräche im Sprachvergleich. Das Korpus wurde 2001-2006 im Rahmen einer breit angelegten *cross-cultural* Untersuchung von Telefongesprächen (Englisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch, Französisch, Russisch) an der Universität Sassari (Italien) erstellt. Die hier vorgestellte Analyse basiert auf 141 Telefongesprächen (darunter 50 auf Englisch, 42 auf Deutsch, 49 auf Italienisch), die ein relativ homogenes und somit vergleichbares Datenset ausmachen:

1. Die Telefonate richten sich an kleine bis mittelgroße Dienstleister und sind, anders als Callcenter-Gespräche, durch unmittelbaren Kontakt zwischen (potentiellem) Kunden und Anbieter (u.a. Blumengeschäft, Friseursalon, Reisebüro, Apotheke, Museum, Bank) gekennzeichnet. Dies weist auf ein interessantes Merkmal hin, welches die Interaktionsdynamik beeinflussen dürfte: Die Telefonate unterbrechen den Handlungsfluss der Anbieter in ihrem Geschäft und bedingen eine Re-Orientierung des Angerufenen, der diese Unterbrechung kommunikativ bewältigen muss. Varcasia spricht hier von "intrusive character of the phone conversation" (2);

2. C und R sind Muttersprachler und die Aufzeichnungen wurden von verschiedenen Mitarbeitern am Projekt in verschiedenen Städten in Deutschland, Italien und Großbritannien erhoben;

3. Auch wenn die Einverständniserklärung zur Benutzung der Daten vor der Aufzeichnung der Telefonate abgegeben wurde, wussten die Angerufenen jedoch nicht, welche der Telefonate innerhalb einer relativ breiten Zeitspanne verwendet wurde. Dadurch wurde die Spontaneität der Daten erhalten (33). Die Aufzeichnungen wurden mit der Methode von G. Jefferson transkribiert.

Forschungsmethodisch geht Varcasia sowohl qualitativ als auch quantitativ vor. Da ihre Studie in erster Linie konversationsanalytisch ausgerichtet ist, steht die qualitative Analyse im Vordergrund. Ab Seite 34 beschreibt sie die analytischen Schritte, die zur Rekonstruktion ihres Untersuchungsgegenstands geführt haben: Identifizierung der externen Grenzen der Sequenz Anliegenformulierung-Anliegenbearbeitung (*request-response sequence*), die den Kern des Service-Gesprächs ausmacht; Analyse der Gesprächsorganisation innerhalb der Sequenz; mikroanalytische Untersuchung der Paarsequenz *request-response* mit besonderem Fokus auf die Formate der Anliegenbearbeitung. Auf dieser Ebene ergänzt Varcasia die sequentielle Analyse durch den interaktionslinguistischen Ansatz mit dem Ziel, die sprachlichen Mittel zu untersuchen, die als Ressource für die Erfüllung

dieser Aufgabe verwendet werden. Dabei liegt der Fokus auf syntaktischen Inkrementen, denn die Art und Weise, wie diese im Laufe der Anliegenbearbeitung verwendet werden, dürften, so ihre Hypothese, die Qualität und den Erfolg bzw. Misserfolg der Interaktion bestimmen. Die in der Konversationsanalyse oft kritisierte quantitative Methode findet hier ihre berechnete Anwendung: Varcasia verfügt über ein breites, dreisprachiges Korpus und durch Frequenzanalysen verspricht sie sich Einblicke in Präferenz- und Dispräferenzformate bei der Realisierung der Anliegenbearbeitung in den untersuchten Sprachen zu gewinnen (37).

In den Kapiteln 3-6 findet sich die empirische Analyse, organisiert nach dem Kriterium der steigenden Komplexität des Formats der Anliegenbearbeitung (von der *simple response* über *response plus extension* und *response after insertion* bis hin zu *complex formats*). Für jedes Format werden Belege aus den drei Subkorpora angeführt und ihre sequentielle sowie sprachliche Struktur untersucht. Jedes Kapitel schließt mit einem Absatz, der die Frequenz des jeweiligen Formats aufzeigt und seine Realisierung in den drei Sprachen kontrastiert.

Kapitel 3 behandelt das minimale Format *request-simple response*. Aufgrund der einfachen Struktur dieses Musters sind hier die quantitativen Ergebnisse sicher aufschlussreicher als die qualitativen: Anders als im Italienischen (14,3%), weist dieses Format im deutschen und im englischen Subkorpus eine sehr niedrige Frequenz (9,5% bzw. 4%) auf. Die drei Sprachen unterscheiden sich zudem in der sprachlichen Realisierung der minimalen Sequenz (*minimal response tokens* im Deutschen und Italienischen; Vollsatz im Englischen). An dieser Stelle wäre es für einen effektiveren Sprachvergleich angebracht gewesen, den Bezug zwischen Sprachgebrauch und Sprachsystem in der jeweiligen Sprache deutlicher herzustellen (anders als das Englische verfügen Italienisch und Deutsch nicht über differenzierte sprachliche Mittel für die Reaktion auf *Ja-Nein-Fragen* – minimale Antwort und Kurzantworten –, die im Englischen mit verschiedenen Höflichkeitsgraden korrelieren).

Kapitel 4 widmet sich der Analyse des Formats *response plus extension*, das heißt, "responses that have been extended after a first response has been provided" (45). In Anlehnung an Ford et al. (2002) spricht die Autorin von *increments* und beschreibt ihre verschiedenen Positionen in der Sequenz (im selben Redebeitrag der Anliegenbearbeitung, in einem späteren *Turn* oder in mehreren Redebeiträgen) und die unterschiedlichen syntaktischen Realisierungsformate (*extensions, free-standing constituents*). Hier werden die Belege nach dem Inhalt der Expansion in verschiedene Subtypen sortiert (*response extended by apology, response plus additional information, response plus alternative solution, response plus account*) und nach ihrer "grammatical constituency" untersucht (47ff.). Die quantitative Analyse zeigt, dass das Format *response plus extension* in den englischen und italienischen Daten – anders als in den deutschen Telefonaten – relativ häufig vorkommt. Die englischen Daten zeigen eine breite Vielfalt der Realisierungsformate und zeugen von einer ausgeprägten Kundenorientierung der Agenten oder von besser trainiertem Personal. Für das Italienische beobachtet Varcasia, dass dieser Expansionstyp häufig durch die Verwendung des turninitialen Diskursmarkers *guardi* (wörtlich: 'sehen Sie') gekennzeichnet ist, der bei Interaktanten vorkommt, die besonders wortreich und hilfsbereit wirken. An dieser Stelle hätte Varcasia die Korrelation zwischen sprachlichen Merkmalen, sequentiellen Mustern und der für diese Gattung kennzeichnenden Ebene der Beziehungskonstitu-

tion deutlicher herausstellen sollen. Der Übergang von der lokalen zu einer globaleren Analyseperspektive, die die Verbindung zwischen der sprachlich-interaktiven Ebene und der gattungsspezifischen Aufgabenstruktur herstellen würde, bleibt hier leider aus. Die Nichtberücksichtigung der Wechselwirkungen zwischen lokaler und globaler Ebene hat Folgen für das praxisbezogene Kapitel (Kapitel 8), da die nur partielle Rekonstruktion der Interaktionsdynamik leider nur in eingeschränktem Umfang Anwendung für eine Professionalisierung im Bereich Dialogmarketing finden kann.

Kapitel 5 beschäftigt sich mit der Dynamik von Anliegenbearbeitung mit vorangestellter Einschubsequenz, die vorwiegend verständnissichernde Funktion aufweist: R wiederholt das Anliegen von C, fragt nach weiteren Details, initiiert eine Klärung des Kundenanliegens usw., 71). Die quantitative Analyse erhellt einige bemerkenswerte Tendenzen: In der Einschubsequenz fragt R vor allem nach Details oder überprüft durch Wiederholung das Verständnis von Cs Anliegen. Der quantitative Vergleich zwischen den drei Subkorpora ergibt, dass englische R eine Präferenz für *Rückversicherungssignale* im eröffnenden Zug der Antwortsequenz zeigen. Nach der Reaktion von C auf die Nachfrage von R wird der Hauptstrang der Interaktion fortgesetzt und der zweite Teil der Paarsequenz produziert. Interessanterweise beobachtet Varcasia, dass R dazu tendieren, nach einer Einschub-Expansion den zweiten Teil der Paarsequenz weitschweifiger zu gestalten. Auch in diesem Kapitel wird der sprachlichen Konstitution des zweiten Paarsequenz-Teils (*response*) in Anlehnung an den Kategorien von Ford et al. (2002) nachgegangen.

Kapitel 6 trägt den Titel *The Caller Leads the Conversation* und untersucht Fälle, in denen C die Paarsequenz im Anschluss an den zweiten Teil erweitert und dadurch die Beendigungsphase des Gesprächs verzögert, mit dem Ziel, weitere Informationen durch die stringente Wiederholung des Frage-Antwort-Formats von R zu elizitieren. Varcasia betont, dass diese Strategie nach minimal formulierten Antworten häufiger vorkommt: Dadurch zeigt C an, dass die Antwort von R nicht ausreicht. Er beansprucht weiteren interaktiven Raum, um den Gesprächspartner an seine spezifischen Erwartungen zu orientieren. Obwohl der Anruf R in der Durchführung seiner Routine-Aktivitäten unterbrochen hat, orientiert er sich an der anstehenden Aufgabe der telefonischen Informationsübermittlung: Auf der sprachlichen Oberfläche wird dies durch die häufige Verwendung von syntaktischen Inkrementen deutlich (107). Bei dem *cross-cultural*-Vergleich sticht die Häufigkeit dieses Musters in den deutschen und italienischen Daten hervor.

Kapitel 7 fasst noch einmal in erhellender Weise die Analyseergebnisse zusammen und bietet weitere quantitative Angaben zur Häufigkeit der verschiedenen Formate in den drei untersuchten Sprachen. Hier seien nochmal einige zentrale Ergebnisse genannt, die für die Trainingspraxis relevant sein dürften. Obwohl dieser Interaktionstyp einem engen Zeitrahmen unterliegt, zeigt die Gesamtheit der Daten eine Ko-Orientierung der Beteiligten an die anstehende Aufgabe der ausführlichen Informationsübermittlung. Dies wird durch die Häufigkeit des strukturell komplexeren Formats belegt – einfache Frage-Antwort-Sequenzen zwischen Eröffnungs- und Beendigungsphase kommen selten vor. Im englischen Datenset macht dieses Format sogar 96% der Gespräche aus. Auch das Format *Antwort + Entschuldigung*, welches in den englischen Daten eine hohe Frequenz aufweist, wird kurz besprochen, ohne jedoch dieses Phänomen, sehr zu Recht,

voreilig als kulturspezifischen Interaktionsstil etikettieren zu wollen. Zum Abschluss des Kapitels wird ein drittes relevantes Forschungsergebnis hervorgehoben: Die Nachspeisung von Informationen im zweiten Paarsequenz-Teil (Anliegenbearbeitung) wird sprachenübergreifend durch eine additive Strategie realisiert, die auf der Mikroebene eine syntaktisch unabhängige und einfache Konstituente im selben *Turn* aufweist oder im stringenten Frage-Antwort-Takt vollzogen wird.

Dieser tiefgreifenden und überzeugenden Analyse folgt in Kapitel 8 der Versuch, die Ergebnisse für das Training der interaktionalen Kompetenz in Dienstleistungsgesprächen fruchtbar zu machen. Das Kapitel bietet einige interessante Vorschläge für die Einübung der einzelsprachspezifischen Phänomene, die im deskriptiven Teil rekonstruiert wurden: Entschuldigungen + Angebot einer Alternative, Kundenorientierung durch die gezielte Verwendung von Expansionen, ziel führendes Nachfragen. Schade ist, dass die Literatur zu erprobten Trainingsmodellen, wie sie in den letzten zwanzig Jahren im Rahmen der deutschsprachigen Angewandten Gesprächsforschung entwickelt wurden (siehe z.B. Meer/Spiegel 2009, Bose/Bößhenz/Pitchmann/Rothe 2012), für dieses praxisbezogene Kapitel nicht herangezogen wurde.

Kapitel 9 reflektiert zusammenfassend die Ergebnisse der Analyse. Da bis zum Erscheinen dieser Studie nur Untersuchungen zu Eröffnungs- und Beendigungsphasen der Gattung Service-Telefongespräche vorlagen (vgl. Schegloff 1979, Thüne/Leonardi 2003), ist die Rekonstruktion der Kernphase in den untersuchten Sprachen ein erstes nennenswertes Ergebnis. Neben diesem deskriptiven Ertrag weist Varcasia im Ausblick auch auf einige relevante methodologische Implikationen ihrer empirischen Analyse hin. Erwähnenswert hier ist die Beobachtung, dass sich – trotz der Gefahr einer Abwendung von den empirischen Daten – die Verschränkung der qualitativen mit der quantitativen Analyse als unentbehrlich für die Verortung einer Gattung in die sozialen Praktiken einer spezifischen Sprachgemeinschaft erweist und als "fine-tuning device for grounding and extending generalisations on the distribution of specific phenomena in the conversational exchange" gilt (141). Zudem ist das der einzige Weg, um konversationelle Phänomene sprachvergleichend zu beschreiben und dabei Konvergenzen und Divergenzen herauszuarbeiten. Varcasia betont jedoch, dass sie – ganz im Sinne der konversationsanalytischen Tradition – die erschlossenen Regelmäßigkeiten nicht mit kulturellen Unterschieden schlechthin gleichsetzen will, da ihre Daten – obwohl repräsentativ für die jeweilige Kultur – keine Verallgemeinerungen in Bezug auf kulturelle Unterschiede zuließen (144).

Cecilia Varcasias Buch zeigt insgesamt sehr überzeugend, wie Sprecher des Deutschen, Englischen und Italienischen den Interaktionskern von Service-Telefongesprächen konstituieren. Durch ihre Analyse schließt ihre Arbeit sich nahtlos an die zahlreichen vorangehenden Studien zu dieser Gattung an, die den Anfang und das Ende des Interaktionsgeschehens fokussiert haben und zeigt, dass Sprecher auch in der zentralen Phase auf rekurrente sequentielle Abläufe und wiederkehrende sprachliche Ressourcen zurückgreifen, durch die sie neben mehr oder weniger effektiver Informationsübermittlung andere Aktivitäten durchführen, wie Beziehungsarbeit und Monitoring, und sich dabei an außenstrukturell ausschlaggebende Faktoren wie Zeitdruck orientieren. Die Studie von Varcasia überzeugt in ihrer methodologischen Durchführung, die zusammenfassenden Absätze sowie

die Querverweise erleichtern die Orientierung im Text. Ein besonderer Verdienst liegt nicht zuletzt in der Bereitstellung des reichhaltigen, kontrastiv angelegten Datenkorpus im Anhang. Obwohl die Autorin darauf nicht explizit verweist, könnte dieses Material zusammen mit den theoretisch-deskriptiven Werkzeugen der KA auch in anderen Feldern Anwendung finden – beispielsweise im universitären Fremdsprachenunterricht mit dem Ziel, professionelle Interaktionskompetenz und Sprachbewusstheit zu entwickeln, ohne dabei auf die Verzahnung zwischen Theorie und Praxis zu verzichten.²

Literatur

- Auer, Peter (1996): On the Prosody and Syntax of Turn-continuations. In: Couper-Kuhlen, Elizabeth / Selting, Margret (eds.), *Prosody in Conversation: Interactional Studies*. Cambridge: Cambridge University Press, 57-100.
- Berkenbusch, Gabriele (2009): Konversationsanalyse als methodischer Zugang zum interkulturellen Lernen – Bericht über ein extracurriculares Projekt zum forschenden Lernen. In: *Forum Qualitative Forschung* 10 (<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1233/2680>).
- Bose, Ines / Bößhenz, Katja / Pietschmann, Judith / Rothe, Ingmar (2012): „°hh hh° also von KUNdenfreundlich halt ich da nIcht viel bei ihnen;“. Analyse und Optimierung von Callcenterkommunikation am Beispiel von telefonischen Reklamationsgesprächen. In: *Gesprächsforschung* 13, 143-195.
- Ford, Cecilia / Fox, Barbara A. / Thompson, Sandra A. (2002): *The Language of Turn and Sequence*. Oxford: Oxford University Press.
- Meer, Dorothee / Spiegel, Carmen (Hgg.) (2009): *Kommunikationstrainings aus der Gesprächsforschung*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Pallotti, Gabriele / Varcasia, Cecilia (2008): A Comparative Study of Service Telephone Calls Openings in Five European Languages. *Journal of Intercultural Communication* 17.
- Schegloff, Emanuel A. (1979): Identification and Recognition in telephone Conversation openings. In: Psathas, George (Hg.): *Everyday Language: Studies in Ethnometodology*, New York: Irvington, 23-78.
- Schegloff, Emanuel A. (1986): The Routine as Achievement. In: *Human Studies* 9, 111-51.
- Thüne, Eva-Maria / Leonardi, Simona (Hg.) (2003): *Telefonare in diverse lingue*. Mailand: Franco Angeli.

Prof. Dr. Marcella Costa (marcella.costa@unito.it)
Dipartimento di Lingue e Letterature straniere e Culture moderne
Università di Torino
Via Sant’Ottavio 20
I - 10124 Torino

Veröffentlicht am 13.11.2014

© Copyright by Gesprächsforschung. Alle Rechte vorbehalten.

² Beispiele für die Didaktisierung von gesprochensprachlichen Datensammlungen in der universitären Fremdsprachendidaktik an Fachhochschulen und im universitären DaF-Unterricht finden sich z.B. in Berkenbusch 2009.