



Linguistik-Server
Essen

Sebastian Holtze

**Gespräche als Spiegel
institutioneller Hierarchien**

Linguistische Gesprächsanalyse in betrieblicher Praxis

©Redaktion LINSE (Linguistik-Server Essen); Erscheinungsjahr: 2008
Universität Duisburg-Essen, Campus Essen
Fachbereich Geisteswissenschaften Germanistik/Linguistik
Universitätsstraße 12, D-45117 Essen
<http://www.linse.uni-due.de>

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und die
Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen nur mit ausdrücklicher
Genehmigung der Redaktion gestattet.

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Einleitung	2
2. Die Linguistische Gesprächsanalyse	4
2.1 Ausgangspunkt: Zum Begriff des Gesprächs	4
2.2 Gesprächsschritt und Hörersignal	5
2.3 Formen des Sprecherwechsels	6
2.4 Klassifikationen von Gesprächsschritten	8
2.5 Die Gesprächssequenz	9
3. Wirtschaft und Linguistik	11
3.1 Grundbegriffe der Wirtschaft	11
3.2 Dimensionen der Wirtschaftskommunikation	13
3.2.1 Kooperationsbezogene und kooperationsunabhängige Kommunikation	13
3.2.2 Formelle und informelle Kommunikation	14
3.3 Methodische Grundlagen der Gesprächsanalyse in Unternehmen	15
4. Gesprächstyp: Besprechung – Analytische Grundlagen	18
4.1 Empirische Grundlagen	18
4.2 Gesprächstypen	19
4.2.1 Bestimmung von Gesprächstypen nach Henne und Rehbock	19
4.2.2 Besondere Merkmale des Gesprächstyp Besprechung	20
4.3 Die Transkription und ihre Konventionen	21
5. Linguistische Analyse einer Besprechung	23
5.1 Die Ausgangssituation	24
5.2 Die Entwicklung der Fragestellung	24
5.3 Die Analyse	24
6. Fazit	33
7. Literaturverzeichnis	35
8. Anhang	37

1. Einleitung

Im Gespräch muss man die Gedanken des Partners unterstützen, ihnen Raum und Luft schaffen. Man sollte sie nicht ersticken, bevor man ihnen widerspricht.

Friedrich Georg Jünger (1898-1977)

Tagtäglich kommunizieren Menschen miteinander und teilen sich innerhalb von Gesprächen ihrem Gegenüber bzw. ihrem Gesprächspartner mit. Gespräche finden, so möchte man meinen, immer und überall statt, ohne dass man sie als solche im Moment der Handlung bewusst wahrnimmt. Ob in der U-Bahn, in der Universität, am Frühstückstisch, im Café oder am Telefon, Gespräche sind allgegenwärtig und machen einen großen Teil unserer täglichen Kommunikation aus. Weder im Privat- noch im Berufsleben kommt der Mensch ohne Gespräche aus. Im Wirtschaftssektor ist eine gute Gesprächsführung und kommunikative Kompetenz sogar zu einer Schlüsselqualifikation geworden.

Doch wo fängt eigentlich ein Gespräch an und wo hört es auf? Wie lässt es sich definieren und welche Strukturen liegen ihm zu Grunde?

Die vorliegende Arbeit möchte sich innerhalb von 6. Kapiteln mit diesen und weiteren Fragen beschäftigen und sich im weiteren Verlauf speziell der mündlichen Kommunikation in Unternehmen und Organisationen widmen. So wird es im 2.Kapitel darum gehen, zentrale „Einheiten und Strukturen“ herauszustellen, die jedem Gespräch zu Grunde liegen. Oft unterschätzt und vereinfacht dargestellt soll hier, basierend auf den Ausführungen von Klaus Brinker und Sven F. Sager zur Linguistischen Gesprächsanalyse, vor allem die Komplexität von Gesprächen, aber auch die konstituierende Rolle der verschiedenen Strukturelemente für den „Gesamtkomplex Gespräch“ verdeutlicht werden. Auf diesen fundamentalen Erkenntnissen zur Gesprächsstruktur aufbauend, widmet sich das 3. Kapitel speziell der linguistischen Methode zur Analyse eines Gesprächs bzw. hier einer Besprechung in einem Wirtschaftsunternehmen. So werden hier zuerst wirtschaftliche Grundbegriffe geklärt, um im weiteren Verlauf Möglichkeiten einer methodischen Analyse und Bewertung in dieser speziellen Art von Gespräch aufzuzeigen. Nachdem in den ersten drei Kapiteln eine theoretische und konzeptionelle Grundlage geschaffen wurde, folgt im 4.Kapitel der praktische Kern dieser Arbeit. Dieser beginnt mit einer kurzen Erläuterung des empirischen

Vorgehens, bevor der Untersuchungsgegenstand „Die Besprechung“ anhand von vorher erläuterten Gesprächsmerkmalen nach Henne und Rehbock näher definiert wird. Das 4. Kapitel schließt mit einer kurze Darlegung des hier verwendeten Transkriptionsverfahrens, das sich ebenfalls an dem von BRINKER und SAGER orientiert. Im Anschluss daran wird im 5. Kapitel eine Besprechung in einem städtischen Unternehmen zum Forschungsobjekt erhoben und auf der Basis erstellter und abgedruckter Transkripte analysiert und untersucht. Hierbei sollen die besonderen Charakteristika dieser speziellen Art von Gespräch herausgestellt, sowie ein besonderes Augenmerk auf das Rollenverhalten der einzelnen Personen gelegt werden. Ist ein Geschäftsführer auch ein Gesprächsführer? Sind institutionelle Rollen und Hierarchien am Gesprächsverhalten anhand linguistischer Merkmale nachweisbar?

Im Fazit werde ich mich abschließend mit den Ergebnissen dieser Arbeit auseinandersetzen und die Erkenntnisse noch einmal resümierend bewerten.

Zusammengefasst lässt sich mein Erkenntnisgegenstand wie folgt formulieren:

Was sind Gespräche und wie lassen sich institutionelle Hierarchien speziell innerhalb einer Besprechung in einem Wirtschaftsunternehmen anhand linguistischer Merkmale bestimmen?

2. Die linguistische Gesprächsanalyse

2.1 Ausgangspunkt: Zum Begriff des Gesprächs

Der Begriff Gespräch wird oft verwendet. So hatte man gestern ein Gespräch mit seiner Frau über die Schulleistungen des jüngsten Sohnes und am nächsten Tag steht ein Gespräch unter vier Augen mit dem Abteilungsleiter an. Es scheint, als wäre es eindeutig, was ein Gespräch ist, schließlich führen wir tagtäglich und fast ununterbrochen Gespräche der verschiedensten Art. Doch was wird im Alltag eigentlich genau unter einem Gespräch verstanden? Schaut man in Wörterbüchern nach, findet man folgende Definitionen:

Definition 1:

Gespräch das; -(e)s, -e :

längerer Wechsel von Rede und Gegenrede zwischen zwei oder mehreren Personen¹

Definition 2:

Gespräch das; -(e)s, -e :

mündlicher Gedankenaustausch zweier od. mehrerer Personen in Rede u. Gegenrede²

Will man diese beiden Aussagen in ihrem Kern bündeln und zusammenfassen, so ist ein Gespräch besonders dadurch definiert, dass zwei Akteure sich im Kontakt miteinander mündlich zu einem bestimmten Thema äußern und es währenddessen mindestens einmal zu einem Sprecherwechsel kommen muss. „Die linguistische Definition von Gespräch kann nun direkt an die alltagssprachliche Verwendung des Wortes anknüpfen.“³ Möchte mancher Autor den Gegenstandsbereich der Gesprächsanalyse noch auf ein thematisch orientiertes sprachliches Konstrukt reduzieren und somit handlungsbegleitendes Sprechen ausgliedern⁴, soll hier ein weiterer Gesprächsbegriff verwendet werden. Dabei möchte ich die Gesprächsdefinition von Brinker und Sager übernehmen, die wie folgt lautet: „`Gespräch ist eine begrenzte Folge von sprachlichen Äußerungen, die dialogisch ausgerichtet ist und eine

¹ Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache des 20. Jahrhunderts (www.dwds.de)

² Duden (s. Anm.1) Bd. 2, S.524 f.

³ Klaus Brinker und Sven F. Sager; Linguistische Gesprächsanalyse – Eine Einführung; 3.Auflage; (Hrsg.: Werner Besch und Hartmut Steinecke); Berlin 2001; S.10

⁴ So z.B. in Dittmann 1979, S. 3 ff. (Die Interaktanten dürfen „nicht nur handlungsbeleitend sprechen, sondern über ein Thema, das im ‚Brennpunkt ihrer kognitiven Aufmerksamkeit‘ steht“ – ebd. S.5)

thematische Orientierung aufweist⁵ und als konstituierende „Grundeinheit jeder menschlichen Rede“⁶ angesehen werden kann.

Das Gespräch ist also immer eine Folge von sprachlichen Äußerungen, die durch bestimmte Kommunikationsregeln und -ritualien geprägt ist und einer bestimmten Ordnung folgt. Dabei kann jedes Gespräch in Phasen unterteilt werden, die anhand verschiedener Gesprächssignale zu erkennen sind. So gibt es sowohl Signale, die den Anfang eines Gespräches ankündigen, als auch Signale zu dessen Beendigung. Die in der Definition beschriebene dialogische Ausrichtung von Gesprächen impliziert des Weiteren die Beteiligung mindestens zweier verschiedener Interaktanten und setzt mindestens einen Sprecherwechsel während einer Gesprächssequenz voraus. „Im Unterschied zum schriftkonstituierten Text ist ein Gespräch durch einen in zeitlicher Hinsicht unmittelbaren Kontakt zwischen den Kommunizierenden gekennzeichnet.“⁷ In der Regel finden Gespräche „face to face“ statt, sodass man im Sinne von Gerold Ungeheuer von der Existenz einer körperlichen Kopräsenz sprechen kann, die den Kommunikationsprozess bedinge.⁸ Das Kriterium der thematischen Orientierung ist die letzte Bedingung, die jedes Gespräch erfüllen muss, um als solches gelten zu können. Gemeint ist damit die Anforderung an beide Sprecher, den Zusammenhang der Aussagen, die innerhalb eines Gespräches im stetigen Wechsel getroffen werden, zu garantieren. Das Ziel eines Gesprächs sollte immer eine größtmögliche Kohärenz sein.

2.2 Gesprächsschritt und Hörersignal

„Gespräche sind komplexe interaktive Einheiten“⁹, deren Strukturen in den folgenden Kapiteln aufgezeigt werden sollen, um so der Analyse von Gesprächen die nötigen Beschreibungs- und Begriffskategorien zur Verfügung zu stellen. Die Struktur formt das Gespräch und fügt die einzelnen Gesprächsteile zu einem sinnorientierten Ganzen zusammen. Die strukturelle Grundeinheit jedes Gespräches ist der Gesprächsschritt. Ein Gesprächsschritt meint dabei alles das, was ein Interakteur sagt, während er die Gesprächsposition des Sprechers inne hat und bildet das Element, aus dem sich alle weiteren nächst höheren Einheiten, wie die Gesprächssequenz, konstituieren. Die Gesprächsposition des Sprechers bedingt, wie im vorherigen Kapitel verdeutlicht, auch immer die Position des Hörers, dessen „Aufgabe“ nicht nur durch aufmerksames Zuhören charakterisiert wird. Vielmehr fordert der

⁵ Brinker und Sager (s.o.) S.11

⁶ Henne / Rehbock (1982) , S.12

⁷ Brinker und Sager, (s.o.) S. 11-12

⁸ Vgl. Gerold Ungeheuer, Einführung in die Kommunikationstheorie Kurseinheit 1, S.5 ff.

⁹ e.d. S. 57

Sprecher von ihm ein Rückmeldeverhalten in Form von Hörersignalen. Diese begleiten die Gesprächsschritte und unterstützen so den dynamischen prozesshaften Ablauf eines jeden Gespräches. Der Begriff des Hörersignals meint dabei „kurze sprachliche und nichtsprachliche Äußerungen des Hörers, die nicht auf die Übernahme der Sprecherrolle zielen. Mit ihnen signalisiert der Hörer dem Sprecher in erster Linie Aufmerksamkeit, eventuell noch Zustimmung oder Ablehnung.“¹⁰ Diese Hörersignale in Form von Kopfnicken (nonverbal) oder Kurzäußerungen wie „ja, stimmt oder genau“ (verbal) werden auch als „Antwortsignale“ bezeichnet, deren Funktionen kontextabhängig variieren können. So dienen sie nicht immer nur ausschließlich der Bestätigung, die Aussage des Sprechers vernommen zu haben, sondern können auch einen Sprecherwechsel intendieren. Die Funktion ist immer wieder neu zu ermitteln, individuell und verlangt eine genaue Analyse aller Einflussfaktoren wie Kontext, Verhalten, Handlung oder Gestik.¹¹ Betrachtet man den Gesprächsschritt dabei im Sinne der Sprechakttheorie als Handlung, so können zwei Funktionen unterschieden werden. Während die grundsätzliche Funktion einer bestimmten Formulierung (z.B. einer Frage) als „Basisfunktion“ bezeichnet wird, kann die „Gesprächsfunktion“ aus dem jeweiligen Kontext, in dem die Aussage formuliert wurde, abgeleitet werden. Dabei fließen alle vorherigen Gesprächsschritte und deren Bedeutung für den *Gesamtkomplex Gespräch* mit ein, sodass eine kontextuell individuelle Bedeutung des einzelnen Gesprächsschrittes entsteht. Man könnte auch grob unterscheiden zwischen dem „was“ gesagt wird und „wie“ es gesagt wird.

2.3 Formen des Sprecherwechsels

Ein Gespräch wird, wie schon mehrfach erwähnt, aus der Existenz zweier Akteure die miteinander in Kontakt treten konstituiert. Dieser sprachliche, mündliche Kontakt ist vor allem durch das Merkmal des Sprecherwechsels, „d.h. durch den Übergang des Rederechts vom Sprecher an den Hörer“¹² gekennzeichnet. Wie kommen diese Sprecherwechsel zustande? Grundsätzlich gibt es zwei Entstehungsarten, die sich in der Person unterscheiden, die ihn diesen einleitet. Entscheidet der Hörer von sich aus die Sprecherrolle zu übernehmen, so spricht man von „Selbstwahl“. Diese kann man nochmals in zwei Unterkategorien, die der Selbstwahl mit und die der Selbstwahl ohne Unterbrechung, unterteilen. Unterbricht der Hörer den Sprecher, so kommt es in der Regel zunächst zu einer Simultansequenz, bis der Wechsel

¹⁰ e.d. S. 59

¹¹ Vgl. Brinker/Sager, S.60-61, Beispiel (1)

¹² e.d. S. 62

schließlich zu Gunsten des Hörers vollzogen wird.¹³ Ein Sprecherwechsel kann aber auch durch Zuweisung seitens des Sprechers erfolgen. In diesem Fall geht die Aktivität vom Sprecher aus, der den Gesprächsschritt weitergibt, in dem er eine Frage stellt oder dem Hörer über andere Signale, wie beispielsweise Gesten, zu einer sprachlichen Äußerung anregt. Neben der „Art des Entstehens“ lassen sich Sprecherwechsel zusätzlich nach der „Art ihres Verlaufs“ unterscheiden. Orientiert an verschiedenen Kontexten ergeben sich hier folgende Möglichkeiten der Unterscheidung:^{14 15}

- *der „glatte“ Wechsel*

Es findet ein („friedlicher“) Sprecherwechsel ohne eine Simultansequenz statt. Dabei kann das Rederecht sowohl selbst gewählt, als auch zugewiesen werden.

- *Sprecherwechsel nach Pause*

Nach einem Gesprächsschritt und einer anschließenden Pause kommt es zu einem Sprecherwechsel durch das Ergreifen des Wortes seitens des bisherigen Hörers.

- *Sprecherwechsel nach Unterbrechung*

Bei diesem Sprecherwechsel versucht der Hörer, die Sprecherrolle schon früher als vom bisherigen Sprecher gewollt, zu ergreifen. In der Regel wird dieser Versuch nicht akzeptiert, sodass es zu einer variierend langen Simultansequenz kommen kann, bevor der Hörer den Sprecherwechsel mit Einnahme der neuen Rolle vollzieht.

Wie oben deutlich wurde, gibt es also verschiedene Verlaufs- und Entstehungsmöglichkeiten des Sprecherwechsels. Doch von welchen Faktoren sind Sprecherwechsel abhängig?

Zum einen sind Sprecherwechsel von der „Art der Sprechersituation“ abhängig. Diese wird durch Faktoren wie Spontaneität, der Anzahl der Beteiligten oder dem Rollenverhältnis zwischen ihnen in jeder Sprechsituation individuell aufs Neue konstituiert.¹⁶ Das Rollenverhältnis ergibt sich dabei meist von selbst aus dem sozialen Status der Kommunikationsteilnehmer. Dieser legt dem Gespräch in manchen Fällen eine situationsbedingte Hierarchie zu Grunde. So ist der Betriebsleiter in Mitarbeitergesprächen meist auch der Gesprächsleiter, der mittels seines sozialen Status großen Einfluss auf den

¹³ Vgl. Brinker/Sager. S. 62

¹⁴ e.d. S. 62

¹⁵ Vgl. dazu auch Rath 1979, S. 52 ff.; Henne/Rehbock 1982, S. 193

¹⁶ Brinker/Sager e.d. S. 64

Gesprächsverlauf und auf den Sprecherwechsel ausüben kann. Eine detaillierte Analyse dieses Faktors wird zu einem späteren Zeitpunkt noch von Bedeutung sein. Der letzte wichtige Faktor, der Einfluss auf den Sprecherwechsel hat, ist der der „Organisiertheit des Gesprächs“. So sind manche Gespräche (beispielsweise in der Politik) geradezu institutionalisiert, wohingegen Gespräche unter Freunden eher spontan und unstrukturierter ablaufen. Verschiedene Situationen und Kontexte führen zu vielen Sonderformen des Sprecherwechsels, auf die hier aber nicht weiter eingegangen werden soll. Wie in den vorangegangenen Erläuterungen deutlich wurde, ist der Sprecherwechsel also weit mehr als nur ein strukturelles Merkmal von Gesprächen. Aus ihm lassen sich viele Informationen über das Gespräch, dessen Bedingungen und den Kontext, in dem es steht, ablesen, was für eine ausführliche analytische Betrachtung von Gesprächen schließlich unabdingbar ist.

2.4 Klassifikationen von Gesprächsschritten

Die Klassifikation von Gesprächsschritten ist mit der für einen Dialog konstitutiven Unterscheidung von initiiierenden und respondierenden Schritten am einfachsten zu vollziehen. Der initiiierende Schritt meint dabei das Bemühen des Sprechers um eine bestimmte Reaktion seines Zuhörers. Dabei erwartet der Sprecher nicht immer eine ganz spezielle Reaktion, aber dennoch auch keine beliebige. Vielmehr gibt es auf die meisten Aufforderungen einen begrenzten Pool von Reaktion, aus dem der zur Antwort aufgeforderte zu wählen hat. Hat er die Wahl getroffen und setzt das Gespräch mit dessen Realisation fort, so spricht man von einem respondierenden Gesprächsschritt. Besonders anschaulich wird dieses Prinzip in Frage-Antwort-Sequenzen. Der Pool von Reaktionen auf einen initiiierenden Schritt seitens des Sprechers kann dabei auf drei Grundmöglichkeiten verkürzt werden:¹⁷

- Akzeptierung

Der Angesprochene erfüllt die Erwartungen, die mit der initiiierenden Sprecheräußerung an ihn gestellt wurden und gibt eine so genannte „echte Antwort“

- Zurückweisung

Der Angesprochene versteht die mit dem initiierenden Gesprächsschritt verfolgte Reaktion, lehnt sie aber ab. Es erfolgt also keine gewünschte Reaktion. Man spricht in diesem Zusammenhang von „Nonresponsivität“.

¹⁷ Vgl. e.d. S.71- 74

- Selektion

In diesem Falle signalisiert der Angesprochene, dass er die Äußerung des Sprechers verstanden hat, erfüllt aber nur zum Teil die von ihm erwartete Reaktion. Bei solchen Reaktionen spricht man daher auch von „Teilresponsivität“.

Mit der Frage-Antwort-Sequenz ist jedoch nur der Idealtyp zur Gegenüberstellung von initiiierenden und respondierenden Gesprächsschritt bestimmt. So gibt es in Gesprächen nicht selten auch Mischformen, wie beispielsweise den „reaktivierenden Gesprächsschritt“. Dieser umfasst sowohl initiiierende wie auch respondierende Elemente. Als Beispiel für solch einen Schritt wäre „die Zwischen- oder Rückfrage“ zu benennen. So wird hier meist auf das initiierte Thema reagiert (respondierendes Element), gleichzeitig aber auch eine Frage initiiert, die einen respondierenden Schritt seitens des Gesprächspartners erwartet. „Der sog. gemischte Typ ist besonders charakteristisch für Gespräche, in denen sich die Beteiligten gleichberechtigt miteinander auseinandersetzen.“¹⁸

2.5 Die Gesprächssequenz

Die Klassifikation von Gesprächsschritten macht deutlich, dass es verschiedene erwartbare Reaktionen auf Gesprächsschritte gibt, aus denen sich ein neues Konstrukt „die Gesprächssequenz“ bildet. Diese basiert auf einer Verknüpfung von Gesprächsschritten zu einem Gesprächsschrittpaar, mit dem Hintergrund, die größtmögliche Gesprächskohärenz zu erreichen, die sich letztlich auch am dialogischen Prinzip von Gesprächen erklären lässt. So knüpft in der Regel jeder Gesprächsschritt innerhalb eines Gesprächs an den vorherigen des anderen Interakteurs an und ist gleichzeitig die Anregung zu einem weiteren Gesprächsschritt seitens des Gegenübers. „Die Gesprächskohärenz drückt sich nun in spezifischen grammatischen, thematischen und kommunikativ-funktionalen Beziehungen zwischen den einzelnen Gesprächsschritten aus.“¹⁹

- *Die grammatischen Verknüpfungen von Gesprächsschritten*

Grammatische Beziehungen zwischen Gesprächsschritten werden in Form der Wiederaufnahme von Wörtern deutlich. Dabei ist zwischen der expliziten und der

¹⁸ e.d. S. 74

¹⁹ e.d. S. 75

impliziten Wiederaufnahme zu unterscheiden. Explizite Wiederaufnahme meint dabei die Wiederholung eines Wortes oder den Verweis auf dasselbige durch so genannte Proformen (Personalpronomen). Die implizite Wiederaufnahme nimmt ebenfalls Bezug auf das Gesagte, ohne jedoch das Wort explizit zu benennen.

Vielmehr besteht ein kultureller Zusammenhang zwischen den Ausdrücken, welche die Beziehung zueinander verdeutlichen. (Bsp. Kamin + Schornstein + Rauch)²⁰

- *Die thematische Verknüpfung von Gesprächsschritten*

Das Wiederaufnahmeprinzip bildet oftmals nur das grammatikalische Fundament für die thematische Verknüpfung. So hat jedes Gespräch ein ihm übergeordnetes Thema an dem sich das gesamte Gespräch in Form und Ziel orientiert. „Die Entfaltung des Themas kann als Gefüge von Beziehungen zwischen dem Thema (als Kern des Gesprächsinhalts) und den in den einzelnen Gesprächsschritten ausgedrückten Teilinhalten (Teilthemen) beschrieben werden.“²¹ Die Relationen sind individuell, unterschiedlich und kontextabhängig und sollen hier nicht weiter ausgeführt werden.

- *Kommunikativ-funktionale Beziehungen von Gesprächsschritten*

Weder die thematische, noch die grammatische Verknüpfung führen jedoch zu der strukturellen Einheit der Gesprächssequenz; diese „ist vielmehr ausschließlich kommunikativ – funktional definiert:

Eine Folge von mindestens zwei Gesprächsschritten verschiedener Sprecher konstituiert einen spezifischen Handlungszusammenhang, (...)“²²

Gesprächsschritte sind also immer Repräsentanten einer Handlung, die sowohl eine kommunikative Absicht verfolgen, als auch die Gesprächssituation definieren wollen. Dabei können sie sowohl einen initiativen (z.B. Anweisung, Bitte, Fragen, usw.) als auch einen reaktiven Charakter haben (z.B. eine Entschuldigung). Die meisten (initiierten) Handlungstypen sind durch Konventionen an einen bestimmten Reaktionspool geknüpft. So kann z.B. einer Vorwurfshandlung in der Regel nur mit den Sprechhandlungstypen „Bestreiten“, „Sich-Rechtfertigen“ oder „Sich-Entschuldigen“ begegnet werden.“²³ Diese kommunikative Gesetzmäßigkeit hält das Gespräch zusammen oder ist bei Nicht-Beachtung sequenz-sprengend.

²⁰ Vgl. e.d. S.74 - 77

²¹ e.d. S. 79

²² e.d. S. 80

²³ e.d. S .81

3. Wirtschaft und Linguistik

Die Wirtschaft ist in allen Bereichen unseres Lebens allgegenwärtig und prägt das Bild unserer Gesellschaft in all seinen Schichten und Dimensionen in individueller Intensität. So dient ein Großteil unserer täglichen Kommunikation im Endeffekt übergeordneten wirtschaftlichen Zwecken. Die Wirtschaft beeinflusst sowohl die berufliche wie auch die private Umwelt jedes Menschen. Der Mensch wirtschaftet, mit ihm wird gewirtschaftet und nur ein komplexes System von kommunikativen Netzwerken und Strukturen garantiert die Funktionalität dessen, was in der Regel mit dem Begriff der „Wirtschaftskommunikation“ betitelt wird. „Sprachliche Kommunikation ist hier zugleich Fachkommunikation und berufliche Kommunikation, darüber hinaus besitzt sie charakteristische Merkmale institutionellen Handels.“²⁴

Im folgenden Kapitel soll zuerst auf die wirtschaftlichen Grundbegriffe eingegangen werden. Die darauf aufbauende theoretische und methodische Grundlage soll letztlich als Fundament für die in Kapitel 4 durchgeführte Analyse eines Praxisbeispiels aus der Wirtschaft hinzugezogen werden.

3.1 Grundbegriffe der Wirtschaft

Nachdem ich oben die Bedeutung der Wirtschaft umrissen habe, stellt sich zwangsläufig die Frage: Was meint dieser Begriff „Wirtschaft“ eigentlich genau?

Im Meyer-Lexikon wird Wirtschaft wie folgt definiert:

„Wirtschaft, Gesamtheit der Einrichtungen, wirtschaftlich nutzbaren Gegebenheiten (z. B. Produktionsfaktoren), Maßnahmen und Tätigkeiten, die geeignet sind, der Befriedigung menschlicher Bedürfnisse an Waren und Dienstleistungen zu dienen.“²⁵

In der Betriebswirtschaftslehre wird dabei zwischen Unternehmen und Betrieb unterschieden. Während der Begriff „Unternehmen“ die dauerhafte organisatorische Einheit, im rechtlichen und finanziellen Sinne bezeichnet, meint der Begriff „Betrieb“ (abgeleitet aus dem Wort „betreiben“) den gesamten Prozess der Leistungserstellung, also der Produktion des zu verwertenden Produktes. „Das Unternehmen wird oft als der übergeordnete Begriff

²⁴ Brüner, Gisela; Wirtschaftskommunikation; Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen, S. 1

²⁵ <http://lexikon.meyers.de/meyers/wirtschaft>

verstanden in dem Sinne, dass ein Unternehmen aus mehreren Betrieben bestehen kann. (Vahlens 1994: 2173)²⁶ Beide Begriffe stehen für eine soziale wirtschaftliche Einheit, die das Ziel der Gewinnmaximierung, also der höchstmöglichen Honorierung ihrer erbrachten Leistung anstrebt. Jedes Unternehmen ist dabei größenabhängig strukturiert, um einen funktional und wirtschaftlich optimalen Entscheidungsprozess zu fördern. „Deswegen bedeutet Entscheiden in diesem Zusammenhang die Auswahl einer bestimmten Alternative, welche vor dem Hintergrund des betrieblichen Zielsystems, und unter Maßgabe eines geeigneten Auswahlkriteriums als optimal erscheint.“²⁷ Die Unternehmensstruktur und -hierarchie gründet sich auf wirtschaftlichen Zielvorgaben und bildet so ein soziales System, das in der Regel durch eine ausgeprägte Arbeits- und Funktionsteilung geprägt ist und daher als Organisation definiert werden kann. In einer Kurzdefinition aus der Betriebswirtschaftslehre lassen sich Organisationen wie folgt definieren:

„Organisation sind soziotechnische Systeme mit dem Ziel der Bedarfsdeckung“²⁸

Diese Begriffsdefinition fokussiert hierbei speziell den Ordnungsbegriff und lässt eine genauere Betrachtung der sozialen Gesamtstruktur vermissen. In der Linguistik verwendet man zur Bezeichnung von Untersuchungsobjekten wie Unternehmen daher den Begriff der Institution, um so deren sozialfunktionale Rolle als Subsystem im „System Gesellschaft“ zu berücksichtigen. „Institutionen werden dabei als ein Komplex von wechselseitig aufeinander bezogenen Aktivitäten von Personen bestimmt, die innerhalb ihres Wirkungsbereiches anhand einer Hierarchie verschiedene Stellungen und Befugnisse innehaben.“²⁹ Ein Unternehmen ist also, durch eine interne Rollendifferenzierung, die sich durch Kompetenzzuweisungen, Rechte, Pflichten und Beschränkungen auszeichnet, wohl strukturiert. Eine noch gesellschaftstheoretischere Sicht wird dabei von Ehrlich/Rehbein vertreten, die die Abhängigkeiten verschiedener Institutionen von dem gesellschaftlichen Umfeld, in dem sie sich entwickeln, unterstreichen. Institutionen sind laut den Autoren „gesellschaftliche Apparate“, die die Reproduktion der Gesellschaft vorantreiben und sich ihn ihr erschöpfen.³⁰ Diese wechselseitige Abhängigkeit von wirtschaftlichen Institutionen und Gesellschaft machen die Untersuchung von Wirtschaftskommunikation letztlich zu einem ganz neuen Untersuchungsgegenstand, in so fern, dass man mit ihrer Analyse nicht nur sie selbst, sondern

²⁶ Brünner, Gisela; Wirtschaftskommunikation; Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen, e.d. S. 5

²⁷ Vgl. Bea, F.X.; Dichtl,E; Schweitzer, M. (Hrsg.) 2000, Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Band 1: Grundfragen, 8 Aufl., Stuttgart, Jena

²⁸ Vgl. Bamberger, I.; Wrona, T. (2004): strategische Unternehmensführung, München 2004

²⁹ Brünner, Gisela; Wirtschaftskommunikation; Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen, e.d. S. 7

³⁰ Vgl. Ehlich und Rehbein, 1994, S. 318ff.

das gesamte Konstrukt der wirtschaftlichen Kommunikation und somit auch die Gesellschaft an sich untersucht.

3.2 Dimensionen der Wirtschaftskommunikation

Wie schon in der Einleitung betont ist Kommunikation ein wichtiger Schlüsselfaktor für jede wirtschaftliche Institution und durchaus im organisatorischen Sinne als konstituierende anzusehen. Sie bildet die Grundlage jeglicher Entscheidungsprozesse und ist in manchen Dienstleistungsbereichen die Dienstleistung selbst. In Anbetracht der Fülle von Differenzierungen soll im Folgenden zwischen verschiedenen Formen von Organisations-Kommunikation im internen und externen Rahmen unterschieden werden.

3.2.1 Kooperationsbezogene und kooperationsunabhängige Kommunikation

Ein wichtiges Merkmal für die Funktionsfähigkeit von Kommunikation innerhalb eines Unternehmens ist der Grad der Kooperation. Unternehmen leben von einer optimalen Abstimmung der einzelnen Elemente des Unternehmens und deren Teilsystemen. Dabei kann zwischen kooperationsbezogener und kooperationsunabhängiger Kommunikation unterschieden werden. Ansatzpunkt ist der Unternehmensbezug der verschiedenen Kommunikationsvorgänge innerhalb eines Unternehmens. So muss Kommunikation im Unternehmen nicht zwangsläufig beruflichen Zwecken dienen, sondern kann auch die Funktion der Beziehungspflege erfüllen. Es treten immer Gespräche auf, die nicht unmittelbar mit der Arbeitstätigkeit zu tun haben. Diese kooperationsunabhängige Kommunikation wird im Zusammenhang mit betrieblichem Handeln allgemein auch als homileischer Diskurs bezeichnet.³¹ Der Begriff der homileischen Kommunikation bezeichnet dabei eine bestimmte Form der Kommunikation, bei der die Interakteure ein Gespräch zu ihrem Vergnügen und ihrer eigenen Unterhaltung führen. Die Kommunikation in Unternehmen ist dennoch eher durch berufliche Zwänge und Pflichten eingeschränkt, als durch soziale Bedürfnisse. Im Gegensatz dazu dient die kooperationsbezogene Kommunikation den unternehmensspezifischen Zwecken. Sie steht bei der Arbeit im Unternehmen immer im Vordergrund, verknüpft die verschiedenen Teilbereiche der Unternehmung funktional miteinander und übernimmt so eine Orientierungs- und Regulationsfunktion für das

³¹ Vgl. Ehlich/Rehbein 1980

betriebliche Handeln und Wirtschaften mit dem Ziel der Gewinnmaximierung. Beide Formen von Kommunikation haben ihre eigene Funktionalität für die Gesamtheit des Unternehmens.³²

3.2.2. *Formelle und informelle Kommunikation*

Innerhalb eines Unternehmens gibt es für jedes Handeln, so auch für das sprachliche, bestimmte formelle Regeln. Diese Regeln bevollmächtigen oder beschränken und legen fest „wer – mit wem – worüber – wie – wann kommuniziert.“³³ Ein großer Anteil der betrieblichen Kommunikation ist dementsprechend schon determiniert, dauerhaft kategorisiert und festgelegt. „Geregelt sind einheitliche fachsprachliche Benennungen ebenso wie standardisierte Berichtsformen oder vorgeschriebene Kommunikationswege zwischen einzelnen Stellen und Abteilungen.“³⁴ Ähnlich sind auch Besprechungen und Gespräche mit externen Gesprächspartnern determiniert. Auch ihnen liegen in ähnlicher Weise institutionalisierte Strukturen zu Grunde. Formalität in einem Unternehmen im Sinne Luhmanns meint die Existenz einer bestimmten Systemstruktur, die formal ist, weil sie die Identität des Systems gegenüber wechselnden Personen und Orientierungsinhalten aufrechterhält.³⁵ Doch besteht ein Unternehmen ausschließlich aus offiziellen formalen Strukturen? Verschiedene Untersuchungen (u.a. Brüner 1987) haben ergeben, dass sich innerhalb eines Unternehmens zusätzlich auch noch andere soziale Strukturen wie Freundschaften, Interessengemeinschaften oder Sympathiebeziehungen entwickeln. Diese sozialen Netzwerke sind oftmals wesentlich schneller als die formellen und tragen, auch wenn es zu Differenzen zwischen beiden kommen kann, häufig zum Erfolg der Unternehmung bei. So entstehen aus formeller und informeller Kommunikation weit größere und komplexere Kommunikationsnetzwerke, als sie bei der formellen Planung ursprünglich angedacht waren. Die Wissenschaft ist sich einig, dass gerade diese Kombination für den Erfolg und Misserfolg entscheidend ist. So sind in der Regel die Unternehmen erfolgreicher, die informelle Kommunikation nicht unterbinden wollen und so zu einer höheren Arbeitsleistung der Mitarbeiter beitragen. Denn nur zufriedene Mitarbeiter sind bekanntlich gute Mitarbeiter.

³² Vgl. e.d. S. 9

³³ e.d. S. 10

³⁴ e.d. S. 10

³⁵ Vgl. Luhmann, Niklas: Funktionen und Folgen formaler Organisationen, S.29

3.3 Methodische Grundlagen zur Gesprächsanalyse in Unternehmen

Das Ziel jeder linguistischen Analyse sollte i.d.R. darin bestehen, Zusammenhänge zwischen ökonomischen und sozialen Strukturen der Gesellschaft, den Interessen und dem Verhalten ihrer Mitglieder sowie den Zwecken ihrer Handlungen herauszustellen. So will die Analyse sowohl die institutionellen und sozialen Bedingungen, als auch den sich bietenden Handlungsspielraum, in dem handelnde Subjekte wirken und arbeiten, beschreiben und erklären. Auf Grund der Vielseitigkeit von Wirtschaftskommunikation ist es nicht möglich sich auf eine bestimmte Datenerhebungsmethode festzulegen. Jedoch lassen sich einheitliche theoretische und methodische Leitlinien bestimmen. An diesem Forschungsziel besonders orientiert, genießt die Angewandte Diskursforschung einen hohen Stellenwert. Diese verlässt sich bei ihren Untersuchungen nicht allein auf Problemschilderungen und Einschätzungen von Teilnehmern und Beobachtern, die in dem zu untersuchenden Prozess involviert sind, sondern legt der Analyse authentische Kommunikationsereignisse zu Grunde, die durch Tonband- oder Videoaufnahmen erstellt wurden. „Wesentliches Kennzeichen Angewandter Diskursforschung ist also das Ziel, linguistische Forschung in den Dienst der sprachlich Handelnden zu stellen.“³⁶ Dabei ist der Ausdruck *Diskursforschung* wie bei Becker-Mrotzek als Oberbegriff für die verschiedenen Forschungstraditionen, die sich mit der Erforschung von sprachlich vermittelter Kommunikation³⁷ und Interaktion beschäftigen, zu sehen. Untersuchungsgegenstand der Diskursforschung ist der Diskurs, der eine bestimmte Form mündlicher Kommunikation bezeichnet. „Diskurse bezeichnen Folgen von Sprechhandlungen mehrerer Beteiligter in einer unmittelbaren, gemeinsamen Sprechsituation, die entweder in direkter Interaktion, d.h. face-to-face, oder medial vermittelt hergestellt wird.“³⁸ Diese empirische Forschungshaltung bildet die Grundlage dafür, dass sich die Diskursforschung vor allem einem bestimmten Untersuchungsfeld widmet: *Der Kommunikation in institutionellem und beruflichem Umfeld.*

Ziel der Angewandten Diskursforschung ist es, die strukturellen Merkmale und Probleme von Kommunikation zu rekonstruieren, zu beschreiben und die verschiedenen Handlungsalternativen herauszustellen, die den Gesprächsteilnehmern in ihrem Repertoire zur Verfügung stehen. Dabei soll der Nachweis geführt werden, dass die herausgestellten Muster auch von den Gesprächsteilnehmern als solche wahrgenommen werden, sie sich an

³⁶ Becker-Mrotzek, Michael; Meier, Christoph; Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. S.18

³⁷ Kommunikation meint hier nach Becker-Mrotzek „das auf Verständigung zielende sprachliche und nicht – sprachliche zeichenhafte Handeln von Menschen. (e.d. S.19)

³⁸ e.d. S. 20

ihnen orientieren und sie von ihnen als feste kommunikative Verfahren im beruflichen und institutionellen Alltag benutzt werden. So soll im 5. Kapitel dieser Arbeit mit Hilfe der Sequenzanalyse eine Besprechung in einem Unternehmen auf seine Besonderheiten untersucht werden. Sequenzanalyse meint hier die Analyse von oben beschriebenen Gesprächsschrittpaketen, die aus inhaltlich zusammenhängenden Äußerungsfolgen der Interaktionsteilnehmer bestehen. Dabei sind bei der Analyse des empirischen Materials bestimmte methodische Prinzipien zu beachten:³⁹

- *Prinzip der Komplexität*

„Beachte die Vielseitigkeit der kommunikativen Wirklichkeit.“ Die Analyse muss alle Elemente der Wirklichkeit in ihrer ganzen Komplexität berücksichtigen. So ist die Kommunikation innerhalb eines Unternehmens durch viele unterschiedliche, sich teils widersprechende sowohl interne und externe Einflüsse determiniert. Dabei können diese Elemente sowohl menschlich-sozialer wie auch institutionell-sachlicher Herkunft sein.⁴⁰

- *Prinzip der Problemorientierung*

Wenn mit der Untersuchung auch Verbesserungsvorschläge erarbeitet werden sollen, sollte man versuchen vorrangig strukturelle Probleme zu beleuchten, die den Aktanten vorher nicht zugänglich waren.⁴¹

- *Prinzip der Aktantenorientierung*

Die Aktanten sind die Hauptdarsteller eines jeden Gesprächs und somit unabdingbar. Daher sind die Schilderungen ihrer Perspektiven auf das kommunikative Geschehen von besonderer Wichtigkeit und bei der Arbeit zu berücksichtigen. Einzig durch diese durch Perspektivenwechsel erzielte Transparenz sind Veränderungen möglich.⁴²

- *Prinzip der normativen Orientierung*

„Setze die Analyseergebnisse in reflektierter Weise in Handlungsempfehlungen um.“⁴³
In der Regel wird ein abschließendes Ergebnis in Form von Handlungsempfehlungen erwartet. Hier sollte besonders auf eine gut fundierte Begründung geachtet werden.

³⁹ Vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1999b

⁴⁰ Vgl. e.d. Kap.2.2

⁴¹ Vgl. e.d. Kap. 11

⁴² Vgl. Brünner, Gisela; Wirtschaftskommunikation; Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen, e.d. S.26

⁴³ e.d. S. 27

Wie bei der Erhebung des Datenmaterials zur Dokumentation authentischer Gespräche und Diskussionen in dieser Arbeit genau vorgegangen wurde, wird im nächsten Kapitel ausführlich separat erläutert werden. Erst auf der Basis diskursanalytischer Untersuchungen lassen sich zuverlässige Diagnosen über Probleme und Strukturen, sowie Normen innerhalb der Wirtschaftskommunikation bestimmen. Zwar stellen viele Unternehmen Datenmaterial beispielsweise in Form von Unternehmensziel - Beschreibungen oder auch Projektdokumentationen zu Verfügung, doch auch hier handelt es sich um theoretische normative Ausführungen, die nicht in allen Einheiten mit der Realität korrelieren. „Dabei variiert die jeweils angestrebte Anwendungstiefe: Sie reicht von der Beschreibung der kommunikativen Praxis bis hin zur Entwicklung und Umsetzung von Lösungsvorschlägen.“⁴⁴ Abschließend lässt sich festhalten, dass die Gesprächsanalyse eines der wichtigsten und wirksamsten Mittel zur empirischen Datenerhebung ist und in dem noch sehr unerforschten Bereich *der Wirtschaftskommunikation* für viele Unternehmen ein geeignetes Mittel zur Analyse und Verbesserung der internen und externen Kommunikation, sowie der Steigerung ihrer Effektivität, sein kann.

⁴⁴ Becker-Mrotzek, Michael; Meier, Christoph; Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung, S.35 (Vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1992, 20 und Fiehler in Bd.2)

4. Gesprächstyp: *Besprechung* - analytische Grundlagen

4.1 Empirische Grundlagen

Eine empirische Studie vollzieht sich immer innerhalb von drei aufeinander bezogenen Phasen:

- die heuristische Phase
- die technische Phase
- die analytische Phase⁴⁵

An diesen Phasen lassen sich besonders schön die einzelnen Elemente des Entwicklungsprozesses hin zum Endergebnis nachvollziehen. Dabei ist jede Phase durch bestimmte Entwicklungs-Schritte charakterisiert. Eine gesprächsanalytische Studie hat in der Regel acht Schritte. Diese lassen wie folgt zusammenfassen und den drei genannten Phasen zuteilen:

- I. Heuristische Phase
 - (1) Entwicklung von Fragestellungen und Arbeitshypothesen
 - (2) Festlegung des Untersuchungsfeldes
- II. Technische Phase
 - (1) Planung der Aufnahmen
 - (2) Vorbereitende Organisation
 - (3) Technische Dokumentation
- III. Analytische Phase
 - (1) Aufbereitung der Daten
 - (2) Analyse
 - (3) Darstellung der Analyseergebnisse⁴⁶

Die einzelnen Phasen werden im weiteren Verlauf der Arbeit an der Erarbeitung des Praxisbeispiels exemplarisch verdeutlicht.

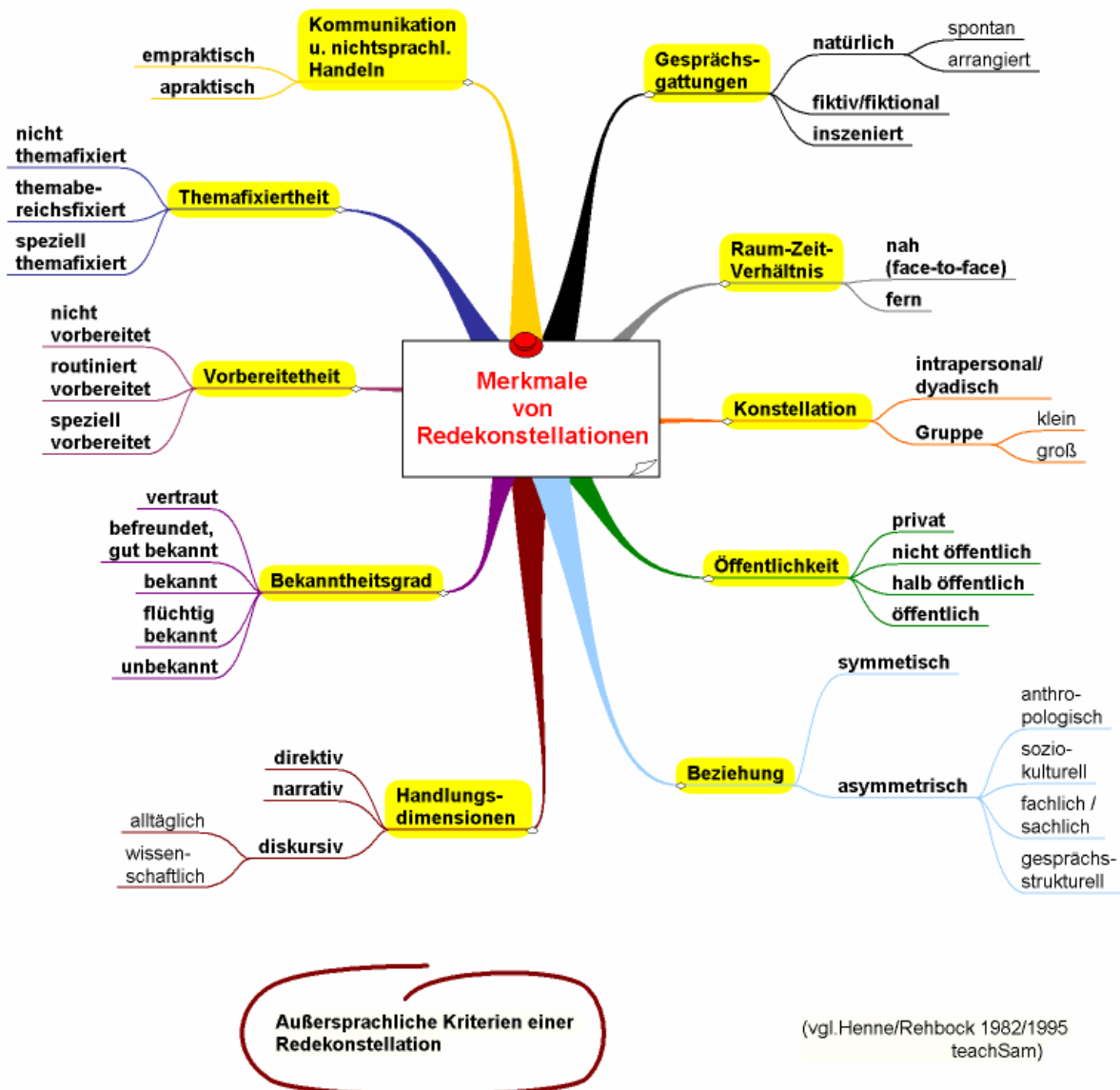
⁴⁵Vgl. Klaus Brinker und Sven F. Sager; *Linguistische Gesprächsanalyse – Eine Einführung*; 3.Auflage; (Hrsg.: Werner Besch und Hartmut Steinecke); Berlin 2001; S. 21

⁴⁶e.d. S. 24

4.2 Gesprächstypen

4.2.1 Bestimmung von Gesprächstypen nach HENNE und REHBOCK

Nach Henne und Rehbock lassen sich verschiedene Gesprächstypen auf der Basis soziologisch fundierter, so genannter Gesprächsbereiche bestimmen und voneinander abgrenzen. Dabei entwickelten sie zehn "kommunikativ-pragmatische bedeutsame Kategorien", die auf konkrete Gespräche angewendet werden sollen. So lässt sich jeder Gesprächstyp anhand von zehn Merkmalen bestimmen, näher determinieren und abgrenzen.



Im folgenden Punkt soll der Gesprächstyp Besprechung anhand dieses Schemas näher beschrieben werden.

4.2.2 *Besondere Merkmale des Gesprächstyp Besprechung*

Grundsätzlich lässt sich eine Besprechung als *ein Treffen einer Gruppe von Menschen die einen bestimmten Zweck verfolgen* definieren. Dabei wird die Besprechung i.d.R. von einer ranghohen Person geleitet. Dieser Person ist in der Regel daran gelegen den Prozess verantwortlich so zu gestalten, dass eine Lösung gefunden wird, die von allen mit getragen wird. Dabei lassen sich verschiedene Besprechungsarten nach ihrem Zweck unterscheiden:

1. Informationsaustausch
2. Entscheidungsvorbereitung
3. Problemlösung⁴⁷

Der Zweck von Besprechungen ist jeweils individuell und wird im Praxisbeispiel in Kapitel 5 exemplarisch bestimmt. Nach dem Modell von HENNE und REHBOCK lassen sich Gespräche über die Grunddefinition hinaus noch differenzierter bestimmen. Bei der Bestimmung der Gesprächsgattung lässt sich die Besprechung als ein natürliches arrangiertes Gespräch einstufen. So verläuft das natürliche Gespräch innerhalb eines institutionellen Rahmens, der speziell durch eine genaue Planung von Zeit und Raum sowie den verfolgten Zweck von beiden Seiten aus definiert ist. Da sich die Gesprächspartner in der Regel an einem Tisch gegenüber sitzen, handelt es sich hierbei um face-to-face-Kommunikation mit direktem räumlichen Kontakt. Die Konstellation einer Besprechung ist dabei als Kleingruppengespräch zu definieren, da es mindestens zwei Sprecher gibt, die sich an dem Gespräch beteiligen. Diese drei Sprecher bilden einen speziellen fachlich legitimierten Teilnehmerkreis, sodass der Grad der Öffentlichkeit als halböffentlich zu bestimmen ist. Das Verhältnis der Gesprächspartner ist insgesamt meist als asymmetrisch zu bezeichnen. Die Asymmetrien sind vor allem soziokulturell und fachlich bedingt, da die verschiedenen Qualifikationen, sowie die institutionelle Position eine große Rolle spielen. Speziell die Auswertung der quantitativen Anteile der einzelnen Beteiligten, sowie der Nachweis asymmetrischer Strukturen mit Hilfe von linguistischen Merkmalen, wird Gegenstand der Analyse in Kapitel 5 sein. Weiterhin lässt sich die Besprechung als direktives Gespräch mit Anweisungs- und Hinweischarakter bestimmen, was bei Besprechungen mit Firmen-externen Teilnehmern häufig besonders an den Rollen des „Auftraggebers“ und „Auftragnehmers“ festzumachen ist. Ein weiteres wichtiges Kriterium für ein Gespräch ist der Bekanntheitsgrad der Gesprächsteilnehmer. So ist der Gesprächsverlauf doch in wesentlichen Teilen davon abhängig, auf welcher Basis argumentiert wird. Kenne und vertraue ich meinem Gegenüber?

⁴⁷ <http://www.business-wissen.de/de/baustein/bs15/>

In Besprechungen kennen sich die Beteiligten meist bereits durch andere gemeinsame Projekte oder vorherigen Kontakt, sodass eine realistische Einschätzung möglich erscheint. Auch der Grad der Vorbereitung der Gesprächspartner ist von großer Bedeutung. Besprechungen sind in der Regel routiniert vorbereitet und themenspezifisch im Vorfeld von allen Teilnehmern erarbeitet worden. Die vorliegenden Unterlagen bilden auch die Basis aller nicht-sprachlichen Handlungen, die im Verhältnis zur Kommunikation zwar empirischen Charakter haben, aber letztlich als apraktisch bezeichnet werden können, da sie keine wichtige konstituierenden Gesprächsfunktion übernehmen.⁴⁸

Schlussendlich lässt sich die Besprechung von anderen Gesprächen besonders dadurch differenzieren, dass sie zwar natürlich, aber dennoch arrangiert ist und sich auf einen kleinen fachlich kompetenten Teilnehmerkreis beschränkt, der sich in dem vorliegenden Fall vertraut ist und ein gemeinsames Ziel anstrebt. Der obigen Analyse folgend ist die Besprechung durch ihre Arbeitsorientiertheit und ihrem klärenden informativen Charakter, nach Henne und Rehbock als Beratungsgespräch einzustufen. Kaufmännische Züge lassen aber auch eine Einstufung als Kauf- oder Verkaufsgespräch zu.

4.3 Die Transkription und ihre Konventionen

Eine besondere Bedeutung für die Gesprächsanalyse hat die Transkription. Dabei richtet sich die Wahl der Transkriptionsart nach dem Analyseziel. In meiner Hausarbeit werde ich die gängige modifizierte orthographische Transkription verwenden, wie es auch in Brinker und Sager beschrieben wird. „Der Vorteil dieses Verfahrens besteht darin, daß es leicht lesbar und leicht anwendbar ist, gleichzeitig aber die kommunikativ relevanten Besonderheiten der gesprochenen Sprache erfaßt.“⁴⁹ Zur Ergänzung der reinen verbalen Produktion werden hier folgende Besonderheiten nach Brinker und Sager wie folgt kenntlich gemacht.⁵⁰

1) Pausen:

Pause von ca. 1 Sek.: +
 Pause von ca. 2 Sek.: ++
 Pause von ca. 3 Sek.: +++
 Sehr lange Pause : (mit Sekundenangabe) +8+

⁴⁸ Henne/Rehbock 1982

⁴⁹ e.d. S. 49

⁵⁰ e.d. S. 49

2) *Lautproduktionen:*

Nichtmorphemisierte Äußerungen in
Großbuchstaben; z.B. LACHT, HUSTET, etc.

3) *Dehnungen:*

Von Vokalen durch nachgestellten Doppelpunkt
Bsp.: *sa:gen*
Von Konsonanten durch Verdoppelung
Bsp.: *wass*

4) *Emphasen:*

einfache Unterstreichung
Bsp.: *hat er nicht gesagt*

5) *Unverständliche Passagen:*

durch Leerklammern gekennzeichnet ()

6) *Schwer verständliche Passagen:*

in Klammern eingeschlossen
Bsp.: *(hat er doch gesagt)*

7) *Simultansequenzen*

Werden kursiv geschrieben
Bsp.: *Das kommt nicht zur Ausführung...*
 ...nicht zur Ausführung kommt

8) *Kommentare des Schreibers*

In doppelten Klammern eingeschlossen
Bsp.: *((Herr A. verlässt kurzzeitig den Raum))*

Um das Transkript übersichtlicher zu gestalten, ist nicht jedes gesprochene Wort des transkribierten Gesprächs in all seinen Facetten notiert worden. Diese Notizen sollten nur an besonders markanten Stellen erfolgen, wo sie auch eine besondere Bedeutung haben. Orientiert am Erkenntnisinteresse der durchgeführten Analyse wird an dieser Stelle auf eine weitere spezifischere Kennzeichnung z.B. von paraverbalen Besonderheiten verzichtet. Die Gründe dafür werden im nächsten Kapitel einleitend deutlich gemacht.

5. Linguistische Analyse einer Besprechung

5.1 Die Ausgangssituation

Das im Folgenden untersuchte Gespräch ist in Kurzform mit folgenden Daten zu definieren:

<i>Art der Dokumentation:</i>	Aufnahme mit einem Diktiergerät
<i>Ort:</i>	Büro des Betriebsleiters der ZGS (Zentrale Gebäudebewirtschaftung der Stadt S.)
<i>Zeit:</i>	23.05.2007; 14.00h
<i>Gesamtlänge:</i>	35 Minuten
<i>Länge der transkribierten Ausschnitte:</i>	10 Minuten
<i>Teilnehmer:</i>	BL = Herr H. (ZGS-Betriebsleiter im Sinne eines Geschäftsführers) AR = Herr A. (Architekt für den Auftraggeber) AN = Herr G. (Firma G./Auftragsnehmer)
<i>Situation (konkret):</i>	- Ausschreibung für Dämmungsarbeiten an einem neuen Objekt der Stadt S. - Herr G. und seine Firma waren Mindestbieter - Besprechung zur Klärung von Auftragsdetails - Eventuelle Auftragserteilung

Das hier vorliegende Gespräch wurde, wie der obigen Kurz-Definition entnommen werden kann, am 23.05.2007 in den genannten Örtlichkeiten mit einem Diktiergerät aufgenommen. Bei der Aufnahme handelte es sich um eine offene statische Aufnahme.⁵¹ Auch wenn allen Teilnehmern die Aufnahme bewusst war, wurde das Diktiergerät schon nach wenigen Minuten nicht mehr beachtet, so dass der Gesprächsverlauf durchaus als natürlich betrachtet werden kann. Das Gespräch ist dabei dem Gesprächstyp Besprechung zuzuordnen, der bereits im vorherigen Kapitel genauer definiert wurde. Folglich handelt es sich um kooperationsbezogene, interne Kommunikation mit einem externen Teilnehmer. Wie oben

⁵¹ Vgl. Klaus Brinker und Sven F. Sager; Linguistische Gesprächsanalyse – Eine Einführung; 3. Auflage; (Hrsg.: Werner Besch und Hartmut Steinecke); Berlin 2001

Offene Aufnahme: (S. 32) „Die Gesprächsaufnahme wird angekündigt und im Anschluss dran durchgeführt. Während des ganzen Gesprächs ist deutlich, daß aufgenommen wird.“

Statische Aufnahme: (S. 37) „Eine statische Aufnahme liegt vor, wenn eine fest installierte Aufnahmeapparatur eine Gruppe sitzender oder an einem Ort stehender Personen aufnimmt.“

schon kurz umrissen, ist das Thema der vorliegenden Besprechung die Klärung von Auftragsdetails zu einem neuen Objekt der Stadt S. Insbesondere sollen hier Materialien, Zeitplan, Vertragsbedingungen und finanzielle Konditionen geklärt und von beiden Seiten als verbindlich benannt werden. Das vorliegende Gespräch widmet sich dementsprechend vor allem dem Zweck des Informationsaustausches und der Entscheidungsvorbereitung. Es bildet die Basis für die zukünftige Zusammenarbeit und ist somit wegweisend.

5.2 Die Entwicklung der Fragestellung

Die Analyse beginnt in der Kernphase des Gespräches. Diese schließt sich an eine kurze Eröffnungsphase an. Da die Klärung aller Formalitäten, sowie die Erläuterung der Aufnahmezwecke direkt vor der Aufnahme erfolgten, wurde die Eröffnungsphase nicht aufgenommen. Auch in der Anlage dieser Arbeit befinden sich daher lediglich Transkripte aus der Kernphase der Besprechung.

Das Ziel der folgenden Analyse soll es nun sein, gesellschaftliche und institutionelle Strukturen innerhalb eines Gespräches mit linguistischen Merkmalen zu belegen und deren Aussagekraft gegebenenfalls mit quantitativen Auswertungen nochmals zu unterfüttern. Wie im vorherigen Kapitel geschildert, gibt es in einer Besprechung in der Regel eine ranghohe Person, der die Gesprächsleitung obliegt. Es soll hier nun aufgezeigt werden, mit welchen Mitteln der Gesprächsleiter seine Position behauptet und wie dadurch eine asymmetrische Gesprächskonstellation entsteht. Des Weiteren soll gezeigt werden, dass allen Teilnehmern diese Hierarchien bekannt sind. So soll hier auch dargestellt werden, mit welchen Mitteln die Teilnehmer zur Einhaltung dieser Hierarchien beitragen.

Die Kernfrage der folgenden Analyse lautet dementsprechend:

Lassen sich institutionelle Hierarchien bei einer Besprechung anhand linguistischer Merkmalen belegen? Wodurch entstehen in Besprechungen Asymmetrien?

5.3 Die Analyse

Sowohl an den verschiedenen Möglichkeiten des Sprecherwechsels, dem Frage-Antwort-Prinzip, als auch durch die quantitative Auswertung der initiiierenden und respondierenden Schritte, die Gesprächssequenzen eröffnen, lassen sich Gesprächshierarchien verdeutlichen. Einige dieser Merkmale finden sich schon im ersten Ausschnitt der Besprechung.

Dieser Ausschnitt schließt dabei zeitlich an die Begrüßung an und befasst sich mit dem Kernthema der Besprechung, das oben schon kurz skizziert wurde.

BL [v] S:o äh 11896 komma 70 Euro plus 5% Nachlass |

[5]

BL [v] +++so, damit waren Sie Mindestbieter+Was wir noch haben öhm +waren öh +

[6]

BL [v] +Preiserklärungalso erstmal die, die eindeutige Erklärung: Sie haben angeboten+öh in
KT [v] (laut einatmet)

[7]

BL [v] der Position zwo-7++öhm++ALSECCO?
AR [v] das System
AN [v] Ja grundsätzlich ALSECCO weil das System

[8]

BL [v] d:as möchte ich nur nochmal festhalten dass wir das bitte
AN [v] im Prinzip, ja jap

[9]

BL [v] protokolierendass sich das System ALSESCCO auf A:lles bezieht ...

Schon die Gesprächseröffnung, die hier nicht transkribiert wurde, erfolgte durch den Betriebsleiter⁵². Er ist es auch, der die Kernphase thematisch einleitet und bestimmt. Bereits mit dem Eröffnungssignal gibt er zu verstehen, dass er nun zum Thema kommen möchte und man ihm zuhören solle. So beginnt er seine Darlegung der Fakten mit einem feststellenden „So“⁵³, das als initiierendes Startsignal betrachtet werden kann und auf das ein Hörersignal auf verbaler oder nonverbaler Art erwartet wird. Nach dem Auftakt lassen die beiden anderen Teilnehmer den BL aussprechen und ihn seinen kurzen einführenden Monolog vollziehen. Dabei werden auch die vielen Pausen, die er während der Formulierung macht, nicht für eine Unterbrechung genutzt. Es scheint ein grundsätzlicher Respekt vor dem Wort des Ranghöchsten zu existieren. Vorerst kommt es zu keinem Sprecherwechsel nach einer Pause oder durch Unterbrechung. Erst nachdem der BL seinen Gesprächsschritt mit der Nennung

⁵² Die Namen der Gesprächsteilnehmer werden im weiteren Verlauf des Gesprächs wie oben angegeben abgekürzt.

⁵³ Alle hier folgenden Zitate (durch Anführungszeichen kenntlich gemacht) sind den jeweils vorangestellten Transkriptionsausschnitten zu entnehmen.

des Fabrikats eines Produktes schließt und er fragend eindeutig ein Hörsignal erwartet, kommt es zu einem Sprecherwechsel. Dabei wird das Rederecht in diesem Falle bewusst erteilt, sodass sich ein glatter Sprecherwechsel vollzieht. Die Frage ist eindeutig zuweisend und zielt auf einen Sprecherwechsel ab. Nachdem der BL das Angebot vom AN mit Zahlen verdeutlicht und dargelegt hat, möchte er nun zu einem bestimmten Produkt genauere Informationen bekommen. Auf diesen initiiierenden Schritt des BL reagiert der AN mit „Ja, grundsätzlich ALSECCO⁵⁴, weil das System im Prinzip, ja“ und zeigt so, dass er die Frage verstanden hat. Gleichzeitig gibt er eine Antwort auf die Frage, die sich innerhalb des vom BL erwarteten Rahmens bewegt. Durch diesen respondierenden Gesprächsschritt signalisiert der AN eindeutig Akzeptanz. Nachdem die Frage beantwortet ist, übernimmt der BL wieder das Rederecht. Auch hier kommt es zu einem glatten Wechsel in beidseitigem Einvernehmen. Das Frage-Antwort-Prinzip, das dieser Sequenz zu Grunde liegt, zeigt erste klare Gesprächshierarchien. So sind Fragen immer als initiiierende Schritte zu betrachten, die einen respondierenden Schritt seitens des Hörers einfordern. Der BL wird dadurch zum Gesprächsleiter, der das Gespräch lenkt und kontrolliert. Er stellt die Fragen, erwartet Antworten und determiniert so den Gesprächsverlauf. Ein weiteres hierarchisches Kennzeichen in dieser Sequenz lässt sich in dem an die Antwort anschließenden Gesprächsschritt des BL festmachen. So betont dieser nach der ersten Frage-Antwort-Sequenz besonders die pronominalen Platzhalter. Dadurch begründet er nochmals seinen initiiierenden Schritt, in dem er klar formuliert, dass er „d:as“ noch mal festgehalten haben wollte, um dann die Anweisung zu geben, „das“ auch zu protokollieren. Mit der Betonung auf das Wort „A:lles“ fordert er den AN gleichzeitig dazu auf, zu widersprechen, falls er falsch liege. Die Verknüpfung der einzelnen Gesprächsschritte erfolgt auf grammatischer, wie auch auf thematischer Basis. So orientiert sich der Gesprächsschritt des AN direkt an der thematischen Aussage des BL und nimmt gleichzeitig dessen Wortwahl (ALSECCO) auf, um seine Antwort so mit der gestellten Frage zu verknüpfen. Auch die Art der Verknüpfung kann als hierarchisches Merkmal gedeutet werden, da der AN sich auffällig kurz und präzise ausdrückt und bemüht scheint nur responzierende Gesprächsschritte durchzuführen.

Besonders die Sprecherwechsel nach einer Unterbrechung sind ein weiterer markanter Hinweis auf Gesprächshierarchien. Diese Art von Sprecherwechsel kann von dazu befugten Personen ohne Widerstand vollzogen werden. Bei Unbefugten bleibt es hingegen beim

⁵⁴ ALSECCO bezeichnet dabei eine bestimmte Produktpalette von Wärme-Dämm-Verbundsystemen

Versuch der Übernahme der Sprecherrolle, da sie vom hierarchisch übergeordneten Sprecher zurückgewiesen wird. Beide Merkmale finden sich in folgender Sequenz der Besprechung:

BL [v]	daraus die Gesamtsumme haben. Was ich nochmal fragen wollte + Moment äh+
AN [v]	Die
KT [v]	((Stuhlrutschen - BL steht auf))

[4]

BL [v]	++Jahaaa+ ()
AR [v]	Das aber jetzt
AN [v]	Mineralwolle wäre dann ja dieses Ekominensystem, ne?

[5]

BL [v]	Das kommt nicht zur Ausführung. Wir...Wir sind Eingeschossig+
AR [v]	nicht zur Ausführung kommt
AN [v]	hm

Nachdem ein Zwischenergebnis protokolliert werden soll, muss der BL kurz den Tisch verlassen, um noch ergänzende Unterlagen hinzuziehen zu können. Während des Aufstehens spricht er weiter und erbittet mit einem Gesprächsschritt einen „Moment“. Nach einer kurzen Pause entsteht ein Sprecherwechsel durch das Ergreifen des Wortes seitens des AN. Dabei fällt auf, dass er einen gesprächsinitiierenden Schritt vollzieht, indem er ein fragendes „ne“ am Ende seines Gesprächsschrittes formuliert. Dieses „ne“ fordert den BL zu einer Bestätigung auf. So signalisiert der AN dem BL, dass er sich seiner niedrigen Position bewusst ist und keineswegs auf die Übernahme der Gesprächsleitung abzielt. Nach einer kurzen Pause erhält er die Antwort durch den BL. Dieser dehnt bei seinem respondierendem Gesprächsschritt besonders das „Jahaa“ und will nach einer kurzen Atempause wieder ins Gespräch einsteigen. Hier wird der BL allerdings vom AR unterbrochen, der sich mit diesem Gesprächsschritt zumindest vorübergehend das Rederecht aneignet. Es findet also ein Sprecherwechsel durch eine Unterbrechung statt. Während der BL noch in den Unterlagen blättert, möchte der AR dessen Antwort korrigieren. Doch nach einem kurzen Gesprächsschritt kommt es zu einem erneuten Sprecherwechsel, als der BL, den vorherigen Sprecherwechsel nicht akzeptierend, die Sprecherrolle, wiederum durch eine Unterbrechung, ergreift. Die Unterbrechung wird besonders durch die kurze Simultansequenz sehr deutlich. Der BL möchte seine Aussage, seiner Position entsprechend, selbst korrigieren. Dabei nimmt er den angefangenen Satz des AR auf, um ihn mit seinen eigenen Worten zu vervollständigen. So greift er sowohl das Thema, als auch die Wortwahl des Gesprächsschrittes des AR direkt auf und komplettiert ihn.

Dieser Sprecherwechsel nach einer Unterbrechung wird vom AR hingenommen und untermauert abermals die institutionelle Hierarchie, die diesem Gespräch zu Grunde liegt. Während der AN in dem ganzen Gespräch nicht ein einziges Mal einen Sprecherwechsel durch eine Unterbrechung zu erreichen versucht, vollzieht der BL diesen Schritt im Laufe des Gesprächs mehrfach. Anhand des „Merkmals Sprecherwechsel“ lässt sich eine erste hierarchische Rangfolge der drei Gesprächsteilnehmer ableiten. Die genaue Auszählung der die Sprecherrolle beanspruchenden Schritte durch Unterbrechungen, kann folgender Tabelle entnommen werden.

Name	Wechsel durch Unterbrechung
BL	3
AR	1
AN	0

Die Tabelle bestätigt die zu Anfang aufgestellt These, nach der die verschiedenen Rechte mit der hierarchischen Position des Teilnehmers verknüpft sind. Aber nicht nur die quantitative Gewichtung ist auffällig, auch die unterschiedlichen Reaktionen der Gesprächspartner sind charakteristisch. So wird ein Sprecherwechsel durch Unterbrechung, der von einer ranghohen Person vollzogen wird, meist von den Teilnehmern akzeptiert. während Unterbrechungen seitens Rangniedrigeren Personen nicht erfolgreich sind.

Ein weiteres Merkmal, das für die Existenz institutioneller Hierarchien in Besprechungen spricht, sind auffällig häufig auftretende Frage-Antwort-Sequenzen. Frage-Antwort-Sequenzen verdeutlichen eine klare Rollenverteilung innerhalb eines Gesprächs. Dabei eröffnet und determiniert der Sprecher, der die Fragen stellt, mit einem initiiierenden Gesprächsschritt einen Handlungsraum für den Hörer. Dieser versucht nun, im Bestreben der Situation gerecht zu werden, seine Äußerung an dieser Vorgabe ausrichten. Ein schönes Beispiel für diesen Prozess findet sich in folgendem Ausschnitt.

BL [v]	OK? Sind wir soweit klar?	Gu:t, kurzes anderes Thema noch, ich hab...
AR [v]		
AN [v]	OK	Alles klar.

Nachdem die Formalitäten geklärt sind, bemühen sich die Teilnehmer einen thematischen Abschluss zu finden. Innerhalb eines kurzen Resümees werden die bisher getroffenen

Vereinbarung und Konditionen als gültig verabschiedet. Auch diese Frage-Antwort-Sequenz ist durch eine klare Rollenstruktur gekennzeichnet. So initiiert der BL zu Beginn der obigen Sequenz eine Frage und erwartet auf sein „OK?“ einen respondierenden Schritt seitens des Sprechers. Das Antwortfeld ist wiederum determiniert und begrenzt. Der BL erwartet, in der Annahme, dass auch der Hörer daran interessiert ist, das Gespräch aufrecht zu halten, einen Gesprächsschritt, der dem Handlungsrahmen entspricht. Der AN reagiert seinerseits mit einem „OK“ und vollzieht damit den erwarteten respondierenden Schritt. Er erfüllt die Erwartungen, die an ihn gerichtet wurden und gibt eine so genannte „echte Antwort“. Hätte er beispielsweise zu diesem Zeitpunkt der Besprechung, wo schon viele Details geklärt wurden, widersprochen und seine Antwort etwa wie folgt formuliert: „Ne, irgendwie passt mir das alles nicht. Sie haben mir zu viele Sonderwünsche“⁵⁵, wäre es zu einem sequenzsparenden Gesprächsschritt gekommen. Dieser würde dann nicht mehr dem Rollenverhältnis entsprechen. Da hier aber sowohl auf die erste, wie auch auf die zweite Frage „Sind wir soweit klar?“ im Rahmen des determinierten Handlungsspielraumes geantwortet wird, entstehen Paar-Sequenzen, die vom BL als Gesprächsleiter eingeleitet werden. An die Antwort des AN schließt sich wiederum ein glatter Sprecherwechsel, bei dem der BL das Thema mit „Gu:t“ abschließt. Dass keine Einsprüche seitens der Teilnehmer erhoben werden untermauert nochmals die hierarchische Struktur, die durch den BL angeführt wird. Das Wort „Gu:t“ impliziert gleichzeitig noch ein weiteres Merkmal von Hierarchischen Strukturen in Besprechungen. So werden eröffnende und beendende Gesprächsschritte primär von dem Teilnehmer mit dem höchsten institutionellen Rang durchgeführt.

[11]

BL [v]	Gut, dann dann halten wir das
AN [v]	Kopf jetzt wirklich nicht, müsste ich nochmal fragen
KT [v]	

[12]

BL [v]	einfach öh nur im im Hinterkopf, dass wa das nochmal klären+öh weil das weiss ich
AN [v]	
KT [v]	

⁵⁵ Rein fiktiv vom Autor erdacht

[13]

BL [v]	nämlich auch nicht, ich weiss nur, dass wa bei diesem Eingeschössigen Bau den wa
AN [v]	
KT [v]	

[14]

BL [v]	da haben öh an und für sich brandschutztechnisch in dem Augenblick - ne ist hier
AN [v]	
KT [v]	((Architekt klappt Plan auf)) ((Klappt Plan zu))

[15]

BL [v]	nicht abgebildet - brandschutztechnisch an und für sich nichts machen müssen. So,
AN [v]	hmm NICKEN
KT [v]	

[16]

BL [v]	dann haben wir noch mal die Position, muss ich hinterfragen+++zwei acht, da hatten
---------------	--

Auch in diesem Ausschnitt wird ein thematischer Teil des Gesprächs abermals vom BL beendet. Mit „Gut“ schließt er ein Thema ab und beginnt mit „dann“ ein weiteres einzuleiten. Dabei erklärt er nicht nur das weitere Vorgehen „dass wa das noch mal klären“, sondern erläutert zusätzlich noch seinen Standpunkt bezüglich der gerade besprochenen Thematik. Seine Zusammenfassung wird von den übrigen Teilnehmern akzeptiert. So signalisiert ein zustimmendes „hmm“ seitens des AN eindeutig Übereinstimmung. Dieses Hörsignal, das hier sowohl auf sprachlicher Ebene („hmm“) wie auch auf nonverbaler Ebene („NICKEN“) gesendet wird, zielt eindeutig erkennbar nicht auf die Übernahme der Sprecherrolle, sondern signalisiert lediglich Aufmerksamkeit und Zustimmung. Mit „So“ wird daraufhin, wiederum durch den BL, die letzte Gesprächssequenz abgeschlossen und eine neue Gesprächssequenz eröffnet. Diese soll hier allerdings nicht weiter besprochen werden. Es sollte dennoch deutlich geworden sein, dass das Recht eröffnende und beendende Gesprächsschritte durchzuführen, eindeutig an eine bestimmte Rolle geknüpft ist. So sind der Wirkungsbereich jedes Teilnehmers und dessen Befugnisse innerhalb des Gesprächs, anhand seiner institutionellen Rolle, determiniert und allen Teilnehmern bekannt. Die ranghöchste Person ist die gesprächsleitende Person. Sie hat das Recht Gesprächssequenzen sowohl zu eröffnen, als auch zu beenden. Nur wenn diese Rollenverteilung von allen akzeptiert wird, kann eine Besprechung erfolgreich verlaufen.

Auch ein Sprecherwechsel nach einer Pause kann als Merkmal hierarchischer Strukturen gedeutet werden. In manchen Fällen werden Pausen auch selbst als initiiender Schritt eingesetzt. Dabei fungieren sie als taktisches Element. Ein Sprecherwechsel nach einer Pause, dem ein reaktiver Gesprächsschritt voraus geht, findet sich in folgendem Ausschnitt:

[2]

BL [v]	..der nächste kommt erst um fuffzehn Uhr + Feuerwehrgerätehaus!
AN [v]	der mit den

[3]

BL [v]	Mhhja ZUSTIMMEND+
AN [v]	Fenstern da +++ich weiß+++ das Problem ist , ich sachs

[4]

BL [v]	Seien Sie mir nicht böse, Herr G. ich kann es nicht verstehen, ihr
AN [v]	ihnen wie es ist..

[5]

BL [v]	hatte da mal n n Menschen an der Baumaßnahme ähhh, mit dem bin ich relativ g:ut
---------------	---

[6]

BL [v]	zurechtgekommen, der ist immer gekommen und hat gefragt und genau abgeklärt++
---------------	---

Mit dem ersten initiienden Gesprächsschritt „Feuerwehrgerätehaus!“ eröffnet der BL eine neue thematische Sequenz. Dieser Eröffnung folgt ein respondierender Schritt seitens des AN. Auch wenn der BL keine direkte Frage äußert, ist für den AN eindeutig erkennbar, dass er zu einer Stellungnahme aufgefordert worden ist. Es wird also eine Sprecherwechsel angestrebt. Da der BL bisher aber noch keine Anklage, Bitte oder etwas Ähnliches erhoben hat, äußert der AN zuerst noch eine Rückfrage. So ist es ihm möglich die Gesprächssituation und ihr Thema übereinstimmend zu definieren. Durch diese Reaktion kommt zu einer Selektion durch den AN, indem er die Erwartungen die an den initiienden Schritt geknüpft sind, nicht direkt erfüllt. Dass diese Reaktion zwar zum Kreis der möglichen Erwartungen zu zählen ist, aber nicht der ideale Reaktion entspricht, die hier vom BL erwartet wurde, erkennt man auch an dessen Reaktion. So vollzieht dieser mit „Mhhja ZUSTIMMEND“ einen reaktivierenden Gesprächsschritt. Auf der einen Seite bestätigt der BL die Aussage und signalisiert dem AN, dass er ihn verstanden hat. Gleichzeitig macht er aber auch deutlich, dass er noch eine genauere Stellungnahme des AN erwartet. Dementsprechend ist seine Reaktion mehr als nur

ein Hörersignal. Durch die Dehnung seiner bestätigenden Aussage wird der Forderung, eine klare Aussage zu machen, nochmals Nachdruck verliehen. Er reagiert also auf den Gesprächsschritt des AN und fordert ihn gleichzeitig erneut initiiierend auf. An dieser Stelle folgt nach einer längeren Pause nun endgültig der Sprecherwechsel. Die Pause erscheint wie eine Denkpause, in welcher der AN nach den richtigen Worten sucht. Die Pausen, bevor er das Wort ergreift, bestätigen seine Unsicherheit. Insgesamt verdeutlichen die Pausen nochmals die hier zugrunde liegenden hierarchischen Strukturen, sowie auch das Bewusstsein aller Teilnehmer dafür. Die Teilnehmer wissen um ihre Rollen und die damit verbundenen Rechte und orientieren sich an ihnen. So zeigt die Pause, dass der AN dem BL in seiner institutionellen Position unterzuordnen ist. Auf der Seite des AN zeugt sie mehr von Unsicherheit als von Stärke und seine Rückfrage unterstreicht seine Rolle als Reagierender. Zum anderen stärkt die Pause die Position des BL. Der BL weiß um seine Vormachtstellung und setzt die Pause ganz gezielt ein. In diesem Fall kann sein reaktiver Gesprächsschritt gar als rhetorisches Mittel bezeichnet werden. So erwartet er zwar eine Reaktion seitens des AN, bereitet aber gleichzeitig auch einen Sprecherwechsel durch Unterbrechung vor. Schließlich lässt er den AN nur kurz zu Wort kommen, bevor er seine Position mit „Seien Sie mir nicht böse, Herr G. ich kann es nicht verstehe“ nochmals ausdrücklich untermauert und sich die Rolle des Sprechers, ohne Widerstand, selbstständig aneignet. Besonders das Fehlen jeglichen Einspruchs gegen dieses Vorgehen ist hier charakteristisch. Es folgt ein Monolog des BL. Hier konkretisiert dieser seine Äußerung und grenzt somit mögliche Reaktionen nochmals ein. So ist er mit der Situation bei einem Bauprojekt unzufrieden. Diese Unzufriedenheit kommuniziert sowohl wörtlich, wie auch durch seine Art der Unterbrechung. Häufig auftretende, lange, monologartige Gesprächssequenzen sind ein weiteres linguistisches Merkmal für hierarchische Strukturen. Sie schaffen ein quantitatives Übergewicht und untermauert nochmals die Vormachtstellung des BL, sowie die übrigen Positionen.

Nachdem auch für das laufende Bauprojekt alle Absprachen getroffen und thematisch vom BL beendet wurden, endet die Besprechung schließlich mit einem vorläufigen Vertrag, der noch von der Buchführung geprüft werden soll. Auch die Beendigungsphase zeigt das gleiche Bild, das schon anhand verschiedener anderer linguistischer Merkmale soeben erläutert worden ist. So wird auch das Ende des Gesprächs auf Initiative des BL herbeigeführt. Dadurch, dass sich alle Gesprächsteilnehmer mit ihren Schritten an der klar herrschenden Hierarchie orientierten, kam ein gelungenes Gespräch zu Stande, das allen Beteiligten den erhofften Abschluss brachte.

6. Fazit

Nach der Klärung der theoretischen Grundlagen in den ersten drei Kapiteln wurden diese an einem Beispiel aus der Praxis im vierten und vor allem im fünften Kapitel angewendet. Abschließend möchte ich in diesem letzten Kapitel meiner Arbeit nun ein Fazit ziehen.

Schon zu Anfang dieser Arbeit wurde klar, dass ein Gespräch wesentlich komplexer ist, als wir es in unserem alltäglichen Empfinden wahrnehmen. Ein Gespräch ist mehr als ein Haufen sinnvoll aneinander gereihter Wörter und nur schwer in all seinen Facetten zu fassen. Dennoch lassen sich, wie in den ersten Kapiteln beschrieben, Strukturen herausstellen, an denen orientiert Gespräche analysiert, kategorisiert und gedeutet werden können. Ziel dieser Arbeit war es, diese Möglichkeiten zur Beschreibung von Gesprächsstrukturen für die Analyse eines Praxisbeispiels zu nutzen. Dieses Praxisbeispiel kam dabei nicht ohne Grund aus dem Wirtschaftssektor. So spielt die Strukturiertheit und Institutionalisierung von Kommunikation, wie im dritten Kapitel erläutert wurde, in der Wirtschaft eine tragende Rolle, wie man sie nur selten sieht. Im Speziellen galt es nun in der Analyse, wie schon in der Einleitung dieser Arbeit beschrieben, folgende Frage zu beantworten:

Was sind Gespräche und wie lassen sich institutionelle Hierarchien speziell innerhalb einer Besprechung in einem Wirtschaftsunternehmen anhand linguistischer Merkmale bestimmen?

Anhand der Analyse dreier Transkripte, die Ausschnitte aus einer Besprechung dokumentieren, die speziell für diese Zwecke aufgezeichnet wurden, konnte dieser Frage auf dem Grund gegangen werden.

Dabei konnte schließlich in der obigen Analyse der aufgezeichneten Besprechung, die aufgestellte Frage, dass Besprechungen in einem Unternehmen auch hinsichtlich ihrer linguistischen Merkmale hierarchische Strukturen aufweisen, eindeutig bejaht werden.

So hat der ranghöchste Gesprächsteilnehmer (hier der BL) nicht nur den größten Gesprächsanteil, sondern auch die meisten Gesprächsrechte. Ein besonders starkes Merkmal waren dabei die Sprecherwechsel, die in verschiedener Häufigkeit und Ausführungsweise getätigt wurden. So fiel auf, dass Sprecherwechsel, die der BL durch Unterbrechung erzielte, von den anderen Teilnehmern genauso akzeptiert wurden, wie dessen Bestehen auf seinem Rederecht, bei dem Versuch des Sprecherwechsels ihrerseits. Der Sprecherwechsel nach einer Pause wurde hingegen meist vom BL eingeleitet und bewusst vergeben. Schon hier zeigte

sich eine klare Rollenverteilung, deren Existenz durch weitere Merkmale unterstrichen wurde. Dabei galt vor allem die Frage zu klären, wer die Position des Gesprächsleiters einnimmt und ob diese über einen institutionell festgelegten Rang automatisch vergeben wird. Ist ein Betriebsleiter tatsächlich auch der Gesprächsleiter?

Am Beispiel der vielen Frage-Antwort-Sequenzen wurde in der Analyse verdeutlicht, dass genau dies der Fall ist. So kamen fast alle initiiierenden Schritte, zum Beispiel in Form von Fragen, von Seiten des BL. Dabei wurden meist bestimmte respondierende Schritte erwartet, die vom AN in der Regel auch erfüllt wurden. Zusammenfassend hat die Analyse, anhand dieser und anderer Merkmale, gezeigt, dass gesellschaftliche und institutionelle Hierarchien bei Besprechungen eindeutig auch in die Kommunikation übernommen werden.

Im Sinne von Erving Goffman könnte man sagen, dass hier bestimmte Rollenerwartungen von der Gesellschaft gestellt und erfüllt werden.⁵⁶ Nur so kann ein gelungenes Gespräch überhaupt stattfinden. Gespräche konstituieren sich also nicht nur aus Worten und Themen, sondern auch aus institutionellen Strukturen, die diese in Relation zueinander setzen und sich aus gesellschaftlichen Strukturen ableiten lassen. Es werden sowohl Rechte, wie auch Pflichten an bestimmte Gesprächsrollen geknüpft, sodass die institutionelle Hierarchie jederzeit zu sehen ist.

Ein Gespräch erwächst aus Gesprächsschritten, welche sich an einer bestimmten, durch die Gesellschaft definierten Hierarchie orientieren, um einen gemeinsamen Zweck zu bewältigen. Speziell in Besprechungen muss dieses Wissen über Strukturen und Hierarchien vorhanden sein, denn nur so kann das von allen Gesprächsteilnehmern angestrebte Ziel erreicht werden.

Oder wie Max Frisch sagen würde:

Worte verbinden nur, wo unsere Wellenlängen längst übereinstimmen.

(Max Frisch)

⁵⁶ Vgl. Goffman, Erving.; 2003: Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag. München: Piper-Verlag. S. 5-18 ff.

7. Literaturverzeichnis

Bamberger, I.; Wrona, T. (2004): strategische Unternehmensführung, München 2004

Bea, F.X.; Dichtl, E.; Schweitzer, M. (Hrsg.) (2000), Allgemeine Betriebswirtschaftslehre.
Band 1: Grundfragen, 8 Aufl., Stuttgart, Jena

Becker-Mrotzek, Michael / Meier, Christoph (1999): Arbeitsweisen und Standardverfahren der angewandten Diskursforschung. In: Brünner, G./Fiehler, R./Kindt, W. (Hgg.), S. 18-45

Brünner, Gisela (2000): Wirtschaftskommunikation; Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen, Tübingen .

Ehlich, Konrad (Hg.) (1980): Erzählen im Alltag, Frankfurt/Main.

Ungeheuer, Gerold (1972): Einführung in die Kommunikationstheorie Kurseinheit 1 (1983a) 2. Aufl., Hamburg.

Goffman, E., (2003): Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag, München

Henne, H. / Rehbock, H. (1982): Einführung in die Gesprächsanalyse. 2.Aufl. Berlin, New York

Klaus Brinker und Sven F. Sager (2001): Linguistische Gesprächsanalyse – Eine Einführung; 3.Auflage; (Hrsg.: Werner Besch und Hartmut Steinecke); Berlin

Luhmann, Niklas (1964/1995): Funktionen und Folgen formaler Organisation, Berlin

Rath, R. (1979): Kommunikationspraxis. Analysen zur Textbildung und Textgliederung im gesprochenen Deutsch. Göttingen.

Rehbein, J. (1994): Theorien, sprachwissenschaftlich betrachtet. In: Brünner, G. & Graefen, G. (eds.) (1994) Texte und Diskurse.

Internetquellen:

(letzter Zugriff 2.08.2007)

<http://www.business-wissen.de/de/baustein/bs15/>

<http://www.dwds.de> (Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache des 20. Jahrhunderts)

<http://lexikon.meyers.de/meyers/wirtschaft>

8. Anhang

Besprechung Teil I

Projektname: Mündliche Kommunikation

Sprecher

BL

Betriebsleiter

AR

Architekt

AN

Auftragnehmer

Anmerkung: KT bezeichnet die Kommentarzeile des Schreibers (S.Holtze)

[1]

BL [v]	ZGS-Leiter H:err	<u>s:o</u> jetzt muss ich erstmal gucken ()
	G:.	
AR [v]	Architekt	()
AN [v]	Auftr.nehm.	
BL [v]	Kommentar	((Unterlagen rascheln))

[2]

BL [v]	Wärmedämmverbundsystem+ Ausschreibung+für unseren Mensaanbau für die offene
AN [v]	
BL [v]	

[3]

BL [v]	+5+öhmm() Danke	Ach,
	Ganztagsschule	
AN [v]	nhmh ja ()	Ich hab hier auch noch
KT [v]	((nicken)) (Unterlagen rascheln)	()

[4]

BL [v]	hast du noch+	S:o äh 11896 Komma 70 Euro plus 5% Nachlass
AN [v]	()Das ist noch ()	

[5]

BL [v]	+++so, damit waren Sie Mindestbieter +Was wir noch haben öhm +waren öh
---------------	--

[6]

BL [v]	+Preiserklärungalso erstmal die, die eindeutige Erklärung: Sie haben angeboten+öh in
KT [v]	(laut einatmet)

[7]

BL [v]	der Position zwo-7++öh+++ASECCO
AR [v]	<i>das System</i>
AN [v]	Ja grundsätzlich ASECCO weil das System

[8]

BL [v]	d:as möchte ich nur noch mal festhalten	dass wir das bitte
AN [v]	im Prinzip, ja	jap

[9]

BL [v]	protokollieren dass sich das System ASECCO auf A:lles bezieht weil Sie nämlich in
---------------	---

[10]

BL [v]	den darauf folgenden Positionen z.B Socko-Sockel, Aluprofil
---------------	---

[11]

BL [v]	Wärmedämmverbundsystem, angebotenes Fabrikat nicht ausgefüllt haben
AN [v]	+da stand

[12]

BL [v]		<u>Doch.</u> Angebotenes
AR [v]		<u>Doch.</u>
AN [v]	keine LACHEND Zeile, so ne große Zeile glaub ich, oder?	
BL [v]		(ZGS-Leiter zeigt auf Zeile)

[13]

BL [v]	Fabrikat	<u>Bo:ach</u> Sie haben s:o klein
AR [v]		
AN [v]	Ach so, das war so eng, dann war kein Platz	

[14]

BL [v]	geschrieben also von daher+ Nein +äh also ich <i>sach ihnen ganz ehrlich</i> Ja+also+ Sie
AN [v]	<i>soll ASECCO sein</i>

[15]

BL [v]	bestätigen noch mal durchweg das komplett gewählte System, was Sie am Anfang
---------------	--

[16]

BL [v]	dargelegt haben, weil öh unser Rechnungsprüfungsamt natürlich <u>das</u> wieder als Punkt
---------------	---

[17]

BL [v]	sieht um ne Nicht-Wertung vorzunehmen + Ist nicht ordnungsgemäß ausgefüllt!
---------------	---

Besprechung Teil II

Projektname: Mündliche Kommunikation

Sprecher

BL

Betriebsleiter

AR

Architekt

AN

Auftragnehmer

Anmerkung: KT bezeichnet die Kommentarzeile des Schreibers (S.Holtze)

[1]

BL [v]	Also wir stellen nochmal ein komplettes Auftrags-LV zusammen	
AR [v]		son
AN [v]		ehm

[2]

BL [v]	ne? so mit dem dahinter liegenden Kurzpreisspiegel damit wir dann
AR [v]	Kurzpreisspiegel

[3]

BL [v]	daraus die Gesamtsumme haben. Was ich nochmal fragen wollte + Moment äh+
AN [v]	Die
KT [v]	((Stuhlrutschen - BL steht auf))

[4]

BL [v]	++Jahaa++
AR [v]	Das aber jetzt
AN [v]	Mineralwolle wäre dann ja dieses Ekominensystem, ne?

[5]

BL [v]	<i>Das kommt nicht zur Ausführung. Wir... Wir sind Eingeschossig+</i>
AR [v]	nicht zur <i>Ausführung kommt</i>
AN [v]	hm

[6]

BL [v] in dem Bau öh wir brauchen also auch noch nichmals die die öh die (B...forts) über
AN [v]

[7]

BL [v] den Fenstern haben+++
AN [v] die muss ich öhm normalerweise ab öh + ab Wärmedämmung

[8]

BL [v]
AN [v] über 10cm haben+++und es gibt jetzt von ASECCO gibt es öh es gibt jetzt ne neue

[9]

BL [v] *Jaa*
AN [v] Vorschrift, dass man im *Prinzip* alle zwei Geschosse nur son son öh Streifen rundrum

[10]

BL [v] Ja
AN [v] + machen muss. Aber ich weiß jetzt nicht bei einem Geschoss++ weiß ich ausm

[11]

BL [v] Gut, dann dann halten wir das
AN [v] Kopf jetzt wirklich nicht, müsste ich noch mal fragen
KT [v]

[12]

BL [v] einfach öh nur im im Hinterkopf, dass wa das noch mal klären+öh weil das weiß ich
AN [v]
KT [v]

[13]

BL [v] nämlich auch nicht, ich weiss nur, dass wa bei diesem Eingeschossigen Bau den wa
AN [v]
KT [v]

[14]

BL [v] da haben öh an und für sich brandschutztechnisch in dem Augenblick - ne ist hier
AN [v]
KT [v] ((Architekt klappt Plan auf)) ((Klappt Plan zu))

[15]

BL [v] nicht abgebildet - brandschutztechnisch an und für sich nichts machen müssen. So,
AN [v] hmm NICKEN
KT [v]

[16]

BL [v] dann haben wir noch mal die Position, muss ich hinterfragen+++zwei acht, da hatten

[17]

BL [v] Sie bestätigt, das war das Gleiche +11+ Hast du mal den Preisspiegel da?
KT [v] ((Architekt

[18]

KT [v] legt Preisspiegel vor))

Besprechung Teil III**Projektname:** Mündliche Kommunikation**Sprecher****BL****Betriebsleiter****AR****Architekt****AN****Auftragnehmer***Anmerkung: KT bezeichnet die Kommentarzeile des Schreibers (S.Holtze)*

[1]

BL [v]	OK	Sind wir soweit klar?	G:ut, kurzes anderes Thema noch, ich hab ja
AR [v]			
AN [v]	OK	Alles klar.	

[2]

BL [v]	..der nächste kommt erst um fuffzehn Uhr + Feuerwehrgerätehaus
AN [v]	der mit den

[3]

BL [v]	Mhhja ZUSTIMMEND
AN [v]	Fenstern da +++ich weiß+++ das Problem ist , ich sachs

[4]

BL [v]	Seien Sie mir nicht böse, Herr G. <u>ich kann es nicht verstehen</u> , ihr
AN [v]	ihnen wie es ist..(...)

[5]

BL [v]	hatte da mal n n Menschen an der Baumaßnahme ähhh, mit dem bin ich relativ g:ut
---------------	---

[6]

BL [v]	zurechtgekommen, der ist immer gekommen und hat gefragt und genau abgeklärt++
---------------	---

[7]

BL [v] weiss nicht ob das en Pole war oder was, aber der sprach+relativ gutes Deutsch+4+

[8]

BL [v] ich hab keine Ahnung, spielt auch keine Rolle, der hat ne saubere Arbeit dort gemacht

[9]

BL [v] und bevor er was gemacht hat, hat er gefragt, so+++ wir haben das Gerüst abgebaut,

[10]

BL [v] du musstest abziehen, ich weiß das alles, wir haben auch keine Möglichkeit bei euch

[11]

BL [v] Druck zu machen wegen Terminen, weil wir aus äh dem aus äh dem aus dem

[12]

BL [v] Terminplan ja komplett rausgeflogen sind - im Endeffekt, +so aber ++ dann ist

[13]

BL [v] eingerüstet worden und es sollte, unten war ja gepflastert, es sollte abgedeckt werden

[14]

BL [v] + ist nicht gemacht worden.++ das sieht aus: schweinemäßig, so, weiter, dann haben

[15]

BL [v] sie die Fenster versaut, das haben se ja selber gesehn + + Fenster öh öh Fensterbänke

[16]

BL [v] und und und + dann haben die die Fester jetzt sauber gemacht, hab i:ch gehört +

[17]

BL [v] womit?++

AN [v] +die haben das mit äh Verdünnung gemacht, die das nicht angreift, +das

[18]

BL [v] Das könn sie vergessen

AN [v] Problem(i...) ++ das Problem ist, da ist mit Tesa abgeklebt worden.