



EILA MINKKINEN

Telefongespräche in der finnisch-deutschen  
Unternehmenskommunikation

Bestandsaufnahmen und Gesprächsanalysen



ACADEMIC DISSERTATION

To be presented, with the permission of  
the Faculty of Humanities of the University of Tampere,  
for public discussion in the Auditorium Pinni B 1096,

Kanslerinrinne 1, Tampere,  
on December 8th, 2006, at 12 o'clock.

UNIVERSITY OF TAMPERE

ACADEMIC DISSERTATION  
University of Tampere,  
School of Modern Language and Translation Studies  
Finland

Distribution  
Bookshop TAJU  
P.O. Box 617  
33014 University of Tampere  
Finland

Tel. +358 3 3551 6055  
Fax +358 3 3551 7685  
taju@uta.fi  
www.uta.fi/taju  
<http://granum.uta.fi>

Cover design by  
Juha Siro

Layout  
Sirpa Randell

Printed dissertation  
Acta Universitatis Tamperensis 1192  
ISBN 951-44-6779-5  
ISSN 1455-1616

Electronic dissertation  
Acta Electronica Universitatis Tamperensis 573  
ISBN 951-44-6780-9  
ISSN 1456-954X  
<http://acta.uta.fi>

Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print  
Tampere 2006

**Für Juha-Pekka (1959-2003)**



# DANKSAGUNG

Ohne die Experten der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation hätte diese Arbeit nicht angefertigt werden können. Deshalb möchte ich mich an dieser Stelle zuallererst bei den Befragten in den Unternehmen der Region Pirkanmaa bedanken, die ihre kostbare Zeit für das Ausfüllen von Fragebögen und die Teilnahme an Interviews zur Verfügung stellten. Vor allem danke ich jenen Mitarbeitern, die ihre Telefonate auf Tonband aufzeichneten und mir zwecks Analyse überließen.

Ganz besonderer Dank gilt meinem Betreuer, Herrn Prof. Dr. Ewald Reuter, der meine Arbeit von Beginn an begleitet und stets an mich geglaubt hat. Unermüdlich hat er verschiedene Fassungen dieser Arbeit gelesen und kommentiert, mich bei Rückschlägen unterstützt und angespornt und die Freude über Erfolge mit mir geteilt. Unsere Zusammenarbeit wird mir in bester Erinnerung bleiben.

Den Vorgutachtern Herrn Prof. Dr. Werner Kallmeyer und Frau Prof. Dr. Maria Egbert danke ich für ihre konstruktive Kritik und ihre Verbesserungsvorschläge. Insbesondere Werner Kallmeyers Hinweise haben mir geholfen, bestimmte sprachanalytische Positionen stärker zu akzentuieren.

Für anregende Diskussionen und wertvolle Kommentare möchte ich unserer Projektgruppe, den Leitern Frau Prof. Dr. Liisa Tiittula, Herrn Prof. Dr. Ewald Reuter und Frau Prof. Dr. Marja-Leena Piitulainen sowie den Doktorandinnen Satu Leinonen und Margarethe Olbertz-Siitonen meinen Dank aussprechen. Liisa Tiittula danke ich besonders für die wertvollen Kommentare und konstruktiven Hinweise in der Endphase meiner Arbeit. Bei Satu Leinonen möchte ich mich ganz herzlich für ihre Unterstützung während meines gesamten Dissertationsprojekts bedanken.

Ferner danke ich Herrn Dr. Reinhold Schmitt und Frau Daniela Heidtmann vom *Institut für Deutsche Sprache* (IDS) in Mannheim, die mit unserer Projektgruppe kooperiert haben. Die gemeinsamen Datensitzungen sowohl in Tampere als auch in Mannheim waren nicht nur produktiv und wissenschaftlich anregend, sondern bereiteten immer auch Vergnügen und fröhliches Wiedersehen.

Bei den KollegInnen im Fach *Deutsche Sprache und Kultur* möchte ich mich dafür bedanken, dass sie während meiner meist kurzen Besuche am Institut immer Interesse am Gedeihen meiner Dissertation wie auch an den Auf und Abs in meinem Privatleben zeigten. Die kleinen Diskussionen auf dem Flur bereiteten mir immer Freude.

Ein großes Dankeschön gebührt sowohl Frau Alexandra Matschke für die sorgfältige Durchsicht der letzten Fassung dieser Arbeit als auch Frau Sirpa Randell für die typographische Gestaltung. Der Akademie von Finnland und der Universität Tampere danke ich für finanzielle Unterstützung, der Bibliothek der Universität Tampere für die Aufnahme meiner Arbeit in die Acta-Publikationsreihe.

Ein kleiner Kreis von lieben Leuten in Suodenniemi hat mir in den letzten Jahren zur Seite gestanden. Sie haben mich nicht nur emotional unterstützt und ermutigt, sondern mir auch bei vielen praktischen Aufgaben des alltäglichen Lebens geholfen. Dafür möchte ich ihnen ganz herzlich danken.

Den allergrößten Dank schulde ich meinen vier Kindern: Jussi, Kerttu, Elina und Lauri. Sie haben mich ganz lieb unterstützt und keinen Zweifel daran gelassen, dass ich mein Ziel erreichen werde, was mir die beste Motivation in diesem Arbeitsprozess gewesen ist. Sie haben großen Anteil am Gelingen dieser Arbeit.

Suodenniemi, im November 2006

Eila Minkkinen

# Tiivistelmä

## Puhelinkeskustelut suomalais-saksalaisessa yritysviestinnässä Tarvetutkimuksia ja keskustelunanalyyssejä

Tutkimuksen tarkoitus on kuvailla saksankielisten liikepuhelijien toimintarakennetta sekä kartoittaa saksan kielen tarvetta, käyttöä ja siihen liittyviä ongelmia pirkanmaalaisissa yrityksissä. Käsillä olevan työn alkuosassa raportoidaan kirjallisten kyselyjen ja tutkimushaastattelujen tuloksia. Vuonna 2001 tehtiin kirjallinen kysely niille pirkanmaalaisille yrityksille, joilla tuolloin oli liikesuhteita saksankielisiin maihin. Kyselylomake lähetettiin 273 yritykselle, joista 104 palautti täytetyn lomakkeen. Kyselyn tarkoituksena oli kerätä taustatietoja yrityksistä sekä kartoittaa saksan kielen tarvetta ja käyttöä erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa viestintätilanteissa. Lisäksi kysyttiin vastaajien käsityksiä erilaisten saksankielisten viestintätilanteiden vaikeudesta ja niistä syistä, jotka vastaajien mielestä aiheuttivat ongelmia kyseisissä tilanteissa. Kyselyyn vastanneissa yrityksissä tehtiin myös 17 tutkimushaastattelua, joiden tarkoituksena oli lähinnä tarkentaa vastaajien käsityksiä saksankielisistä viestintätilanteista ja niihin mahdollisesti liittyvistä vaikeuksista.

Tutkimuksen pääpaino on autenttisten liikepuhelijien keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa. Vuosina 2000–2003 nauhoitettiin neljässä yrityksessä yhteensä 39 liikepuhelua, jotka ovat pääasiassa suomalaisten yritysten ja Saksassa sijaitsevan tytäryhtiön tai edustajien tai yhteistyötä tekevien suomalaisten ja saksalaisten yritysten välisiä puheluja. Yritysten tai toimipisteiden välillä ovat vakiintuneet liikesuhteet ja lähes kaikissa keskusteluissa sinutellaan. Keskustelunanalyttisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää puhelinkeskustelujen toimintarakenne, jolloin pyrittiin kuvaamaan erityisesti niitä toimintoja ja tehtäviä, joihin osallistujat suuntautuvat ja joiden kautta he rakentavat vuorovaikutustilanteen. Lisäksi tarkasteltiin, millaisia menetelmiä ja strategioita osallistujat näiden toimintojen toteuttamisessa käyttävät.

Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa pyrittiin lisäksi selvittämään, kuinka keskustelujen institutionaalisuus eli se, että osallistujat soittavat yritystensä nimissä ja hoitavat kyseisten yritysten heille antamia työtehtäviä, tulee esiin vuorovaikutuksessa. Lisäksi tarkasteltiin, näkyykö keskusteluissa se, että kyseessä on kulttuu-

rien välinen vuorovaikutustilanne. Institutionaalisuutta ja kulttuuria tarkasteltiin paikallisina, keskustelijoiden toiminnassa muotoutuvina tekijöinä. Tämä tarkoittaa sitä, että ne ovat vuorovaikutuksellisesti relevantteja, mikäli keskustelijat suuntautuvat niihin ja puhuvat ne esiin.

Kirjallisen kyselyn, haastattelujen ja keskusteluanalyyttisen tutkimuksen tulokset ovat jossain määrin ristiriidassa keskenään. Kirjallinen kysely osoitti ennen kaikkea puhelinkeskustelujen tärkeyden yritysten jokapäiväisessä toiminnassa. Ne muodostavat yleisimmän saksankielisen suullisen viestintätilanteen: yli puolelle vastaajista on päivittäin tai viikoittain saksankielisiä puheluja. Saksankielisen viestinnän ongelmien kohdalla kulttuurierot koetaan pienimmäksi ongelmia aiheuttavaksi tekijäksi sekä kirjallisessa että suullisessa viestinnässä. Sen sijaan ammattisanasto ilmoitettiin suurimmaksi viestinnän ongelmaksi. Haastatteluissa kulttuuri ja erityisesti kulttuurierot olivat sen sijaan suosittu puheenaihe. Tällöin sitä ei kuitenkaan yleensä liitetty puhelinkeskusteluihin tai muihin viestintätilanteisiin vaan enemmänkin yleiseen kaupankäyntiin. Haastatteluissa tuli myös esille, että puhelinkeskustelut koetaan helpoiksi silloin, kun on itse soittajana ja käsiteltävä asia sekä vastaanottaja ovat tuttuja.

Suomalais-saksalaisten liikepuhelujen keskusteluanalyyttinen tutkimus osoitti, että keskustelut rakentuvat tiettyjen toimintojen sarjaksi, johon osallistujat suuntautuvat. Analysoidut puhelinkeskustelut rakentuvat seuraavista toiminnoista, joista kukin voi jakautua useampaan osatoimintoon:

### Keskustelun avaaminen

#### Puhelun syyn kertominen

- Siirtymän merkitseminen puhelun syyn kertomiseen ja puheenvuoron varaaminen

- Puhelulle relevantin työkontekstin osoittaminen

- Puhelun syyn projisointi

- Yhteistyössä hoidettavien työtehtävien senhetkisestä tilanteesta informoiminen

- Yhteistyössä hoidettavista työtehtävistä keskusteleminen

- Jatkotoimenpiteistä sopiminen

### Keskustelun päättäminen

Tutkitut puhelinkeskustelut nivoutuvat yrityksen muihin tehtäviin ja päämääriin. Ne ovat tärkeä osa kaikkien niiden osatoimintojen koordinoinnissa, joiden päämääränä on tuotteiden tai palveluiden myyminen. Puhelinkeskusteluissa kysytään

ja annetaan tietoja sekä pyydetään suorittamaan tehtäviä, jotka edistävät meneillään olevia hankkeita ja kauppoja. Puhelinkeskustelujen osallistujat suuntautuvat institutionaalisiin tehtäviinsä ja rooleihinsa: keskusteluilla hoidetaan työtehtäviä ja osallistujat orientoituvat niiden nopeaan ja tehokkaaseen hoitamiseen. Puhelut ovat yleensä lyhyitä ja keskustelun toiminnot hoidetaan taloudellisesti. Keskustelun avaus on rutiininomainen ja lyhyt ja osallistujat siirtyvät nopeasti käsiteltävään työasiaan. Keskustelijat eivät myöskään käsittele työn ulkopuolisia asioita tai kysele esimerkiksi kuulumisia, vaikka keskustelut ovatkin tuttavallisia. Tarkasteltaessa vuorovaikutuksen rakenteita ja puheen yksityiskohtia, voitiin havaita, että joskus keskustelun toiminnot ja tehtävät toteutetaan monimutkaisina ja laajennettuina toimintajaksoina eli sekvensseinä. Tällöin on kysymyksessä keskustelu, jossa toinen osapuoli ei ole asiaa hoitava henkilö tai se henkilö, jonka kanssa ensisijaisesti halutaan keskustella, käsiteltävä asia on arkaluontoinen (esim. työtehtävän tekemättä jättäminen) tai joudutaan antamaan kieltävä vastaus tehtyyn ehdotukseen tai kysymykseen.

Kirjallisessa kyselyssä 13,5 % vastaajista ilmoitti, että saksankieliset puhelut tuottavat vaikeuksia ”usein” tai ”(lähes) aina”. Tutkittujen puhelinkeskustelujen suomalaiset osallistujat puhuvat saksaa hyvin, eivätkä vähäiset kielivirheet vaikuta osallistujien toimintaan ja vuorovaikutuksen rakentumiseen. Sen sijaan epäsymmetria institutionaalisen tiedon suhteen vaikuttaa keskustelun rakentumiseen ja aiheuttaa monimutkaisempia toimintajaksoja esimerkiksi silloin, kun toinen osallistujista ei ole käsiteltävää asiaa varsinaisesti hoitava henkilö. Se, että keskustelijat edustavat suomalaista tai saksalaista kulttuuria ei näy tutkituissa puhelinkeskusteluissa. Vuorovaikutuksen kannalta merkityksellisempää on se, että osallistujat ovat saman yrityskulttuurin edustajia, jossa heillä on yhteistä, omaan alaan liittyvää tietoa ja osaamista, samanlaisia toimintatapoja sekä yhteisiä asiakkaita.

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää taloussaksan opetuksen suunnittelussa ja kehittämisessä sekä jatkokoulutuksessa. Tulokset voivat antaa viitteitä myös oppikirjasuunnitteluun. Suomalais-saksalaisia liikepuheluja on tutkittu vähän, ja yleensäkin keskusteluanalyttinen puhelinkeskustelujen tutkimus on keskittynyt puhelujen alku- ja loppuosaan. Käsillä oleva tutkimus selvittää rutiininomaisten liikepuhelujen koko toimintarakennetta, ja sen tuloksia voidaan käyttää lähtökohtana uusien keskusteluaineistojen jäsentämisessä ja analyysin systematisoinnissa.



# INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG .....	17
2	FINNISCH-DEUTSCHE UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION .....	20
	2.1 Stand der Forschung .....	20
	2.2 Methoden.....	25
3	DIE VERWENDUNG DER DEUTSCHEN SPRACHE IN DEN UNTERNEHMEN DER REGION PIRKANMAA .....	29
	3.1 Die Unternehmen .....	29
	3.2 Die Befragten .....	32
	3.3 Häufigkeit des Schreibens und Lesens von deutsch- sprachigen Texten .....	38
	3.4 Häufigkeit der einzelnen mündlichen Kommunikations- situationen .....	40
	3.5 Sprachendienste .....	41
	3.6 Zusammenfassung .....	42
4	PROBLEME IN DER FINNISCH-DEUTSCHEN UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION .....	44
	4.1 Schriftliche Kommunikation.....	45
	4.1.1 Häufigkeit der Probleme beim Schreiben und Lesen von deutschsprachigen Texten .....	46
	4.1.2 Problemarten in der schriftlichen Kommunikation .....	49
	4.2 Mündliche Kommunikation .....	52
	4.2.1 Häufigkeit der Probleme beim Sprechen und Verstehen von Deutsch .....	52
	4.2.2 Problemarten in der mündlichen Kommunikation .....	53
	4.2.3 Telefonate .....	56
	4.3 Zusammenfassung .....	57

5	GESPRÄCHSANALYTISCHE URTERSUCHUNG AN FINNISCH-DEUTSCHEN GESCHÄFTSTELEFONATEN.....	60
6	THEORETISCHE UND METHODOLOGISCHE GRUNDLAGEN.....	63
6.1	Gesprächsanalytische Vorgehensweise.....	63
6.2	Grundbegriffe und die methodische Vorgehensweise .....	67
6.3	Telefongespräche als Forschungsgegenstand.....	77
6.4	Interkulturalität .....	78
6.5	Institutionalität .....	83
6.6	Typologisierung von Gesprächen.....	88
7	STAND DER ERFORSCHUNG VON TELEFONATEN.....	93
7.1	Untersuchungen an einzelnen Phasen oder Aspekten der Telefongespräche.....	93
7.2	Die allgemeine Struktur der Telefongespräche als Forschungsgegenstand.....	95
8	ANALYSE DER FINNISCH-DEUTSCHEN GESCHÄFTS- TELEFONATE.....	99
8.1	Datenerhebung und Korpus.....	99
8.2	Exemplarische Analyse.....	103
8.3	Das Gespräch eröffnen .....	113
8.3.1	Erreichen des gewünschten Gesprächspartners.....	117
8.3.2	Weiterleitung.....	126
8.3.3	Eine lange Pause im Gespräch .....	133
8.3.4	Zusammenfassung.....	134
8.4	Den Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf markieren und das Rederecht reservieren .....	135
8.4.1	Turnorganisation .....	136
8.4.2	Übergangsmarkierungen.....	137
8.4.3	Zusammenfassung.....	144
8.5	Den relevanten Arbeitskontext des Anrufs markieren .....	145
8.5.1	Bezug auf einen früheren Kontakt .....	149
8.5.2	Bezug auf einzelne Elemente aus der gemeinsamen Interaktionsgeschichte .....	160
8.5.3	Zusammenfassung.....	165
8.6	Den Grund für den Anruf projizieren.....	167

8.7	Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren.....	175
8.7.1	Erkundigung: fehlende Informationen erfragen.....	176
8.7.2	Mitteilung von Informationen.....	185
8.7.3	Bitte um Durchführung einer praktischen Aktivität.....	188
8.7.4	Zusammenfassung.....	198
8.8	Den Stand der laufenden Zusammenarbeit besprechen.....	200
8.8.1	Den angezeigten Stand akzeptieren.....	201
8.8.2	Den angezeigten Stand anzweifeln.....	207
8.8.3	Den angezeigten Stand nicht akzeptieren.....	210
8.8.4	Beziehungsarbeit.....	214
8.8.5	Zusammenfassung.....	219
8.9	Den Handlungsplan aushandeln.....	221
8.9.1	Praktische berufliche Aufgabe.....	222
8.9.2	Neuer Kontakt.....	226
8.9.3	Zusammenfassung.....	231
8.10	Das Gespräch beenden.....	232
8.11	Die Handlungsstruktur der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate.....	247
9	ERGEBNISSE UND SCHLUSSFOLGERUNGEN.....	254
	LITERATURVERZEICHNIS.....	265
	ANHÄNGE.....	277

## ABBILDUNGEN

Abbildung 1: Wirtschaftssektoren der Unternehmen .....	30
Abbildung 2: Unternehmensgröße, Anzahl der Mitarbeiter .....	31
Abbildung 3: Typologisierung von Telefongesprächen.....	92
Abbildung 4: Einbettung des geschäftlichen Telefonats in übergreifende praktische Arbeitsvorgänge und die Aufgabenstruktur der Beteiligten im Telefongespräch .....	248

## TABELLEN

Tabelle 1: Die Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen mit den deutschsprachigen Ländern .....	32
Tabelle 2: Stellung der Befragten in den Unternehmen.....	33
Tabelle 3: Deutschlernen in der Schule und nach der Schule .....	33
Tabelle 4: Die Einschätzung der eigenen Deutschkenntnisse .....	34
Tabelle 5: Die Verwendung des Deutschen und Englischen in der mündlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern.....	34
Tabelle 6: Die Verwendung des Deutschen und Englischen in der schriftlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern.....	35
Tabelle 7: Die Verwendung des Deutschen in der mündlichen Kommunikation vs. die Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen mit den deutschsprachigen Ländern .....	35
Tabelle 8: Die Verwendung des Deutschen in der schriftlichen Kommunikation vs. die Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen mit den deutschsprachigen Ländern .....	36
Tabelle 9: Die Verwendung des Deutschen in der mündlichen Kommunikation vs. die Stellung der Befragten.....	37
Tabelle 10: Die Verwendung des Deutschen in der schriftlichen Kommunikation vs. die Stellung der Befragten.....	37

Tabelle 11: Die Häufigkeit des Schreibens von deutschsprachigen Texten .....	38
Tabelle 12: Die Häufigkeit des Lesens von deutschsprachigen Texten .....	39
Tabelle 13: Die Häufigkeit der einzelnen deutschsprachigen mündlichen Kommunikationssituationen.....	40
Tabelle 14: Schwierigkeiten bei der Produktion und Rezeption von deutschsprachigen Texten sowie beim Sprechen und Verstehen von Deutsch (zusammengefasst aus den Tabellen 4.12 und 4.15 in Minkkinen/Reuter 2001).....	45
Tabelle 15: Die Häufigkeit der Probleme beim Schreiben von deutsch- sprachigen Texten.....	46
Tabelle 16: Die Häufigkeit des Schreibens von deutschsprachigen Geschäftsbriefen vs. die Häufigkeit der Probleme beim Schreiben von deutschsprachigen Geschäftsbriefen.....	47
Tabelle 17: Korrelation zwischen den Sprachkenntnissen und der Häufigkeit der Probleme beim Schreiben von deutschsprachigen Geschäftsbriefen .....	48
Tabelle 18: Die Häufigkeit der Probleme beim Lesen und Verstehen von deutschsprachigen Texten.....	48
Tabelle 19: Problemarten beim Schreiben von deutschsprachigen Texten .....	49
Tabelle 20: Problemarten beim Lesen und Verstehen von deutsch- sprachigen Texten .....	51
Tabelle 21: Die Häufigkeit der Probleme in den einzelnen mündlichen Kommunikationssituationen.....	52
Tabelle 22: Problemarten in den mündlichen Kommunikationssituationen, das eigene Sprechen.....	53
Tabelle 23: Problemarten in den mündlichen Kommunikationssituationen, das Verstehen .....	54
Tabelle 24: Dauer der einzelnen Telefonate .....	100



# 1 EINLEITUNG

Den Anlass zu dieser Studie hat das Projekt *Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa* gegeben, das im August 2000 am germanistischen Institut der Universität Tampere anlieft. Ziele des Projekts waren, den Bedarf und die Verwendung der deutschen Sprache in den finnisch-deutschen Geschäftsbeziehungen und die Probleme dieser Kommunikation in der Region der finnischen Stadt Tampere zu untersuchen. Die Zielgruppe der Untersuchungen waren alle Unternehmen in dieser Region, die laut den Registern der Industrie- und Handelskammer Tampere und des finnischen Außenhandelsverbandes FINPRO geschäftliche Beziehungen mit den deutschsprachigen Ländern haben. Die Zahl dieser Unternehmen lag im Jahre 2000 bei ca. 270.

In einer schriftlichen Befragung konnten die Befragten angeben, ob sie Interesse an einem Interview haben. Viele Befragten gaben ihre Kontaktinformationen an und zeigten somit ihr Interesse an dem Projekt. Auf Grund dessen hatte ich die Möglichkeit, 17 Unternehmen zu besuchen und Experten für den Handel mit den deutschsprachigen Ländern zu interviewen. Alle befragten Personen begrüßten die Interviews sehr und zeigten großes Interesse am Endziel des Projekts, nämlich an der Erarbeitung bzw. Entwicklung von Sprachberatung und Schulung im Bereich der deutschsprachigen Unternehmenskommunikation.

Zugleich hatte ich die Möglichkeit, einen Einblick in die alltäglichen Erfahrungen der befragten Geschäftsleute im Handel mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern zu bekommen. Kulturunterschiede und sprachliche Probleme kamen in den Interviews häufig zur Sprache. Es wurden unterschiedliche Textsorten und mündliche Kommunikationssituationen, die zu den beruflichen Aktivitäten der Befragten gehören, erwähnt. Von dem ständigen Zeitdruck und dem daraus folgenden Zwang, Prioritäten zu setzen, war oft die Rede: In der Kommunikation müssen vor allem berufliche Angelegenheiten und Fragen behandelt und gelöst werden, weshalb sprachliche Feinheiten von nachrangiger Bedeutung sind. In den meisten Interviews bekam ich das Gefühl, dass die Befragten professionelle Geschäftsleute sind: Sie sind in ihrem Beruf erfahren und die deutsche Sprache beherrschen sie auch für ihre beruflichen Zwecke sehr gut.

In Bezug auf die mündlichen Kommunikationssituationen wurden am häufigsten Telefongespräche erwähnt. Viele Befragte führen wöchentlich Telefongespräche

auf Deutsch, und die meisten Befragten waren der Meinung, dass ihnen diese alltäglichen Telefonate keine Schwierigkeiten bereiten, besonders, wenn man selbst anruft und sowohl den Angerufenen als auch den zu besprechenden Sachverhalt kennt. Andererseits gaben 13,5 % der Befragten der schriftlichen Befragung an, oft oder (fast) immer Schwierigkeiten mit den deutschsprachigen Telefonaten zu haben. Die Ergebnisse hinsichtlich verschiedener Problembereiche sind widersprüchlich: Laut den Befragten der schriftlichen Befragung stellen die Kulturunterschiede das geringste Problem in der mündlichen Kommunikation dar, während sie in den Interviews das beliebteste Thema waren. In der schriftlichen Befragung wurde dagegen der berufliche Fachwortschatz als das größte Problem in der mündlichen Kommunikation empfunden.

In der vorliegenden Arbeit werden zunächst die Ergebnisse einer umfangreicheren schriftlichen Befragung zur Verwendung der deutschen Sprache und den Problemen der deutschsprachigen Unternehmenskommunikation sowie einige Befunde der Interviews dargestellt. Der Fokus der Arbeit liegt jedoch auf den geschäftlichen Telefonaten. Die Befunde der schriftlichen Befragungen und Forschungsinterviews zeigten die Relevanz der Telefonate im Unternehmensalltag. Neben den häufig benutzten Medien Fax und E-mail spielt das Telefongespräch eine zentrale Rolle bei der Abwicklung von geschäftlichen Arbeitsvorgängen – vor allem innerhalb fest etablierter Geschäftsbeziehungen, wenn schnell Informationen erfragt und mitgeteilt werden müssen, und wenn schnelles Antworten und Reagieren wichtig ist.

Die Befragten können zwar die Telefonate und die Probleme des Telefonierens beschreiben, aber was tatsächlich in den alltäglichen Geschäftstelefonaten mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern passiert, kann in Interviews oder Befragungen kaum ermittelt bzw. erklärt werden. Dies kann nur anhand authentischer Gesprächsdaten untersucht werden. Die erwähnten Kontakte zu Unternehmen in der Region Pirkanmaa ermöglichten die Aufzeichnung von 39 deutschsprachigen Geschäftstelefonaten im Rahmen alltäglicher Geschäftskontakte und deren gesprächsanalytische Untersuchung: Dadurch war es möglich zu ermitteln, wie die Telefonate aufgebaut sind und welche Faktoren tatsächlich relevant bzw. problematisch sind. Unabhängig von den Befunden der Interviews und schriftlichen Befragungen folgt die Analyse der induktiven gesprächsanalytischen, d. h. materialgestützten Vorgehensweise. A priori sind die Telefongespräche weder problematisch noch unproblematisch, weder erfolgreich noch erfolglos, da es sich bei solchen Urteilen stets um perspektivierte Zuschreibungen handelt (vgl. Siegfried 2005, 77). Deshalb soll durch die Analyse in objektivierender Einstellung herausgearbeitet werden, an welchen Interaktionsaufgaben sich die Beteiligten tatsächlich selbst orientieren und welche Faktoren sie selbst in diesen Telefonaten als relevant ansetzen. Diese Gesprächs-

analytischen Untersuchungen wurden im Rahmen des von der Akademie von Finnland geförderten Forschungsprojekts *Soziale Stile und institutionelle Interaktion in interkulturellen Kontaktsituationen* (2003–2006) an der Universität Tampere durchgeführt.

Ziel der vorliegenden Arbeit ist also erstens, eine Bestandsaufnahme über die Verwendung der deutschen Sprache in der Region Pirkanmaa und über die Phänomene, die die Befragten selbst als problematisch in der deutschsprachigen Unternehmenskommunikation empfinden, vorzulegen. Zweitens soll anhand der Analyse authentischer Telefongespräche geklärt werden, wie diese Gespräche im Unternehmensalltag tatsächlich geführt werden, wobei die Rekonstruktion des gesamten Ablaufs der Telefongespräche im Vordergrund steht.

Die Arbeit gliedert sich folgendermaßen: Die Kapitel 2–4 befassen sich mit der Verwendung der deutschen Sprache und den Problemen in der deutschsprachigen Kommunikation in Unternehmen aus der Region Pirkanmaa. In Kapitel 2 werden der Stand der Erforschung der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation und die Untersuchungsmethoden erläutert. In Kapitel 3 werden Ergebnisse zur Verwendung der deutschen Sprache und in Kapitel 4 die Ergebnisse über die Probleme in der deutschsprachigen Unternehmenskommunikation dargelegt.

Der zweite Teil der Arbeit konzentriert sich auf die finnisch-deutschen Geschäftstelefonate. Die gesprächsanalytische Untersuchung wird in Kapitel 5 eingeleitet, wobei auch die Ziele der Untersuchung präzisiert werden. Anschließend werden die theoretischen und methodologischen Grundlagen für die Analyse der Telefonate (Kap. 6) sowie der Forschungsstand (Kap. 7) vorgestellt. Kapitel 8 stellt die empirische Analyse der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate dar. In Kapitel 9 werden die Ergebnisse der gesprächsanalytischen Untersuchung und die Befunde der schriftlichen Befragung und der Forschungsinterviews aufeinander bezogen.

## 2 FINNISCH-DEUTSCHE UNTERNEHMENS- KOMMUNIKATION

Im Folgenden werden frühere Arbeiten aus dem Bereich der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation betrachtet, wobei auch die ersten Zwischenergebnisse des Projekts *Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa* zusammengefasst werden (Kap. 2.1). Die Darstellung der verwendeten Forschungsmethoden der vorliegenden Bestandsaufnahme erfolgt in Kapitel 2.2.

### 2.1 Stand der Forschung

Die Kulturunterschiede in der finnisch-deutschen Wirtschaftskommunikation sind im Projekt *Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation* (Zwischenbericht 1989) untersucht worden. Im Rahmen dieses Projekts wurde ermittelt, welchen Einfluss Kulturunterschiede auf die Kommunikation haben, und welche Kulturunterschiede als problematisch für die Kommunikation empfunden wurden. Ein weiteres Ziel war, Material für einen interkulturellen Wirtschaftsdeutschunterricht zu entwickeln. Während des Projekts wurden eine schriftliche Befragung und mehrere Forschungsinterviews durchgeführt. Zielgruppe der Untersuchung waren alle finnischen und deutschen Mitgliedsfirmen der Deutsch-Finnischen Handelskammer (DFHK) in Helsinki. Von den beantworteten Fragebögen kamen 184 aus finnischen und 50 aus deutschen Unternehmen. Ein zentrales Ergebnis der Untersuchung war, dass 95 % der finnischen Befragten angaben, Deutsch als Kontaktsprache mit den deutschen Geschäftspartnern zu wählen. Für 59 % der Befragten war Deutsch die einzige Kontaktsprache mit den deutschen Geschäftspartnern

Im Rahmen des Projekts *Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation* wurden Experteninterviews mit insgesamt 20 Finnen und 16 Deutschen durchgeführt. Ziel der Untersuchung war eine Rekonstruktion jener Perspektiven, aus denen sich finnische und deutsche Geschäftsleute wechselseitig wahrnehmen und einschätzen. Nicht das direkt beobachtbare Verhalten in inter-

kulturellen Begegnungssituationen war Gegenstand der Untersuchung, sondern die Art und Weise, wie Beteiligte im Gespräch über diese Situationen Kulturunterschiede rekonstruieren. Die Ergebnisse sind im Bericht *Kulttuurit kohtaavat. Suomalais-saksalaiset kulttuurierot talouselämän näkökulmasta* (Tiittula 1993, auf Deutsch: Tiittula 1995) dargestellt. Die von den Geschäftsleuten erwähnten und teilweise ausführlich erläuterten Kulturunterschiede beziehen sich auf Phänomene wie die unterschiedliche Einschätzung des Stellenwerts der mündlichen bzw. schriftlichen Kommunikation im Geschäftsalltag, den unterschiedlichen Gebrauch von Anredeformen und Höflichkeitsfloskeln, den Umgang mit kommunikativer Zurückhaltung, mit professionellem Auftreten, mit gesellschaftlicher Etikette oder mit der Rolle, die ‚small talk‘ in geschäftlichen Besprechungen spielt. In diesem Projekt wurde ferner ein gesprächsanalytisch fundiertes Modell für das Training mündlicher interkultureller Geschäftskommunikation (Reuter 1997, 2003) sowie eine Reihe von Kursmaterialien erarbeitet, unter denen *Handelspartner Finnland* (Reuter/Ylönen 1993/94) das bekannteste Lehrwerk ist.

In der Bedarfsanalyse *Deutsch im finnisch-deutschen Handel* (Müntzel/Tiittula 1995) liegt der Schwerpunkt der Untersuchung insbesondere auf dem Bereich der schriftlichen Kommunikation zwischen finnischen und deutschen Unternehmen. Eine schriftliche Befragung wurde an 744 finnische und 322 deutsche Unternehmen geschickt; 326 Antworten kamen aus Finnland und 96 aus Deutschland. Im Vordergrund standen Fragen zum Gebrauch der deutschen Sprache in den Geschäftsbeziehungen und nach dem grundsätzlichen Bedarf der deutschen Sprache. Ferner wurde die Häufigkeit des Schreibens und Lesens deutschsprachiger Texte in finnischen Unternehmen untersucht. Weitere Fragen waren: Was für Schwierigkeiten gibt es bei der deutschsprachigen Kommunikation, und was erwarten Unternehmen vom Deutschunterricht an den Hochschulen.

Laut den Ergebnissen von Müntzel und Tiittula (1995) dominiert die deutsche Sprache in allen Kommunikationssituationen des finnisch-deutschen Handels: Im Durchschnitt verwenden 75 % der finnischen Befragten fast immer Deutsch. Die Verwendung des Deutschen korreliert auch deutlich mit dem Anteil des finnisch-deutschen Handels am Gesamtumsatz: Je größer der Anteil am Gesamtumsatz ist, desto häufiger wird Deutsch im Handel mit Deutschland verwendet.

Vandermeeren (1998, 2002) hat Untersuchungen zum Fremdsprachengebrauch und zum Fremdsprachenbedarf in fünf europäischen Ländern durchgeführt, wobei auch finnische Unternehmen eine Zielgruppe waren. 1996 wurde ein Fragebogen an 300 finnische Unternehmen (Rücklauf 112) verschickt. Im Mittelpunkt der Untersuchung stand das Problem des ‚unbewussten Bedarfs an Deutschkenntnissen‘, d. h. inwieweit sich das Management der Unternehmen des Deutschbedarfs bzw.

des Mangels an Deutschkenntnissen bewusst ist. Um diese Frage zu beantworten, hat Vandermeeren die folgenden Aspekte des Fremdsprachenbedarfs untersucht:

- den objektiven Bedarf an Deutschkenntnissen, der an der Frequenz der Geschäftskontakte mit Deutschland gemessen wird;
- den subjektiven Bedarf an Deutschkenntnissen, d. h. den Bedarf, der gemessen wird an den Aussagen von Managern bezüglich der Deutschkenntnisse, die ihre Mitarbeiter in bestimmten Tätigkeitsbereichen (Korrespondenz, Telefonate und Verhandlungen) benötigen;
- den unbewussten Bedarf an Deutschkenntnissen, ermittelt aus der Differenz zwischen objektivem und subjektivem Bedarf. Die Frage lautet: „Wie viele Unternehmen mit regelmäßigen Geschäftskontakten mit Deutschland behaupten, nie oder selten Deutschkenntnisse zu benötigen“ oder mit anderen Worten „Für wie viele Unternehmen ist das Kriterium Frequenz der Geschäftskontakte unwichtig?“;
- den subjektiven Mehrbedarf an Deutschkenntnissen (wenn laut Aussage der befragten Manager die vorhandenen Deutschkenntnisse nicht ausreichen, um den Deutschbedarf ihrer Unternehmen zu decken).
- den objektiven Mehrbedarf an Deutschkenntnissen (Wie viele Unternehmen mit regelmäßigen Geschäftskontakten zu deutschen Unternehmen verwenden nie oder selten Deutsch für diese Kontakte?) (Vandermeeren 2002, 218–219)

Laut den Ergebnissen haben drei Viertel der befragten finnischen Unternehmen einen regelmäßigen objektiven Deutschbedarf, und in allen untersuchten Tätigkeitsbereichen (Korrespondenz, Telefonate und Verhandlungen) lag der ‚unbewusste Bedarf an Deutschkenntnissen‘ bei ca. 20 %. Ungefähr die Hälfte der finnischen Unternehmen geben an, dass ihre Deutschkenntnisse unzureichend sind (‚subjektiver Mehrbedarf‘), und 24 % der finnischen Unternehmen verwenden nie oder nur selten Deutsch (‚objektiver Mehrbedarf‘). (Vandermeeren 2002.)

Zum Schluss werden die ersten Ergebnisse des Projekts *Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa* zusammengefasst (Minkkinen/Reuter 2001). Es handelt sich vor allem um Ergebnisse der ersten schriftlichen Befragung und der ersten Analysen von Forschungsinterviews.

Die erste kurze schriftliche Befragung wurde im Herbst 2000 durchgeführt und hatte einen Rücklauf von 41,6 % (114 Unternehmen). In der Befragung wurden Fragen zu den folgenden Bereichen gestellt:

1. Hintergrund der Befragten
2. Hintergrund der Unternehmen
3. schriftliche Kommunikation auf Deutsch
4. mündliche Kommunikation auf Deutsch

Die Fragen zur schriftlichen und mündlichen Kommunikation dienten zur Erhebung der Verwendung der deutschen Sprache in verschiedenen Kommunikationssituationen. Die Befragten sollten auch angeben, ob sie das Schreiben und Lesen von deutschsprachigen Texten als schwierig empfinden, bzw. ob sie beim Sprechen und Verstehen von Deutsch Schwierigkeiten haben. Ferner wurde danach gefragt, ob bzw. welche Sprachdienste in den Unternehmen genutzt werden, und ob in den Firmen Interesse an neuen Sprachdiensten oder an Sprachschulung besteht. (Minkkinen/Reuter 2001.)

Von den 114 Unternehmen, die den Fragebogen zurücksandten, zählt der Großteil (78,1 %) zum Industriebereich. Die größten Industriebereiche sind Metallindustrie und Maschinenbau (22,8 %) sowie Forst- und Holzveredelungsindustrie (20,2 %). Hinsichtlich der Unternehmensgröße wurden die befragten Unternehmen in vier Gruppen eingeteilt: Kleinstunternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitern, Kleinunternehmen mit 10–49 Mitarbeitern, mittelgroße Unternehmen mit 50–249 Mitarbeitern und Großunternehmen mit über 250 Mitarbeitern. In dieser Befragung machen die Kleinunternehmen mit einem Anteil von 32,5 % die größte Gruppe aus. Der größte Teil (60,5 %) der erfassten Unternehmen sind Exportfirmen. (Minkkinen/Reuter 2001, 48–53.)

Ungefähr 56 % der Befragten gaben an, die deutsche Sprache oft oder fast immer in der schriftlichen Kommunikation mit deutschsprachigen Handelspartnern zu verwenden, während ca. 15 % bei diesen Kontakten nie Deutsch verwenden. Der Anteil des Englischen bei Geschäftskontakten mit den deutschsprachigen Ländern liegt auch in entsprechender Größenordnung bei ca. 56 %. Finnisch, Schwedisch oder andere Sprachen werden kaum verwendet. Betrachtet man die Wirtschaftssektoren, wird Deutsch am meisten (72 % oft oder fast immer) in der Metallindustrie bzw. im Maschinenbau benutzt. (Minkkinen/Reuter 2001, 54–56.)

Aus den Fragen nach dem Schreiben und Lesen der verschiedenen deutschsprachigen Textsorten ging hervor, dass am häufigsten *Geschäftsbriefe* geschrieben und gelesen werden. Es fällt auch auf, dass in den Unternehmen relativ oft deutschsprachige *Artikel in Fachzeitschriften* gelesen werden: Fast ein Drittel der Befragten liest wöchentlich oder monatlich deutschsprachige Fachzeitschriften. Fast die Hälfte der Befragten (45,6 %) empfindet das Schreiben von deutschsprachigen Texten als schwierig, während der entsprechende Wert beim Lesen und Verstehen von deutschsprachigen Texten wesentlich niedriger liegt (26,3 %). Bei dieser Frage wurden nur *ja* und *nein* als Antwortoptionen vorgegeben, was nicht ausreichend war, denn einige Befragten hatten hier *manchmal* geschrieben. Diese Antwortmöglichkeit wurde im zweiten Fragebogen hinzugefügt. (Minkkinen/Reuter 2001, 58–60.)

Betrachtet man die verschiedenen mündlichen Kommunikationssituationen mit den deutschsprachigen Handelspartnern, wird eher Deutsch (45–51 %) als Englisch (29–38 %) benutzt. Die vorgegebenen Kommunikationssituationen waren *Verhandlungen*, *Besprechungen*, *Telefonate*, *Unternehmenspräsentationen*, *Produktpräsentationen* und *informelle Zusammenkünfte*. Aus den Antworten geht auch hervor, dass das *Telefonat* die häufigste mündliche Kommunikationssituation ist: 51,8 % der Befragten geben an, wöchentlich Telefongespräche mit deutschen Partnern zu führen. Auch im Teil „Mündliche Kommunikation“ wurde gefragt, ob die Befragten das Sprechen und Verstehen von Deutsch als schwierig empfinden. Ungefähr 40 % der Befragten finden das Sprechen schwierig, und ca. 38 % meinen, dass das Verstehen von Deutsch schwierig ist. (Minkkinen/Reuter 2001, 60–63.)

Bezüglich der Sprachendienste sind die Befunde dieser Befragung interessant, denn 28,1 % der Befragten gaben an, fremde Sprachendienste zu nutzen, während der entsprechende Wert im Projektbericht *Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation* (Zwischenbericht 1989) bei nur 2,7 % lag. (Minkkinen/Reuter 2001, 63.)

Die ersten Analysen der Interviews zeigen deutlich die Problembereiche in der deutschsprachigen Kommunikation. Als zentrales Problem werden vor allem der berufliche Fachwortschatz und seine Übersetzung erwähnt. Im Bereich Grammatik werden die Verben als schwierig empfunden. In der mündlichen Kommunikation verursachen dialektale Färbung sowie Sprechgeschwindigkeit oft Probleme. Ein interessanter Befund war auch das Gefühl vieler Befragter, dass ihre Deutschkenntnisse inzwischen veraltet sind. Die meisten Befragten der Interviews sind über 40 Jahre alt und sie sind sich nicht sicher, inwiefern sich der deutsche Sprachgebrauch nach ihrer Studienzeit verändert hat. Dieses Problem hängt auch mit den neuen Formen des Schriftwechsels, wie Fax und E-mail, zusammen, die den sprachlichen Ausdruck vereinfacht haben. In allen Interviews wurden die Befragten aufgefordert, ihre Meinungen und Wünsche über Sprachendienste (Beratung und Schulung) zu äußern. Die meisten Befragten erwähnten, dass ein Telefondienst oder ein „online-Dienst“, bei dem man schnell und leicht Rat einholen könnte, die beste Form eines Sprachdienstes wäre. (Minkkinen/Reuter 2001, 66–78.)

## 2.2 Methoden

Die bevorzugte Methode zur Untersuchung der Verwendung der deutschen Sprache in Unternehmen und der Probleme in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation ist die schriftliche Befragung. Im Rahmen des Projekts *Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa* wurde eine solche Befragung durchgeführt. In der Befragung wurden erstens Fragen zum Hintergrund der Befragten und der Unternehmen gestellt. Zweitens wurden Fragen zum Bedarf und zum Gebrauch der deutschen Sprache und drittens zu den Arten von Problemen in der deutschsprachigen Kommunikation gestellt. Hauptsächlich wurden strukturierte Fragen mit angegebenen Antwortoptionen benutzt. Darüber hinaus gab es offene Fragen zu Sprachendiensten. Die Zielgruppe der schriftlichen Befragung bestand aus Unternehmen in der Region Pirkanmaa (Umgebung der finnischen Stadt Tampere), die geschäftliche Kontakte mit den deutschsprachigen Ländern unterhalten. Die Anschriften waren über die Industrie- und Handelskammer Tampere und das Exportregister (VIESTO) des finnischen Außenhandelsverbandes FINPRO erhältlich. Die Zahl dieser Unternehmen lag im Jahre 2000 bei 273.

Bei der ersten Befragung wurde der Fragebogen in Anlehnung an die Fragebögen des Projekts *Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation* (Zwischenbericht 1989) und der Bedarfsanalyse von Müntzel und Tiittula (1995) erstellt. Lesbarkeit und Verständlichkeit des Fragebogens wurden durch Vertreter der Industrie- und Handelskammer Tampere geprüft. Für die zweite schriftliche Befragung, deren Ergebnisse in dieser Arbeit vorgelegt werden, wurden auch Fragen auf der Grundlage der inzwischen erhobenen Daten formuliert. Im Begleitbrief (Anhang 1) wurde darum gebeten, dass der Fragebogen (Anhang 2) von einer solchen Person, die für den Handel mit den deutschsprachigen Ländern zuständig ist, ausgefüllt wird. Die Befragung wurde mit dem Programm „SPSS for Windows“ statistisch ausgewertet.

Die durchgeführte Befragung hat das Ziel, erste allgemeine Informationen bezüglich der deutschsprachigen Kommunikation zu einer bestimmten Zeit aus einer gegebenen Grundgesamtheit zu erheben (‘cross-sectional descriptive survey’). Sinn und Zweck der schriftlichen Befragung ist, einigermaßen verlässliche Angaben über die Größe und Art der befragten Unternehmen und die Häufigkeit der deutschsprachigen Kommunikation zu erhalten. Es liegt auf der Hand, dass alle weiteren Angaben zum Gelingen/Misslingen von deutschsprachiger Kommunikation sowie zur Art der Probleme mit großer Vorsicht zu behandeln sind.

In der vorliegenden Studie bilden die Unternehmen in der Region Pirkanmaa, die geschäftliche Kontakte mit den deutschsprachigen Ländern unterhalten, die Grundgesamtheit. Oft kann in der Praxis nur eine Teilmenge der Grundgesamtheit untersucht werden, weswegen eine Stichprobe ausgewählt werden muss. Dabei ist es wichtig, dass das Auswahlverfahren richtig ist, damit die Stichprobe repräsentativ ist. (Alkula et al. 1994, 106ff.; Borg/Gall 1989, 213ff.) Die für diese Untersuchung formulierte schriftliche Befragung wurde an die ganze Grundgesamtheit verschickt, weil die überschaubare Menge der Unternehmen dies erlaubte. Dennoch ist es möglich, dass einige Unternehmen keinem der genannten Register angehören.

Der Vorteil einer schriftlichen Befragung besteht in ihrer leichten Durchführbarkeit bei gleichzeitiger Erfassung großer Populationen. Im Prinzip können die Ergebnisse eine große Generalisierbarkeit beanspruchen, falls die Stichprobe richtig ausgewählt wurde und die Rücklaufquote hoch genug ist. Die Richtigkeit der Befunde und das Niveau, auf dem die Befragung die jänigen Phänomene misst, die sie messen soll, wird unter dem Begriff Validität ermittelt. Eine hohe Validität setzt voraus, dass der Fragebogen sorgfältig formuliert worden ist. Die gestellten Fragen müssen eindeutig und klar und die Antwortoptionen so formuliert sein, dass nur eine Option ausgewählt werden kann, d. h. dass sich die Optionen wechselseitig ausschließen. Die Formulierung eines guten Fragebogens setzt voraus, dass man das zu untersuchende Phänomen und den Stand der Forschung zu diesem Phänomen kennt. (Alkula et al. 1994, 88ff.; Borg/Gall 1989, 249ff.; Robson 1993, 128f..)

Die Validität der Ergebnisse wird schwächer, wenn die Befragten die Befragung nicht ernst nehmen oder wenn sie z. B. beschönigend antworten. Dies kann der Forscher aber in der Regel nicht herausfinden. Die gegebenen Antworten hängen auch von den Eigenschaften der Befragten ab, z. B. vom Gedächtnis, von Wissensbeständen, von der Erfahrung, von der Motivation und von der Persönlichkeit. Ferner hängt die Validität der Ergebnisse von der Art der erfragten Informationen ab. Die zuverlässigsten Informationen können über Tatsachen gewonnen werden. Solche Daten wurden in der vorliegenden Untersuchung durch einige Angaben zum Hintergrund der Befragten und der Unternehmen erhoben. Danach folgen Angaben zum Verhalten der Befragten, die z. B. durch die Fragen nach der Verwendung der deutschen Sprache oder nach der Häufigkeit bestimmter Kommunikationssituationen gewonnen wurden. Die geringste Zuverlässigkeit haben Daten über die Meinungen und Vorstellungen der Befragten. In der vorliegenden Untersuchung können die Antworten auf Fragen nach der Häufigkeit der Probleme in schriftlichen und mündlichen Kommunikationssituationen sowie die Fragen nach den Problemarten als Meinungsfragen betrachtet werden, denn es liegt im Ermessen jedes einzelnen Befragten, zu definieren, was er jeweils unter „Kommunikation“, „schwieriger Kom-

munikation“ oder unter „Kommunikationsproblemen“ versteht. Dies wurde auch in den Fragen durch die Formulierung „Ihrer Meinung nach“ ausdrücklich markiert. (Alkula et al. 1994, 121; Borg/Gall 1989, 249ff.; Robson 1993, 128f..)

Mit der Reliabilität ist die formale Genauigkeit der Ergebnisse gemeint, d. h. ob bei Wiederholung der Untersuchung unter gleichen Bedingungen das gleiche Messergebnis erzielt wird. Die Reliabilität kann z. B. durch Fehler beim Speichern der aus den Fragebögen ermittelten Informationen geschwächt werden. Die Reliabilität kann durch Wiederholung der Messung (Test-Retest-Verfahren) überprüft werden, wobei die Ergebnisse miteinander verglichen werden können. Eine andere Möglichkeit ist, Parallelformen des Tests zu verwenden. In der vorliegenden Untersuchung können einige Ergebnisse der ersten Befragung als Vergleichsbasis verwendet werden. (Alkula et al. 1994, 94ff.; Borg/Gall 1989, 257ff.)

Einige Ergebnisse der schriftlichen Befragung werden in der vorliegenden Studie auch auf die Meinungen der interviewten Personen bezogen. Während des Projekts *Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa* wurden 17 Interviews durchgeführt. Die Befragten wurden aus dem Kreis derjenigen, die in der ersten schriftlichen Befragung ihr Interesse an einem Interview bekundet hatten, ausgewählt. Unter den Befragten gibt es elf Frauen und zwölf Männer; an einigen Interviews nahmen auf Wunsch der Befragten jeweils zwei oder drei Personen teil. Fast alle Interviews wurden an den Arbeitsplätzen der Befragten durchgeführt.

Die Interviews waren nach Themenbereichen vorstrukturiert und können dementsprechend als halbstrukturierte Interviews bzw. Themeninterviews bezeichnet werden (Eskola/Suoranta 1998, 88; Hirsijärvi/Hurme 1988, 2001; Robson 1993, 231). Allgemeine Fragen wurden am Anfang der Interviews gestellt, um das Gespräch in Gang zu bringen. Während des Interviews wurden Nachfragen und präzisierende Fragen gestellt. Hatten die Befragten sich nur über die mündliche oder nur über die schriftliche Kommunikation geäußert, so wurden gezielte Fragen zu jenem Bereich gestellt, der bislang nicht zur Sprache gekommen war. Ansonsten waren die Interviews möglichst offen und unstrukturiert, d. h. sie enthielten ziemlich wenig direkte Fragen, wodurch sichergestellt wurde, dass die Befragten selbst die für sie relevanten Faktoren und sprachlichen Probleme zur Sprache bringen konnten. Die Interviews wurden von mir auf Finnisch durchgeführt, auf Tonband aufgezeichnet und im Anschluss transkribiert. Den Befragten wurde auf Wunsch schriftlich bestätigt, dass die Transkripte anonymisiert werden und ausschließlich Forschungszwecken dienen.

In Interviews befinden sich Befragte und Interviewer in direkter Interaktion, weshalb Interviews auch als Kommunikationsereignis gesprächsanalytisch unter-

sucht werden (z. B. Kallmeyer/Tiittula 2003; Ruusu vuori/Tiittula 2005b). In der vorliegenden Untersuchung werden die Interviews inhaltlich analysiert. Dies bedeutet, dass untersucht wird, welche Themen und Aspekte die Befragten zur Sprache bringen und welche Meinungen und Vorstellungen sie über die besprochenen Themen haben, wobei die Äußerungen über die Telefonkommunikation im Vordergrund stehen. Dennoch kann nicht übersehen werden, dass die Interviews Kommunikationsereignisse sind. Dies bringt sowohl die meisten Vorteile als auch die Nachteile des Interviews als Forschungsmethode mit sich. In den Interviews ermöglichen die unmittelbaren Reaktionen des Befragten, Nachfragen und präzisierende Fragen zum besprochenen Thema zu stellen und somit die erhobenen Daten zu vertiefen. Andererseits besteht die Gefahr, dass die Subjektivität und die Vorurteile des Interviewers den Ablauf des Interviews beeinflussen. Darüber hinaus kann der Befragte bewusst oder unbewusst versuchen, mit seinen Antworten dem Interviewer zu gefallen. (Borg/Gall 1989, 446ff.)

# 3 DIE VERWENDUNG DER DEUTSCHEN SPRACHE IN DEN UNTERNEHMEN DER REGION PIRKANMAA

In den folgenden Kapiteln 3 und 4 werden die Ergebnisse der schriftlichen Befragung vorgestellt. Auf die Befragung antworteten 104 Unternehmen, was einem Rücklauf von 38,4 % entspricht. In Kapitel 3 werden Hintergrundinformationen über die Unternehmen (Kap. 3.1) und Befragten (Kap. 3.2) sowie die schriftliche (Kap. 3.3) und mündliche (Kap. 3.4) Verwendung der deutschen Sprache betrachtet. Anschließend werden die Antworten auf eine offene Frage zu den Sprachdiensten zusammengefasst (Kap. 3.5), wonach die Ergebnisse im Kapitel 3.6 zusammengefasst werden. In Kapitel 4 erfolgt die Auswertung zu den Angaben über Probleme mit der deutschsprachigen Kommunikation.

## 3.1 Die Unternehmen

Hinsichtlich der Hintergrundinformationen wurde nach dem Wirtschaftssektor, nach der Unternehmensgröße und nach der Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen mit den deutschsprachigen Ländern gefragt. Der Tätigkeitsbereich der Unternehmen wurde mit einer offenen Frage ermittelt. Die Antworten wurden in folgende Gruppen eingeteilt: *Metallindustrie* und *Maschinenbau*, *Forst- und Holzveredelungsindustrie*, *sonstige Industrie*, *Transport*, *Dienstleistungen* sowie *Sonstiges*.

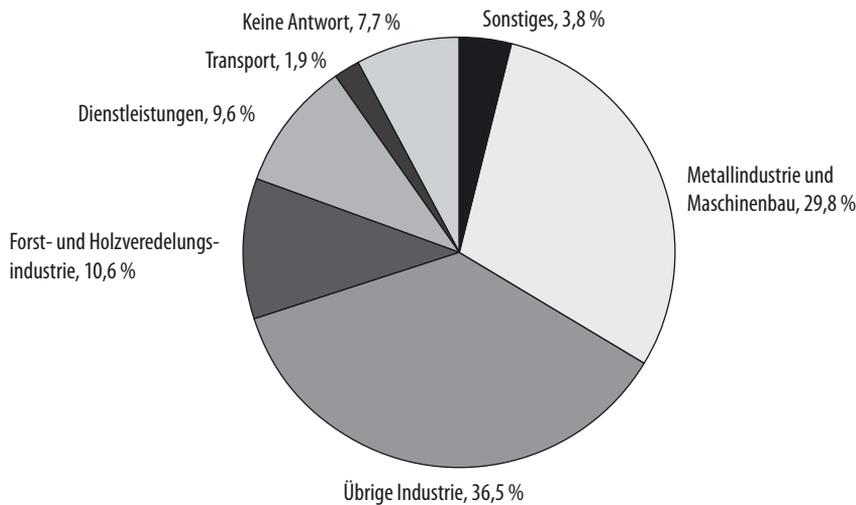


Abbildung 1: Wirtschaftssektoren der Unternehmen (n = 104) (%)

Aus der Abbildung geht hervor, dass der größte Teil (76,9 %) der befragten Unternehmen zum Industriebereich gehört. 29,8 % zählen zur *Metallindustrie* und zum *Maschinenbau*, der Anteil der *Forst- und Holzveredelungsindustrie* beträgt 10,6 %. Zu den übrigen *Industrieunternehmen* (36,5 %) zählen z. B. die chemische Industrie, die Schuh- und Bekleidungsindustrie sowie die Lebensmittelindustrie. Zum *Dienstleistungsbereich* gehören 9,6 % der befragten Unternehmen. Zu dieser Gruppe gehören z. B. Betriebe, die im Bereich Beratung und Planung (z. B. EDV-Programmierung) tätig sind sowie Marketingbüros und Anwaltskanzleien. Nur 1,9 % zählen zum *Transportbereich*. Zum Bereich *Sonstiges* (3,8 %) gehören u.a. Tiefbau und Tourismus. 7,7 % der Fragebogen enthielten keine Angaben zu dieser Frage.

Hinsichtlich ihrer Größe wurden die Unternehmen in vier Gruppen eingeteilt: Unternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitern (*Kleinstunternehmen*), Unternehmen mit 10–49 Mitarbeitern (*Kleinunternehmen*), Unternehmen mit 50–249 Mitarbeitern (*mittelgroße Unternehmen*) und Unternehmen mit über 250 Mitarbeitern (*Großunternehmen*). Die Verteilung der befragten Unternehmen auf diese Gruppen geht aus dem folgenden Diagramm hervor:

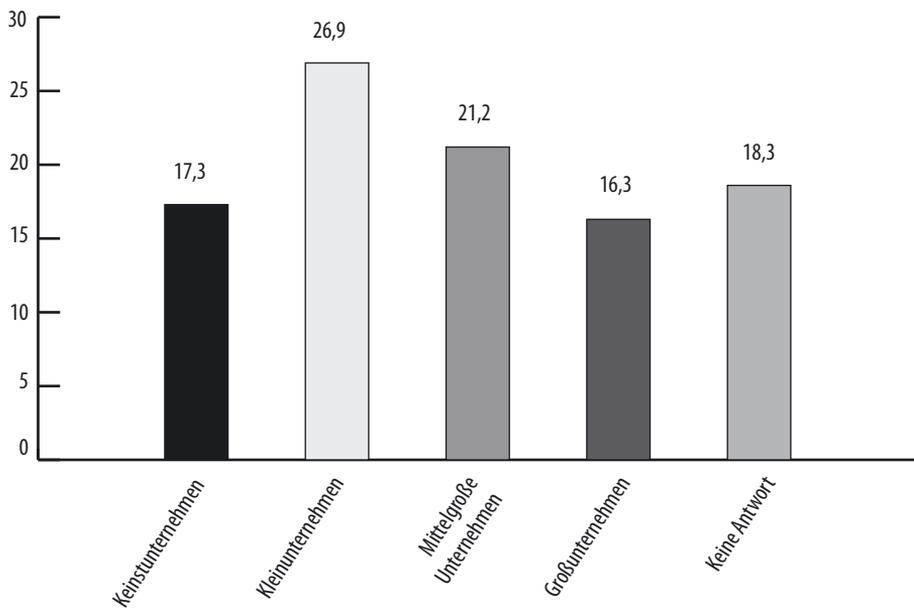


Abbildung 2: Unternehmensgröße, Anzahl der Mitarbeiter (n = 104) (%)

Mehr als ein Viertel (26,9 %) der befragten Unternehmen sind *Kleinunternehmen*. Danach kommen die *mittelgroßen Unternehmen* mit einem Anteil von 21,2 % und die *Kleinstunternehmen* mit einem Anteil von 17,3 %. 16,3 % der Unternehmen gehören zu den *Großunternehmen*; 18,3 % der Befragten machen hierzu keine Angaben.

In der ersten Befragung wurde nach der Bedeutung des Handels mit den deutschsprachigen Ländern gefragt, indem die Befragten den Anteil dieses Handels am Gesamtumsatz angeben sollten. Laut den Angaben macht in fast allen (92,6 %) befragten Unternehmen der Handel mit den deutschsprachigen Ländern weniger als die Hälfte des Gesamtumsatzes aus. In einem Viertel (25,4 %) der Unternehmen ist dieser Handel jedoch von so großer Bedeutung, dass er einen Anteil von 25–49 % des Gesamtumsatzes ausmacht. (Minkkinen/Reuter 2001, 53.)

In der zweiten Befragung wurde nur nach der Häufigkeit der Handelsbeziehungen mit den deutschsprachigen Ländern gefragt. Die Befragten sollten angeben, ob sie diese Kontakte *nie*, *gelegentlich* oder *regelmäßig* haben. Die Antworten gehen aus der folgenden Tabelle hervor:

Tabelle 1: Die Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen mit den deutschsprachigen Ländern (n = 104) (%)

Geschäftsbeziehungen	Befragten %
nie	0,0
gelegentlich	9,6
regelmäßig	84,6
keine Antwort	5,8

Hinsichtlich der Unternehmen, die die Frage beantworteten, sind diese Daten laut den Registern der Handelskammer Tampere und des finnischen Außenhandelsverbandes FINPRO auf der Höhe der Zeit. Wie aus der Tabelle 3.1 hervorgeht, hat keiner der Befragten angegeben, dass es in dem betreffenden Unternehmen keine geschäftlichen Kontakte mit den deutschsprachigen Ländern gibt. Ungefähr 10 % der Unternehmen haben *gelegentlich* Geschäftsbeziehungen mit diesen Ländern und fast 85 % der befragten Unternehmen unterhalten *regelmäßige* geschäftliche Beziehungen mit den deutschsprachigen Ländern. Eine kleine Gruppe der Befragten (5,8 %) hat die Frage nicht beantwortet.

Auf Grund dieser Befunde kann man die Schlussfolgerung ziehen, dass die Mitarbeiter in 85 % der befragten Unternehmen regelmäßig Deutschkenntnisse benötigen. Diesen Deutschgebrauch, der anhand der Frequenz der Geschäftskontakte berechnet wird, nennt Vandermeeren (1998, 2002) den ‚objektiven Bedarf an Deutschkenntnissen‘ (vgl. oben Kap. 2.1).

## 3.2 Die Befragten

Bezüglich der Hintergrundinformationen über die Befragten wurden Fragen zur Stellung im Unternehmen sowie Fragen zum Deutscherwerb gestellt. Ferner sollten die Befragten ihre Deutschkenntnisse beschreiben sowie angeben, wie oft sie die deutsche bzw. englische Sprache in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern wählen.

Die Stellung der Befragten im Unternehmen wurde durch die Vorgabe von folgenden Antwortalternativen ermittelt: *Geschäftsführung*, *mittlere Führung*, *Exportsekretariat* und *Sonstiges*. Die Verteilung der Befragten auf diese Gruppen geht aus der folgenden Tabelle hervor:

Tabelle 2: Stellung der Befragten in den Unternehmen (n = 104) (%)

Stellung	Befragten %
Geschäftsführung	50,0
Mittlere Führung	32,7
Exportsekretariat	8,7
Sonstiges	8,7
Keine Antwort	0,0

Die Hälfte der Befragten gehört der Geschäftsführung an und über ein Drittel (32,7 %) gehört zur *mittleren Führungsebene*. 8,7 % der Befragten arbeiten als Exportsekretär und ebenfalls 8,7 % der Befragten geben andere Funktionsbezeichnungen an (z. B. Verkaufssekretäre und Sekretäre der Geschäftsführung).

Die Angaben zum Deutscherwerb in der Schule und nach der Schule weisen eine große Variation auf. Aus der folgenden Tabelle gehen die Durchschnittswerte, der statistische Mittelwert, sowie Minimal- und Maximalwerte der Dauer des Deutschlernens hervor:

Tabelle 3: Deutschlernen in der Schule und nach der Schule (n = 104) (Jahre)

	Deutsch in der Schule	Deutsch nach der Schule
Durchschnittswert	4,83	1,81
statistischer Mittelwert	3	0
Minimalwert	0	0
Maximalwert	12	30

Im Durchschnitt haben die Befragten in der Schule 4,83 Jahre Deutsch gelernt. Der kleinste Wert hier ist 0 Jahre und der größte 12 Jahre. Der Mittelwert, d. h. der Wert, der hier am meisten als Antwort angegeben wird, ist 3 Jahre (25 % der Befragten geben an, in der Schule drei Jahre Deutsch gelernt haben). Als nächstes kommen 7 Jahre mit einem Anteil von 19,2 % der Befragten. Nach der Schule hat man im Durchschnitt 1,81 Jahre Deutsch gelernt bzw. studiert. Auf diese Frage ist der kleinste angegebene Wert 0 Jahre und der größte 30 Jahre. Der Mittelwert ist 0; fast die Hälfte (47,1 %) der Befragten hat nach der Schulzeit kein Deutsch gelernt. 39,4 % der Befragten haben 1–3 Jahre Deutsch gelernt.

Die Befragten wurden auch aufgefordert, ihre Deutschkenntnisse einzuschätzen. Als Antwortoptionen wurden schlecht, ziemlich schlecht, mäßig, gut und sehr gut vorgegeben. Aus der folgenden Tabelle geht hervor, wie die Antworten sich verteilen:

Tabelle 4: Die Einschätzung der eigenen Deutschkenntnisse (n = 104) (%)

Deutschkenntnisse	Befragte %
schlecht	10,6
ziemlich schlecht	19,2
mäßig	26,0
gut	28,8
sehr gut	14,4
keine Antwort	1,0

Diese Frage wurde fast ausnahmslos beantwortet. Ungefähr ein Drittel der Befragten schätzt die eigenen Deutschkenntnisse als *schlecht* oder *ziemlich schlecht* ein. 26 % der Befragten sind der Meinung, dass ihre Deutschkenntnisse *mäßig* sind und sogar 43,2 % meinen, dass sie die deutsche Sprache *gut* oder *sehr gut* beherrschen. Das sind ziemlich hohe Anteile (69,2 % schätzen ihre Deutschkenntnisse als *mäßig*, *gut* oder *sehr gut* ein), wenn man bedenkt, dass fast die Hälfte der Befragten nach der Schulzeit kein Deutsch gelernt hat (vgl. Tab. 3).

Bei den Hintergrundinformationen zu den Befragten wurde außerdem die Verwendung des Deutschen und des Englischen in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation ermittelt. Laut den Ergebnissen der ersten Befragung werden kaum andere Sprachen (Schwedisch, Finnisch und Sonstiges) in den Geschäftskontakten mit den deutschsprachigen Ländern verwendet (Minkkinen/Reuter 2001, 54, 60), weswegen sie in der zweiten Befragung nicht berücksichtigt wurden. Als Antwortoptionen wurden *nie*, *selten*, *oft* und *(fast) immer* vorgegeben. Tabelle 5 fasst die Ergebnisse der Sprachenwahl in der mündlichen Kommunikation und Tabelle 6 in der schriftlichen Kommunikation zusammen.

Tabelle 5: Die Verwendung des Deutschen und Englischen in der mündlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern (n = 104) (%)

Sprache	nie	selten	oft	(fast) immer	keine Antw.
Deutsch	13,5	20,2	11,5	51	3,8
Englisch	8,7	21,2	9,6	33,7	26,9

In der mündlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern verwenden 62,5 % der Befragten die deutsche Sprache *oft* oder (*fast*) *immer*. Vergleicht man diesen Anteil mit den Angaben zur Selbstbewertung der Deutschkenntnisse (Tab. 4), kann man feststellen, dass er fast dem Anteil der Befragten, die ihrer Meinung nach *mäßig*, *gut* oder *sehr gut* Deutsch beherrschen (69,2 %), entspricht. Englisch benutzen *oft* oder (*fast*) *immer* 43,3 % der Befragten in der mündlichen Kommunikation. Hinsichtlich des Englischen gab es auch viele (26,9 %) Nichtbeantwortungen, was vielleicht so zu interpretieren ist, dass Englisch in diesen Beziehungen nicht benutzt wird.

Tabelle 6: Die Verwendung des Deutschen und Englischen in der schriftlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern (n = 104) (%)

Sprache	nie	selten	oft	(fast) immer	keine Antw.
Deutsch	16,3	20,2	9,6	48,1	5,8
Englisch	10,6	22,1	11,5	32,7	23,1

In der schriftlichen Kommunikation sieht die Sprachenwahl ähnlich aus. Besonders bezüglich des Englischen sind die Antworten fast ähnlich wie in der mündlichen Kommunikation. Deutsch wird in der schriftlichen Kommunikation etwas weniger benutzt (57,7 % *oft* oder *fast immer*) als in der mündlichen Kommunikation (62,5 %). Dementsprechend ist auch der Anteil derjenigen, die in der schriftlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern *nie* Deutsch verwenden etwas größer (16,3 %) als der entsprechende Anteil (13,5 %) in der mündlichen Kommunikation. Das heißt, dass die Befragten die deutsche Sprache eher in der mündlichen als in der schriftlichen Kommunikation wählen.

Im Folgenden wird die Verwendung der deutschen Sprache mit der Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen sowie mit der Stellung der Befragten im Unternehmen verglichen.

Tabelle 7: Die Verwendung des Deutschen in der mündlichen Kommunikation vs. die Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen mit den deutschsprachigen Ländern (n = 95)

die Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen	Die Verwendung des Deutschen in der schriftlichen Kommunikation				
	nie	selten	oft	(fast) immer	insgesamt
gelegentlich	3 (33,3 %)	3 (33,3 %)	1 (11,1 %)	2 (22,2 %)	9 (100,0 %)
regelmäßig	10 (11,6 %)	16 (18,6 %)	11 (12,8 %)	49 (57,0 %)	86 (100,0 %)
insgesamt	13 (13,7 %)	19 (20,0 %)	12 (12,6 %)	51 (53,7 %)	95 (100,0%)

Von den 95 Befragten, die beide Fragen beantwortet haben, arbeiten 86 in Unternehmen, die regelmäßige Geschäftsbeziehungen zu den deutschsprachigen Ländern unterhalten. 57 % dieser Befragten verwenden (*fast*) immer und 12,8 % *oft* Deutsch in der mündlichen Kommunikation mit deutschsprachigen Geschäftspartnern. Die Zahlenangaben sind wesentlich höher als die entsprechenden Zahlen in Unternehmen, die nur gelegentlich Geschäftsbeziehungen mit den Deutschen unterhalten (22,2 % (*fast*) immer und 11,1 % *oft*), wobei in dieser Gruppe die geringe Zahl der Unternehmen die Zuverlässigkeit der Ergebnisse beeinflusst. Immerhin ist zu berücksichtigen, dass 11,6 % der Befragten in den Unternehmen mit regelmäßigen Geschäftsbeziehungen zu den deutschsprachigen Ländern *nie* und 18,6 % *selten* Deutsch in der mündlichen Kommunikation verwenden. Hier kann man die Schlussfolgerung ziehen, dass der ‚objektive Deutschbedarf‘ bei diesen Unternehmen viel größer ist als die Deutschverwendung. In der folgenden Tabelle werden die entsprechenden Angaben zur schriftlichen Kommunikation vorgestellt.

Tabelle 8: Die Verwendung des Deutschen in der schriftlichen Kommunikation vs. die Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen mit den deutschsprachigen Ländern (n = 94)

die Regelmäßigkeit der Geschäftsbeziehungen	Die Verwendung des Deutschen in der schriftlichen Kommunikation				
	nie	selten	oft	(fast) immer	insgesamt
gelegentlich	3 (33,3 %)	4 (44,4 %)		2 (22,2 %)	9 (100,0 %)
regelmäßig	13 (15,3 %)	15 (17,6 %)	10 (11,8 %)	47 (55,3 %)	85 (100,0 %)
insgesamt	16 (17,0 %)	19 (20,2 %)	10 (10,6 %)	49 (52,1 %)	94 (100,0 %)

In der schriftlichen Kommunikation wird die deutsche Sprache nur ein bisschen weniger benutzt als in der mündlichen Kommunikation. Der Anteil der Befragten, die in Unternehmen mit regelmäßigen Geschäftsbeziehungen zu den deutschsprachigen Ländern arbeiten, aber *nie* Deutsch verwenden, ist etwas größer (15,3 %) als in der mündlichen Kommunikation (11,6 %). Auch hier kann man feststellen, dass der Deutschbedarf größer ist als die Deutschverwendung.

Aus den Tabellen 9 und 10 geht hervor, wie sich die Verwendung des Deutschen bezüglich der Stellung der Befragten verteilt.

Tabelle 9: Die Verwendung des Deutschen in der mündlichen Kommunikation vs. die Stellung der Befragten (n = 100)

die Stellung der Befragten	Die Verwendung des Deutschen in der schriftlichen Kommunikation				
	nie	selten	oft	(fast) immer	insgesamt
Geschäftsführung	6 (12,0 %)	12 (24,0 %)	8 (16,0 %)	24 (48,0 %)	50 (100,0 %)
Mittlere Führung	5 (15,6 %)	4 (12,5 %)	3 (9,4 %)	20 (62,5 %)	32 (100,0 %)
Exportsekretariat	1 (11,1 %)	3 (33,3 %)	1 (11,1 %)	4 (44,4 %)	9 (100,0 %)
Sonstiges	2 (22,2 %)	2 (22,2 %)		5 (55,6 %)	9 (100,0 %)
insgesamt	14 (14,0 %)	21 (21,0 %)	12 (12,0 %)	53 (53,0 %)	100 (100,0 %)

Die Mehrzahl der Befragten gehören zur Führungsebene, d. h. 82 der 100 Befragten, die diese beiden Fragen beantwortet haben. Am häufigsten verwenden die Befragten der *mittleren Führung* die deutsche Sprache: 62,5 % geben an, (*fast*) *immer* Deutsch in der mündlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern zu benutzen, 9,4 % verwenden Deutsch *oft*. Von den Befragten der *Geschäftsführung* benutzen wesentlich weniger die deutsche Sprache: 48,0 % (*fast*) *immer* und 16,0 % *oft*. Jedoch sind die Gruppen *Exportsekretariat* und *Sonstige* so klein, dass die Ergebnisse nicht vergleichbar sind. In der schriftlichen Kommunikation sind die Ergebnisse ähnlich, wie aus der folgenden Tabelle hervorgeht.

Tabelle 10: Die Verwendung des Deutschen in der schriftlichen Kommunikation vs. die Stellung der Befragten (n = 98)

die Stellung der Befragten	Die Verwendung des Deutschen in der schriftlichen Kommunikation				
	nie	selten	oft	(fast) immer	insgesamt
Geschäftsführung	9 (18,4 %)	12 (24,5 %)	4 (8,2 %)	24 (49,0 %)	49 (100,0 %)
Mittlere Führung	5 (16,1 %)	5 (16,1 %)	4 (12,9 %)	17 (54,8 %)	31 (100,0 %)
Exportsekretariat	1 (11,1 %)	3 (33,3 %)	1 (11,1 %)	4 (44,4 %)	9 (100,0 %)
Sonstiges	2 (22,2 %)	1 (11,1 %)	1 (11,1 %)	5 (55,6 %)	9 (100,0 %)
insgesamt	17 (17,3 %)	21 (21,4 %)	10 (10,2 %)	50 (51,0 %)	98 (100,0 %)

Bezüglich der schriftlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern benutzen die Befragten der *mittleren Führung* mehr Deutsch (54,8 % (*fast*) *immer*) als der Durchschnitt der Befragten (48,1 %, vgl. Tab. 6), zwar ist der Unterschied (6,7 %) etwas kleiner als der entsprechende in der mündlichen Kommunikation (11,5 %). Dass die Personen der Führungsebene vor allem in kleineren Unter-

nehmen sich nicht mehr wie früher Sekretäre leisten können, sondern immer mehr selbst schreiben müssen, wird auch in den Interviews berichtet.

### 3.3 Häufigkeit des Schreibens und Lesens von deutschsprachigen Texten

Die Häufigkeit des Schreibens und Lesens von deutschsprachigen Texten wurde mit Antwortoptionen 1 = *nie*, 2 = *jährlich*, 3 = *monatlich* und 4 = *wöchentlich/täglich* erfragt. Als Textsorten wurden diejenigen ausgewählt, die auf der Grundlage der inzwischen erhobenen Daten am üblichsten sind: *Geschäftsbriefe*, *sonstige Briefe* (*Einladungen*, *Danksagungen* u.a.), *Anweisungstexte*, *Verträge*, *Produkt- und Betriebsbroschüren* und *Artikel in Fachzeitschriften*. Im Fragebogen wurde erwähnt, dass mit Geschäftsbriefen auch solche Briefe gemeint sind, die als Fax oder E-mail verschickt werden, weil diese in der ersten Befragung manchmal an der Stelle *Sonstige* erwähnt wurden. Aus der Tabelle 11 geht hervor, wie oft deutschsprachige Texte geschrieben werden.

Tabelle 11: Die Häufigkeit des Schreibens von deutschsprachigen Texten (n = 104) (%)

Textsorten	nie	jährlich	monatlich	wöch./täglich	keine Antw.
Geschäftsbriefe	3,8	12,5	23,1	41,3	19,2
Sonstige Briefe	8,7	25,0	21,2	19,2	26,0
Anweisungstexte	35,6	17,3	11,5	6,7	28,8
Verträge	28,8	31,7	6,7	3,8	28,8
Broschüren	32,7	29,8	6,7	1,9	28,8
Artikel in Fachzeitschriften	52,9	12,5	2,9	1,0	30,8

Wie die Tabelle zeigt, ist der Anteil der *Geschäftsbriefe* am höchsten: 41,3 % der Befragten schreiben *wöchentlich* oder *täglich* und 23,1 % *monatlich* deutschsprachige Geschäftsbriefe. Der Anteil der *sonstigen Briefe* beträgt 19,2 % *wöchentlich* oder *täglich* und 21,2 % *monatlich*. Diese Zahlen entsprechen den Ergebnissen von Müntzel und Tiittula (1995). In ihrer Untersuchung standen die Geschäftsbriefe an erster Stelle mit einem Anteil von 62 % (*wöchentlich*), gefolgt von sonstigen Briefen mit einem Anteil von 15 % (*wöchentlich*). An dritter Stelle stehen die *Anweisungstexte*, die von 18,2 % der Befragten *monatlich* oder *wöchentlich/täglich* auf Deutsch verfasst werden.

Deutschsprachige *Verträge* werden selten geschrieben, aber immerhin geben 31,7 % der Befragten an, *jährlich* Verträge auf Deutsch zu schreiben. Ebenso werden deutschsprachige *Broschüren* und *Artikel in Fachzeitschriften* nur selten verfasst. Bei der Interpretation der Zahlenangaben ist jedoch zu berücksichtigen, dass der Anteil der Nichtbeantwortungen bei verschiedenen Textsorten zwischen 19-30 % liegt. Die Nichtbeantwortungen können wenigstens teilweise als *nie*-Antwort interpretiert werden, denn Nichtbeantwortungen werden oft benutzt, wenn die Antwortoption für die Befragten nicht relevant ist, d. h., dass die Texte nicht auf Deutsch geschrieben werden.

Die folgende Tabelle bezieht sich auf das Lesen von deutschsprachigen Texten. Die Textsorten und Antwortoptionen sind dieselben wie bei der Frage nach dem Schreiben von deutschsprachigen Texten.

Tabelle 12: Die Häufigkeit des Lesens von deutschsprachigen Texten (n = 104) (%)

Textsorten	nie	jährlich	monatlich	wöch./täglich	keine Antw.
Geschäftsbriefe	1,0	9,6	18,3	53,8	17,3
Sonstige Briefe	1,9	13,5	31,7	29,8	23,1
Anweisungstexte	11,5	22,1	25,0	13,5	27,9
Verträge	16,3	29,8	18,3	7,7	27,9
Broschüren	9,6	18,3	35,6	12,5	24,0
Artikel in Fachzeitschriften	6,7	15,4	29,8	25,0	23,1

Von deutschsprachigen Texten werden am häufigsten die *Geschäftsbriefe* gelesen (53,8 % *wöchentlich/täglich*), nur 1,0 % geben an, nie deutschsprachige Geschäftsbriefe zu lesen. An zweiter Stelle liegen *sonstige Briefe* mit einem Anteil von 29,8 % (*wöchentlich/täglich*). Danach kommen *Anweisungstexte* (13,5 %), *Broschüren* (12,5 %) und *Verträge* (7,7 %). Bemerkenswert ist der hohe Anteil von *Artikeln in Fachzeitschriften*: über die Hälfte (54,8 %) der Befragten liest *monatlich* oder *wöchentlich/täglich* deutschsprachige Fachzeitschriften. Der Anteil derjenigen, die gar keine deutschsprachigen Fachzeitschriften lesen, ist niedrig (nur 6,7 %).

### 3.4 Häufigkeit der einzelnen mündlichen Kommunikationssituationen

Im Bereich der mündlichen Kommunikation wurde danach gefragt, wie oft die Befragten an folgenden deutschsprachigen Kommunikationssituationen teilnehmen: *Verhandlungen, Besprechungen, Telefonate, Unternehmenspräsentationen, Produktpräsentationen* und *informelle Zusammenkünfte*. Als Antwortoptionen wurden auch hier 1 = *nie*, 2 = *jährlich*, 3 = *monatlich* und 4 = *wöchentlich/ täglich* vorgegeben.

Tabelle 13: Die Häufigkeit der einzelnen deutschsprachigen mündlichen Kommunikationssituationen (n = 104) (%)

Situationen	nie	jährlich	monatlich	wöch./täglich	keine Antw.
Verhandlungen	10,6	24,0	30,8	13,5	21,2
Besprechungen	13,5	31,7	29,8	2,9	22,1
Telefonate	0,0	11,5	16,3	52,9	19,2
Unternehmenspräsentat.	14,4	35,6	25,0	2,9	22,1
Produktpräsentationen	12,5	26,0	31,7	5,8	24,0
inform. Zusammenkünfte	0,0	41,3	29,8	7,7	21,2

Das *Telefonat* ist die häufigste mündliche Kommunikationssituation: Über die Hälfte (52,9 %) der Befragten telefoniert *wöchentlich* oder *täglich* auf Deutsch, und wenn auch die Befragten, die *monatlich* auf Deutsch telefonieren, mitberücksichtigt werden, liegt die Prozentzahl schon bei 69,2 %. Keiner hat angegeben, nie deutschsprachige Telefonate zu führen, aber ein Teil der Nichtbeantwortungen (19,2 %) könnte zu dieser Gruppe gehören. Deutschsprachige *Verhandlungen* kommen auch ziemlich oft vor: Bei 13,5 % der Befragten *wöchentlich/täglich* und bei 30,8 % *monatlich*. Danach kommen die *informellen Zusammenkünfte* mit einem Anteil von 7,7 % für *wöchentlich/täglich* und von fast 30 % für *monatlich*. Auch bei informellen Zusammenkünften hat keiner die Antwortoption *nie* benutzt. Auf den Monat bezogen kommen auch die Kommunikationssituationen *Besprechungen, Unternehmenspräsentationen* und *Produktpräsentationen* ziemlich oft vor (ca. 25–30 %). Bei dieser Frage ist der Anteil der Nichtbeantwortungen etwas kleiner (ca. 19–24 %) als bei der entsprechenden Frage nach den Textsorten (ca. 17–28 %).

## 3.5 Sprachendienste

Am Ende des Fragebogens gab es offene Fragen zu Sprachendiensten. Die Befragten konnten ihren Bedarf an Sprachendiensten beschreiben sowie ihre Meinungen und Wünsche darüber äußern, wie die Sprachendienste beschaffen bzw. organisiert werden sollten. Fast alle Befragten beantworteten die Fragen wenigstens teilweise. Im Folgenden werden die Antworten zusammengefasst.

### Beratungs- und Schulungsbedarf

Am meisten wird Hilfe bei Übersetzungen oder bei der Überprüfung von Übersetzungen verschiedener Texte gewünscht. Die erwähnten Übersetzungstexte sind *Prospekte, Dokumente, Verträge* und *offizielle Dokumente*. Die Überprüfung von Übersetzungen wünscht man sich vor allem bei *Prospekten, Verträgen, offiziellen Dokumenten, Angeboten* und *im Allgemeinen beim Briefwechsel*. Einige Befragte geben an, dass die Überprüfung von Muttersprachlern durchgeführt werden müsste. Ein Befragter schreibt, dass manchmal ein Korrekturdienst beim Lesen von Teilen des *Briefwechsels* (z. B. *Anhängen*) nützlich wäre und einige Befragte erwähnen auch den *Dolmetscherdienst*. Aus den Antworten geht ferner hervor, dass viele Unternehmen Verkaufsstellen in Deutschland haben, deren Personal sie bei der Überprüfung von Übersetzungen heranziehen können.

Bezüglich des Schulungsbedarfs werden vor allem die verschiedenen *mündlichen Kommunikationssituationen*, z. B. *Telefonate* erwähnt. Im Bereich des Mündlichen finden die Befragten es wichtig, dass die Themen der Schulung mit dem *eigenen Fach* verbunden sind. Darüber hinaus möchten sie Konversationsübungen *über moderne Themen* haben. Als wichtig sieht man auch das Üben und Wiederholen der eigenen deutschen Sprachkenntnisse in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation an, vor allem möchte man Wortschatz und Sprachkenntnisse auf den neuesten Stand bringen. An dieser Stelle werden auch *Fachwortschatz, Textmuster* und *Kulturkunde* erwähnt.

### Erreichbarkeit der Beratung

Die meisten Befragten meinen, dass die Sprachberatung eine Art *Telefon-, WWW- oder E-mail-Dienst* sein müsste, wo man schnell Rat einholen könnte. Diese Dienste beschreiben die Befragten mit Worten wie *schnell; sofort Rat; mit schnellen Termi-*

nen; Rat in Problemsituationen; wenn das Problem da ist, muss man sofort die Lösung einholen können. Als andere Formen des Sprachendienstes werden Fax und Büchlein angegeben.

## Organisation der Schulung

Die meisten Befragten sind der Meinung, dass *Intensivkurse* die beste Form einer Schulung wären, aber auch *wöchentliche Sprachstunden* würden von vielen bevorzugt. Intensivkurse wünscht man vor allem für den Bereich der mündlichen Kommunikation. Bezüglich der schriftlichen Kommunikation erwähnen die Befragten oft *Internet-Kurse* mit sofortigem Feedback. Andererseits meinen einige, dass *Internet-Kurse* nicht effektiv sind. Diese Meinungen werden mit Anmerkungen wie *Information gibt es sowieso zu viel* und *schlechte Erfahrungen* begründet. Darüber hinaus werden die folgenden Formen der Schulung erwähnt: *CD-Roms*, *suggestopädagogische Kurse*, *interaktive Kurse*, *elektronische Wörterbücher* und *Fernunterricht*.

## 3.6 Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass ca. 270 Unternehmen in der Region Pirkanmaa Geschäftsbeziehungen mit den deutschsprachigen Ländern haben (im Jahr 2000), und dass 84,6 % dieser Unternehmen regelmäßige Geschäftsbeziehungen zu den deutschsprachigen Ländern unterhalten. Der größte Teil der Unternehmen (76,9 %) gehört zum Industriebereich. Mehr als ein Viertel der befragten Unternehmen sind Kleinunternehmen. Insgesamt 82,7 % der Befragten in Unternehmen (die auf die Befragung antworteten) gehören zur Geschäftsführung oder mittleren Führungsebene. 62,5 % der Befragten verwenden oft oder (fast) immer Deutsch in der mündlichen und 57,7 % in der schriftlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Geschäftspartnern.

Die Geschäftsbriefe sind die üblichsten deutschsprachigen Texte beim Schreiben und Lesen: 41,3 % der Befragten schreiben sie wöchentlich oder täglich und 53,8 % lesen deutschsprachige Geschäftsbriefe wöchentlich oder täglich. Im Bereich der mündlichen Kommunikation ist das Telefonat die häufigste Kommunikationssituation: Über die Hälfte der Befragten gibt an, wöchentlich oder täglich auf Deutsch zu telefonieren.

In Bezug auf den Beratungsbedarf wird vor allem Hilfe bei Übersetzung oder Überprüfung von Übersetzungen gewünscht. Der Schulungsbedarf liegt vor allem in der mündlichen Kommunikation, wofür oft das Beispiel des Telefonats erwähnt wird.

## 4 PROBLEME IN DER FINNISCH-DEUTSCHEN UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION

Im vorangegangenen Kapitel 3 wurden die Hintergrundinformationen über die Unternehmen und die Befragten sowie die Verwendung der deutschen Sprache in den Unternehmen vorgestellt. In diesem Kapitel wird auf die Probleme in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation eingegangen: Kapitel 4.1 stellt die Häufigkeit der Probleme in der schriftlichen Kommunikation (Kap. 4.1.1) und die verschiedenen Problemarten in dieser Kommunikation (Kap. 4.1.2) dar. Die Darstellung der entsprechenden Ergebnisse in der mündlichen Kommunikation folgt in den Kapiteln 4.2.1 und 4.2.2. Kapitel 4.2.3 widmet sich der Betrachtung von Meinungen der interviewten Geschäftsleute über das Telefongespräch, das den Forschungsgegenstand des zweiten Teils der vorliegenden Studie bildet. In Kapitel 4.3 werden die Ergebnisse bezüglich der Probleme in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation zusammengefasst.

Bei der ersten schriftlichen Befragung im Projekt *Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa* wurde bereits danach gefragt, ob die Befragten ihrer Meinung nach Schwierigkeiten in der deutschsprachigen schriftlichen und mündlichen Kommunikation haben. Die Befragten sollten angeben, ob sie das Schreiben und Verstehen von deutschsprachigen Texten sowie das Sprechen und Verstehen von Deutsch als schwierig empfinden. Als Antwortoptionen waren *ja* und *nein* vorgegeben, was nicht die best möglichen Alternativen waren, denn einige Befragten hatten hier *manchmal* geschrieben. Diese *manchmal*-Antworten wurden als *ja*-Antworten gewertet. Tabelle 14 fasst die Ergebnisse zusammen (Minkkinen/Reuter 2001: 60, 62).

Tabelle 14: Schwierigkeiten bei der Produktion und Rezeption von deutschsprachigen Texten sowie beim Sprechen und Verstehen von Deutsch (n = 114) (%) (zusammengefasst aus den Tabellen 4.12 und 4.15 in Minkkinen/Reuter 2001)

Schwierigkeiten	ja	nein	keine Antwort
bei Produktion dt.sprachiger Texte	45,6	52,6	1,8
bei Rezeption dt.sprachiger Texte	26,3	72,8	0,9
beim Sprechen	39,5	59,6	0,9
beim Verstehen	37,7	61,4	0,9

Fast die Hälfte (45,6 %) der Befragten schätzt das Schreiben von deutschsprachigen Texten als schwierig ein. Das Lesen und Verstehen empfinden die Befragten als wesentlich leichter, denn nur 26,3 % geben an, damit Schwierigkeiten zu haben. Der Unterschied beträgt also ca. 20 %, während der entsprechende Unterschied beim Sprechen und Verstehen bei 1,8 % liegt. In den Interviews stellte sich heraus, dass vor allem die Sprechgeschwindigkeit und Dialekte das Verstehen der Muttersprachler erschweren (Minkkinen/Reuter 2001, 69–70). Am leichtesten schätzt man das Leseverstehen ein: 72,8 % geben an, keine Schwierigkeiten damit zu haben. Auffällig ist auch, dass diese Frage von fast allen Befragten beantwortet wurde, was natürlich die Zuverlässigkeit der Ergebnisse verbessert.

Obwohl die Formulierung der Frage sowie die unzureichenden Antwortoptionen nicht ohne Einfluss auf die Ergebnisse sind, kann man feststellen, dass der Anteil der *ja*-Antworten ziemlich hoch ist (ca. 26–46 %). Deswegen diente der zweite Fragebogen vor allem der Erhebung von spezifischen Kommunikationsproblemen in der deutschsprachigen Geschäftskommunikation. Die Befragten konnten die Probleme je nach Textsorte und Kommunikationssituation angeben, wobei statt *ja* und *nein* die Antwortoptionen *nie*, *selten*, *oft* und *(fast) immer* vorgegeben waren. Die Befragten nehmen auch dazu Stellung, mit welchen Faktoren die sprachlichen Probleme zusammenhängen, wobei die Antwortoptionen auf der Grundlage der Ergebnisse aus den Forschungsinterviews formuliert wurden.

## 4.1 Schriftliche Kommunikation

Im Folgenden wird zuerst die Häufigkeit der Probleme beim Schreiben und Lesen von deutschsprachigen Texten in Kapitel 4.1.1 betrachtet. Danach folgt die Darstel-

lung der Problemarten in der schriftlichen Kommunikation in Kapitel 4.1.2, wobei die Ergebnisse auch auf Befunde aus den Interviews bezogen werden.

#### 4.1.1 Häufigkeit der Probleme beim Schreiben und Lesen von deutschsprachigen Texten

Aus der folgenden Tabelle geht hervor, wie oft die Befragten das Schreiben von deutschsprachigen Texten als schwierig empfinden, wobei die vorgegebenen Antwortoptionen *nie*, *selten*, *oft* und *(fast) immer* sind. Die Einteilung der Textsorten ist dieselbe wie bei den Fragen nach der Häufigkeit des Schreibens und Lesens von deutschsprachigen Texten: *Geschäftsbriefe*, *sonstige Briefe (Einladungen, Danksa- gungen u.a.)*, *Anweisungstexte*, *Verträge*, *Produkt- und Betriebsbroschüren* und *Artikel in Fachzeitschriften*.

Tabelle 15: Die Häufigkeit der Probleme beim Schreiben von deutschsprachigen Texten (n = 104) (%)

Textsorten	nie	selten	oft	(fast) immer	keine Antw.
Geschäftsbriefe	19,2	40,4	15,4	5,8	19,2
Sonstige Briefe	18,3	34,6	14,4	9,6	23,1
Anweisungstexte	11,5	21,2	12,5	19,2	35,6
Verträge	2,9	28,8	13,5	25,0	29,8
Broschüren	4,8	27,9	15,4	19,2	32,7
Artikel in Fachzeitschriften	6,7	22,1	8,7	23,1	39,4

Aus der Tabelle geht hervor, dass ein Viertel der Befragten das Schreiben von *Verträgen (fast) immer* als schwierig empfinden. Ebenso schwierig (23,1 %) wird auch das Schreiben von *Artikeln für Fachzeitschriften* empfunden, danach kommen *Anweisungstexte* (19,2 %) und *Broschüren* (19,2 %). Bei der Interpretation der Zahlenangaben ist zu berücksichtigen, dass der Anteil der Nichtbeantwortungen bei diesen Textsorten sehr hoch ist (ca. 30–40 %).

Betrachtet man die *Geschäftsbriefe* und *sonstigen Briefe*, sind die Ergebnisse zuverlässiger, weil der Anteil der Nichtbeantwortungen kleiner ist (19–23 %). Diese Textsorten werden auch am häufigsten geschrieben (vgl. Tab. 11). 21,2 % der Befragten geben an, dass das Schreiben von deutschsprachigen *Geschäftsbriefen oft* oder *(fast) immer* schwierig ist, ca. 40 % haben *selten* Schwierigkeiten mit dem Schreiben dieser Texte. Ein Fünftel der Befragten gibt an, *nie* Schwierigkeiten beim

Schreiben von deutschsprachigen *Geschäftsbriefen* zu haben. Bei *sonstigen Briefen* sind die Ergebnisse fast ähnlich: 24 % *oft* oder (*fast*) *immer*, 34,6 % *selten* und 18,3 % *nie* Schwierigkeiten.

In der folgenden Tabelle wird nur das Schreiben von deutschsprachigen Geschäftsbriefen betrachtet und zugleich mit der Häufigkeit der Probleme verglichen. Beim Vergleich sind nur die Befragten berücksichtigt, die diese beiden Fragen beantwortet haben.

Tabelle 16: Die Häufigkeit des Schreibens von deutschsprachigen Geschäftsbriefen vs. die Häufigkeit der Probleme beim Schreiben von deutschsprachigen Geschäftsbriefen (n = 83)

Häufigkeit des Schreibens	Häufigkeit der Probleme				
	nie	selten	oft	(fast) immer	insgesamt
nie		2 (50 %)		2 (50 %)	4 (100 %)
jährlich	1 (7,7 %)	4 (30,8 %)	7 (53,8 %)	1 (7,7 %)	13 (100 %)
monatlich	3 (12,5 %)	11 (45,8 %)	8 (33,3 %)	2 (8,3 %)	24 (100 %)
wöch./tägl.	15 (35,7 %)	25 (59,5 %)	1 (2,4 %)	1 (2,4 %)	42 (100 %)
insgesamt	19 (22,9 %)	42 (50,6 %)	16 (19,3 %)	6 (7,2 %)	83 (100 %)

Insgesamt 83 Befragte haben die beiden Fragen beantwortet. Betrachtet man die Befragten, die *monatlich* bzw. *wöchentlich/täglich* deutschsprachige Geschäftsbriefe schreiben, zeigen die Zahlenangaben dieser Untersuchung die Tendenz, dass man umso weniger Probleme mit dem Schreiben hat, je mehr man schreibt: Nur 4,8 % der Befragten, die *wöchentlich/täglich* deutschsprachige Geschäftsbriefe schreiben, geben an, *oft* oder (*fast*) *immer* Probleme mit dem Schreiben zu haben, während die entsprechende Zahl bei den Befragten, die *monatlich* schreiben, bei 41,6 % liegt. Bei den Befragten, die nur *jährlich* deutschsprachige Geschäftsbriefe schreiben, liegt der entsprechende Anteil schon bei 61,5 %, wobei aber die kleine Zahl der Befragten (13) zu berücksichtigen ist.

Interessant ist es auch zu vergleichen, inwiefern die Schreibprobleme der Selbsteinschätzung der Sprachkenntnisse entsprechen, d. h. ob die Befragten, die angegeben haben, gute oder sehr gute Deutschkenntnisse zu haben, am wenigsten Probleme mit dem Schreiben von deutschsprachigen Geschäftsbriefen haben.

Tabelle 17: Korrelation zwischen den Sprachkenntnissen und der Häufigkeit der Probleme beim Schreiben von deutschsprachigen Geschäftsbriefen

		Schwierigkeiten beim Schreiben	Deutschkenntnisse
Schwierigkeiten beim Schreiben	Korrelation	1	-0,633
Deutschkenntnisse	Korrelation	-0,633	1

$p < 0,01$   $n = 83$

Die Korrelation variiert zwischen -1 und +1. Je größer die Zielgruppe ist (N), umso bedeutender sind auch kleine Korrelationen. Eine positive Korrelation bedeutet, dass sich die zu vergleichenden Variablen gleichzeitig vermehren oder vermindern, und bei einer negativen Korrelation vermehrt sich eine Variable während die andere Variable sich gleichzeitig vermindert. Hier ist N (83) zwar ziemlich klein, doch ist die negative Korrelation so hoch (-0,633), dass sie statistisch als bedeutend angesehen werden kann ( $p < 0,01$  = statistisch bedeutend). Hier bedeutet die negative Korrelation, dass die umso weniger angeben, Probleme mit dem Schreiben von deutschsprachigen Geschäftsbriefen zu haben, je besser sie ihre Deutschkenntnisse einschätzen (und umgekehrt). Auf Grund dieser Zusammenhänge kann man wenigstens annehmen, dass die Befragten ihre deutsche Sprachpraxis folgerichtig einschätzen.

In der folgenden Tabelle wird die Häufigkeit der Probleme beim Lesen und Verstehen von deutschsprachigen Texten dargestellt.

Tabelle 18: Die Häufigkeit der Probleme beim Lesen und Verstehen von deutschsprachigen Texten ( $n = 104$ ) (%)

Textsorten	nie	selten	oft	(fast) immer	keine Antw.
Geschäftsbriefe	39,4	39,4	3,8		17,3
Sonstige Briefe	32,7	41,3	3,8	1,9	20,2
Anweisungstexte	17,3	45,2	12,5	1,9	23,1
Verträge	12,5	39,4	17,3	5,8	25,0
Broschüren	25,0	41,3	10,6		23,1
Artikel in Fachzeitschriften	21,2	36,5	16,3	3,8	22,1

Das Lesen und Verstehen von deutschsprachigen *Geschäftsbriefen* und *sonstigen Briefen* bereitet die wenigsten Schwierigkeiten: Nur 3,8 % bzw. 5,7 % empfinden es *oft* oder *(fast) immer* als schwierig. Die schwierigsten Textsorten sind *Verträge* (23,1 % *oft* oder *fast immer*) und *Artikel in den Fachzeitschriften*. Im Allgemeinen kann man feststellen, dass das Lesen und Verstehen von deutschsprachigen Texten

als wesentlich leichter empfunden wird als das Schreiben dieser Texte: Bei verschiedenen Textsorten wird das Lesen als ca. 12–24 % leichter empfunden als das Schreiben.

#### 4.1.2 Problemarten in der schriftlichen Kommunikation

Die Forschungsinterviews hatten schon gezeigt, dass es den Befragten oft schwer fällt, die Schwierigkeiten in der deutschsprachigen Kommunikation zu beschreiben. Einige Problembereiche traten jedoch deutlich hervor, und anhand dieser Befunde wurden in der zweiten schriftlichen Befragung die folgenden Antwortoptionen formuliert: *Allgemeinwortschatz*, *Fachwortschatz*, *Satzbau*, *sonstige Grammatik*, *Höflichkeitsformeln*, *das Veralten der Deutschkenntnisse/des Wortschatzes*, *Kulturunterschiede* und *Sonstiges*. Die Befragten konnten angeben, wie oft die Kommunikationsprobleme von diesen Faktoren abhängen, wobei als Antwortmöglichkeiten *nie*, *selten*, *oft* und *(fast) immer* vorgegeben waren. Tabelle 19 fasst die Ergebnisse bezüglich der Probleme beim Schreiben von deutschsprachigen Texten zusammen.

Tabelle 19: Problemarten beim Schreiben von deutschsprachigen Texten (n = 104) (%)

Probleme beim Schreiben	nie	selten	oft	(fast) immer	keine Antw.
Allgemeinwortschatz	25,0	30,8	13,5	3,8	26,9
Fachwortschatz	5,8	29,8	31,7	10,6	22,1
Satzbau	23,1	25,0	20,2	7,7	24,0
Sonstige Grammatik	16,3	33,7	18,3	8,7	23,1
Höflichkeitsformeln	19,2	39,4	9,6	6,7	25,0
Veralten d. Spr.kenntnisse	16,3	41,3	14,4	6,7	21,2
Kulturunterschiede	24,0	42,3	8,7	1,9	23,1
Sonstige	5,8	1,0	1,0	1,9	90,3

Wie aus der Tabelle hervorgeht, wurde die Antwortoption *Sonstiges* kaum benutzt: Die vielen Nichtbeantwortungen bedeuten wohl, dass man keine anderen Probleme hat oder sie nicht beschreiben kann. Die einzigen erwähnten sonstigen Problembereiche sind *Gerichtstexte* und *Abkürzungen*. Insoweit kann angenommen werden, dass die Antwortoptionen ausreichend waren und diese die Problembereiche der schriftlichen Kommunikation im Großen und Ganzen erfassen.

Nach den Angaben der Befragten verursacht der *Fachwortschatz* die meisten Probleme: 42,3 % der Befragten geben an, *oft* oder (*fast*) *immer* mit dem deutschsprachigen Fachwortschatz Schwierigkeiten zu haben, nur 5,8 % haben keine Probleme damit. Die entsprechenden Zahlen beim *Allgemeinwortschatz*, der hier an fünfter Stelle steht, liegen bei 17,3 % (*oft* oder *fast immer*) und 25,0 % (*nie*). Der Satzbau liegt als Problembereich an zweiter Stelle: 27,9 % haben *oft* oder (*fast*) *immer* Probleme damit. Als ebenso schwierig wird die *sonstige Grammatik* empfunden (27,0 %). Die Grammatik, vor allem die Verben, wurde zwar auch in den Interviews von den Befragten angesprochen, aber sie wurde nicht als zentrales Problem eingestuft (Minkkinen/Reuter 2001, 66–67). Insoweit können diese Prozentzahlen als ziemlich hoch angesehen werden.

Nach Fachwortschatz, Satzbau und Grammatik verursacht das *Veralten der Deutschkenntnisse/des Wortschatzes* die meisten Probleme beim Schreiben von deutschsprachigen Texten: 21,1 % der Befragten haben *oft* oder (*fast*) *immer* Schwierigkeiten damit. Dieses Problem kann nach den Befunden aus den Interviews als ein zentrales Problem angesehen werden, das mit vielen Beispielen belegt werden kann. Im Folgenden berichten zwei Befragte über solche Erfahrungen (Minkkinen/Reuter 2001, 68–69: durch (.) wird eine Pause im Gespräch markiert. Übersetzungen der Auszüge: Minkkinen/Reuter):

1. ehkä sielläkin on kieli muuttunut [...] ite voi sanoa jotain ihan vanhanaikaista varmaan heijän mielestä  
vielleicht hat sich auch dort die Sprache geändert [...] man kann sicher etwas sagen was aus ihrer Sicht sehr altmodisch erscheint
2. ja se on paha sit se antaa hirveen huonon kuvan jos on (.) huonoa kielä tai vaikka vanhanaikaista  
und das ist schlimm das gibt dann ein unheimlich schlechtes Bild das wenn (.) die Sprache schlecht ist oder sogar veraltet ist

Die *Höflichkeitsformeln* werden von 16,3 % der Befragten *oft* oder (*fast*) *immer* beim Schreiben von deutschsprachigen Texten als Grund für die sprachlichen Probleme angesehen. Nach dieser Befragung sind die *Kulturunterschiede* das kleinste Problem beim Schreiben (10,6 % *oft* oder *fast immer*). Als Schulungsbedarf wurden sie jedoch oft erwähnt (vgl. Kap. 3.5). Auch in den Interviews wurde betont, dass der Deutschunterricht unbedingt auch die Kultur der deutschsprachigen Ländern berücksichtigen muss, wie die folgenden Transkriptauszüge belegen (Minkkinen/Reuter 2001, 77):

3. tämmönen niinku kulttuuri kieli preppaus (.) vois olla yks semmonen koulutusmuoto  
ein Crashkurs in Sprache & Kultur (.) könnte eine solche Schulungsform sein
4. noo se ois enemmän mun mielestä sitä tapakulttuuria ja kielen rikkauksia  
na da sollte man sich meiner Meinung nach eher mit den Sitten und Gebräuchen und  
mit dem Reichtum der Sprache beschäftigen

Aus der folgenden Tabelle geht hervor, wie oft die oben behandelten Problembe-  
reiche das Lesen und Verstehen von deutschsprachigen Texten erschweren:

Tabelle 20: Problemarten beim Lesen und Verstehen von deutschsprachigen Texten (n = 104) (%)

Probleme beim Lesen	nie	selten	oft	(fast) immer	keine Antw.
Allgemeinwortschatz	28,8	32,7	9,6	5,8	23,1
Fachwortschatz	6,7	38,5	26,0	8,7	20,2
Satzbau	29,8	35,6	7,7	2,9	24,0
Sonstige Grammatik	31,7	40,4	1,9	2,9	23,1
Höflichkeitsformeln	37,5	31,7	2,9	2,9	25,0
Veralten d. Spr.kenntnisse	21,2	39,4	10,6	4,8	24,0
Kulturunterschiede	32,7	33,7	6,7	1,9	25,0
Sonstige	4,8	5,8	1,0	1,0	87,5

Bezüglich des Lesens und Verstehens von deutschsprachigen Texten ähnelt die Si-  
tuation insoweit dem Schreiben, als die meisten Probleme mit dem *Fachwortschatz*  
zusammenhängen: Für 34,7 % der Befragten verursacht der Fachwortschatz *oft* oder  
*(fast) immer* Schwierigkeiten, nur 6,7 % geben an, *nie* Probleme mit dem Verstehen  
des Fachwortschatzes zu haben. An zweiter Stelle stehen der *Allgemeinwortschatz*  
und das *Veralten der Sprachkenntnisse*, beide mit einem Anteil von 15,4 %. Danach  
folgen der *Satzbau* (10,6 %), *Kulturunterschiede* (8,6 %), *Höflichkeitsformeln* (5,8 %)  
und die *sonstige Grammatik* (4,8 %). Beachtenswert ist auch hier der kleine Anteil  
der Kulturunterschiede, die normalerweise als ein wichtiger Faktor in der interkul-  
turellen Kommunikation angesehen werden. Bei der Interpretation der Zahlenanga-  
ben ist auch hier zu berücksichtigen, dass ein großer Anteil der Befragten (ungefähr  
ein Viertel) die Fragen zu den Problemereichen in der schriftlichen Kommunika-  
tion nur teilweise beantwortet hat.

## 4.2 Mündliche Kommunikation

In Kapitel 4.1 wurden die Häufigkeit der Probleme und die Problemarten in der schriftlichen Kommunikation erläutert. In den folgenden Kapiteln 4.2.1 und 4.2.2 erfolgt die Zusammenfassung der entsprechenden Ergebnisse für die mündliche Kommunikation, wobei auch die Befunde aus der Analyse der Interviews berücksichtigt werden.

### 4.2.1 Häufigkeit der Probleme beim Sprechen und Verstehen von Deutsch

Bezüglich der mündlichen Kommunikation wurde im Fragebogen nach der Häufigkeit der Probleme in einzelnen deutschsprachigen mündlichen Kommunikationssituationen gefragt, wobei die Situationen *Verhandlungen*, *Besprechungen*, *Telefonate*, *Unternehmenspräsentationen*, *Produktpräsentationen* und *informelle Zusammenkünfte* vorgegeben waren. Die Häufigkeit der Probleme konnten die Befragten mit den Antwortoptionen *nie*, *selten*, *oft* oder *(fast) immer* beschreiben.

Tabelle 21: Die Häufigkeit der Probleme in den einzelnen mündlichen Kommunikationssituationen (n = 104) (%)

Situationen	nie	selten	oft	(fast) immer	keine Antw.
Verhandlungen	21,2	38,5	8,7	6,7	25,0
Besprechungen	20,2	40,4	6,7	10,6	22,1
Telefonate	26,9	40,4	10,6	2,9	19,2
Unternehmenspräsentat.	26,0	34,6	7,7	6,7	25,0
Produktpräsentationen	21,2	37,5	9,6	5,8	26,0
inform. Zusammenkünfte	43,3	26,0	7,7	1,9	21,2

Die schwierigste mündliche Kommunikationssituation ist die *Besprechung*, die 17,3 % der Befragten *oft* oder *(fast) immer* als problematisch empfinden. Am wenigsten bereiten die *informellen Zusammenkünfte* Probleme: Nur 9,6 % geben an, *oft* oder *(fast) immer* Schwierigkeiten zu haben und sogar 43,3 % der Befragten haben nie Probleme bei den informellen Zusammenkünften. *Verhandlungen*, *Telefonate*, *Unternehmenspräsentationen* und *Produktpräsentationen* werden von ca. 13–15 % der Befragten *oft* oder *(fast) immer* als problematisch eingeschätzt.

## 4.2.2 Problemarten in der mündlichen Kommunikation

Auch bezüglich der mündlichen Kommunikation wurde danach gefragt, mit welchen Faktoren die Schwierigkeiten zusammenhängen. Bei der Formulierung der Antwortoptionen wurden die Ergebnisse der Interviews genutzt. Nach dem Sprechen und Verstehen des Deutschen wurde getrennt gefragt. In der Tabelle 22 werden die Probleme beim Sprechen von Deutsch zusammengefasst, wobei *Allgemeinwortschatz*, *Fachwortschatz*, *Satzbau*, *sonstige Grammatik*, *Höflichkeitsformeln*, *Aussprache*, *das Veralten der Deutschkenntnisse/des Wortschatzes*, *Kulturunterschiede* und *Sonstiges* als Antwortoptionen vorgegeben waren. Die Antwortoption Sonstiges beinhaltet keine Anmerkungen und wird deswegen in der Tabelle nicht berücksichtigt.

Tabelle 22: Problemarten in den mündlichen Kommunikationssituationen, das eigene Sprechen (n = 104) (%)

Probleme beim Sprechen	nie	selten	oft	(fast) immer	keine Antw.
Allgemeinwortschatz	24,0	34,6	7,7	6,7	26,9
Fachwortschatz	7,7	32,7	25,0	13,5	21,2
Satzbau	20,2	30,8	15,4	8,7	25,0
Sonstige Grammatik	20,2	34,6	15,4	5,8	24,0
Höflichkeitsformeln	26,0	35,6	7,7	4,8	26,0
Aussprache	46,2	21,2	1,9	2,9	27,9
Veralten d. Spr.kenntnisse	17,3	42,3	10,6	6,7	23,1
Kulturunterschiede	28,8	43,3	1,9	1,9	24,0

Aus der Tabelle geht hervor, dass auch beim Sprechen von Deutsch der *Fachwortschatz* am häufigsten Probleme verursacht: 38,5 % der Befragten empfinden ihn *oft* oder *(fast) immer* als schwierig, nur für 7,7 % der Befragten sind die Fachwörter nie problematisch. Danach folgen die Problembereiche *Satzbau* (24,1 % *oft* oder *fast immer*), *sonstige Grammatik* (21,2 %), *das Veralten der Deutschkenntnisse/des Wortschatzes* (17,3 %), *Allgemeinwortschatz* (14,4 %) und *Höflichkeitsformeln* (12,5 %). Am wenigsten problematisch finden die Befragten die *Aussprache* mit einem Anteil von 4,8 % (*oft* oder *fast immer*) und *Kulturunterschiede* mit einem Anteil von 3,8 %.

Der kleine Anteil der Kulturunterschiede ist vielleicht damit zu erklären, dass viele der Befragten über langjährige Erfahrungen im Handel mit den deutschsprachigen Ländern verfügen. Dies betrifft wenigstens alle Interviewten. Auch der Fragebogen hätte eine Frage zur Erfahrung oder zu den Arbeitsjahren im Bereich des

finnisch-deutschen Handels beinhalten können. Im Allgemeinen aber waren Kulturunterschiede ein sehr beliebtes Thema in den Forschungsinterviews.

Diese Ergebnisse widersprechen den Ergebnissen der Interviews. Viele Befragten berichteten über Probleme mit dem deutschsprachigen Fachwortschatz, aber viele waren auch der Meinung, dass man den Wortschatz des eigenen Fachgebietes beherrscht, es aber schwierig wird, wenn man über allgemeine Angelegenheiten auf Deutsch sprechen muss. Diese Bemerkung kommt in den folgenden Beispielen deutlich zum Ausdruck (Minkkinen/Reuter 2001, 68):

5. kyl se niinku yleismaailman asioista saksaksi aika vaikee puhua (.) sillai sujuvasti tai sit ei viiti sanoo mitään jos ei osaa sanoa joku sana kateissa tai  
über irgendwie allgemeine Sachen auf Deutsch zu sprechen ist doch ziemlich schwer (.) also so flüssig oder dann wagt man gar nichts zu sagen wenn man's nicht genau weiß ne wenn das Wort also irgendwie verschwunden ist oder so
  
6. niin se kaventuu siihen omaan alaan ja kaikki (.) luulee että voi että sää pu puhut hyvin (.) saksaa ja sitten ruvettaa puhumaan ihan mistä vaan niin sit sitä ei enää muistakaan  
das beschränkt sich auf das eigene Gebiet und alle (.) denken du kann dass du sprichst gut (.) Deutsch und dann fängt man an über alles Mögliche zu sprechen an was du dich gar nicht mehr erinnern kannst

Bei der Interpretation der Ergebnisse muss auch berücksichtigt werden, dass nur 17 Forschungsinterviews durchgeführt wurde, dass aber in der schriftlichen Befragung die Meinungen von 104 Befragten erfasst werden.

In der folgenden Tabelle werden die Problembereiche beim Verstehen von mündlichem Deutsch zusammengefasst.

Tabelle 23: Problemarten in den mündlichen Kommunikationssituationen, das Verstehen (n = 104) (%)

Probleme beim Verstehen	nie	selten	oft	(fast) immer	keine Antw.
Allgemeinwortschatz	27,9	29,8	9,6	6,7	26,0
Fachwortschatz	7,7	38,5	19,2	12,5	22,1
Satzbau	29,8	31,7	10,6	3,8	24,0
Sonstige Grammatik	33,7	32,7	6,7	2,9	24,0
Sprechgeschwindigkeit	11,5	33,7	22,1	7,7	25,0
Dialekt	3,8	32,7	31,7	5,8	26,0
Veralten d. Spr.kenntnisse	20,2	43,3	7,7	3,8	25,0
Kulturunterschiede	28,8	39,4	2,9	2,9	26,0

Als Antwortoptionen waren *Allgemeinwortschatz*, *Fachwortschatz*, *Satzbau*, *sonstige Grammatik*, *Sprechgeschwindigkeit*, *Dialekt*, *Veralten der Deutschkenntnisse/des Wortschatzes*, *Kulturunterschiede* und *Sonstiges* vorgegeben. Auch hier gibt es keine Angaben zu *Sonstiges*. 37,5 % der Befragten sind der Meinung, dass *Dialekt oft* oder *(fast) immer* Schwierigkeiten beim Verstehen von Deutsch in mündlichen Kommunikationssituationen verursacht. Auf den folgenden Stellen liegen *Fachwortschatz* (31,7 %) und *Sprechgeschwindigkeit* (29,8 %). Diese Befunde bestätigen die Ergebnisse der Interviews, denn viele Befragte erwähnten, dass gerade Dialekt und Sprechgeschwindigkeit das Verstehen der Rede von Muttersprachlern erschwert, wie die folgenden Beispiele anschaulich belegen (Minkkinen/Reuter 2001, 69):

7. joo että kun jos jos vastaat saksaksi puhelimeen jokin tervehdyksiin niin sit sieltä alkaa (.) joskus alkaa tuleena aika taajaan sitä tekstiä ja sillon sillon kieltämättä on niinku joskus vaikeuksia saada (.) asiasta selkoo  
ja dass wenn wenn du am Telefon irgendeinen Gruß auf Deutsch erwidert nicht dann fängt's (.) manchmal an ein ziemlich dichter Text kommt dann und dann dann gibt's manchmal sicherlich Schwierigkeiten (.) die Sache klar zu kriegen
8. siinä saattaa olla siinä saattaa olla se että (.) kun (.) äh vastapuoli asiakas näkee että toinen toinen osaa saksaa ja lähtee saksan kielellä liikkeelle niin niin (.) saattaa mennä niin että se puherytmi menee liian kovaksi tai tai sitten tota heillä itsellä lipsahtaa sitten tulee paikallinen tämmönen murre esiin tai tai tämmönen ja sillon he ehkä kuvittelee että tota toinen osaa täydellisesti jos sitten ja ja sillon voi tulla se että se voi kostautua sitten taas tota että ei oookkaan itsellä valmiudet tai voi tulla epävarmuustekijöitä siinä sitten mukaan että (.) et tavallaan se se taso nousee heti niin niin kovaks (.) ja sillon sillon kun se taso nousee kovaks lähdössä niin niin (.) äh siinä itsellä saattaa tulla se että alotuskynnys kasvaa tulee tavallaan niinku rimakauhu eteen  
dann kann's sein dann kann's sein dass äh (.) wenn (.) der Kunde bemerkt dass der Andere dass der Andere Deutsch kann dann fängt der an Deutsch so zu sprechen dass dass (.) es sein kann dass der Sprechrhythmus zu schnell wird oder oder äh ihnen selber passiert so ein Schnitzer und sie sprechen im Dialekt oder oder so was oder dann nehmen sie vielleicht an dass ihr Partner das völlig beherrscht und dann und und kann das passieren dass sich das wieder rächt dass man überhaupt nicht mehr mitkommt und dann kommen solche Unsicherheitsfaktoren ins Spiel dann (.) dass irgendwie das das Niveau sofort so steil ansteigt (.) und dann dann wenn das Niveau gleich am Anfang so steigt dann dann (.) äh dann kann es sein dass bei einem die Hemmung anzufangen wächst also dass irgendwie die Schwellenangst größer wird

Als weniger problematisch beim Verstehen der Rede von Muttersprachlern empfinden die Befragten *Allgemeinwortschatz* (16,3 % *oft* oder *fast immer*), *Satzbau* (14,4 %), *das Veralten der Deutschkenntnisse* (11,5 %) und *sonstige Grammatik* (9,6 %). An letzter Stelle stehen auch hier die *Kulturunterschiede* mit einem Anteil von 5,8 %.

Bei der Interpretation der Zahlenangaben muss berücksichtigt werden, dass etwa ein Viertel die Frage nicht beantwortet hat. Ähnlich ist die Situation bei der Frage nach den Problemen beim Sprechen von Deutsch (vgl. Tab. 22).

### 4.2.3 Telefonate

In Bezug auf die mündliche Kommunikation werden in den Interviews vor allem Telefonate, Verhandlungen und informelle Zusammenkünfte thematisiert, von denen die Telefongespräche die meiste Beachtung findet. Zugleich ist das Telefonat die häufigste deutschsprachige mündliche Kommunikationssituation: In der schriftlichen Befragung gibt über die Hälfte der Befragten an, dass deutschsprachige Telefonate wöchentlich oder täglich vorkommen (vgl. Tab. 13).

Für einen kleinen Teil der Befragten sind die Telefonate so schwierig, dass sie am liebsten gar nicht auf Deutsch telefonieren. Besonders der fehlende Blickkontakt wird als Grund für die Verständigungsprobleme angesehen (Minkkinen/Reuter 2001, 73):

9. onhan se sitten siinä on pikkusen erilainen kynnys vielä soittaa puhelimella asiakkaalle  
natürlich gibt es da dann so eine kleine Schwelle den Kunden doch nicht anzurufen
10. puhelinkeskustelu on aina vaikeampi kun ei nää ihmistä ei ei voi ottaa käsiä ja havainnollistamisvälineitä siihen mukaan  
Telefongespräche sind natürlich immer schwieriger weil man die Leute nicht sieht und nichts mit den Händen zeigen kann oder so mit anderen Dingen veranschaulichen kann

Die Dialekte verursachen manchmal Schwierigkeiten am Telefon. Im folgenden Beispiel erzählt eine Befragte, dass sie mit Agenten aus verschiedenen Gebieten Deutschlands telefoniert und dass sie dies oft wegen der dialektalen Färbung als problematisch empfindet. Sie ist auch der Meinung, dass ihre Partner keine Rücksicht darauf nehmen, dass sie nicht die Muttersprache spricht:

11. niin kyllä sitä meijänkin myyntimiesten kans mä saan olla vieläkin tarkkana et mä mä ymmärrän mitä ne puhuu (.) ja kun nei ei jotenkaan sit osaa ajatella sitä et kun mä puhun saksaa niin ne ei helponna sitä kieltään tai puhu sitä selvemmin vaan ne niinku aattelee et sähän puhut saksaa niin kyllä sä ymmärrät  
so muss man auch mit unseren Agenten ich muss immer noch aufmerksam sein um um zu verstehen was sie sagen (.) und weil sie irgendwie nicht daran denken können dass weil ich deutsch rede so dass sie ihre sprache nicht leichter machen oder nicht

deutlicher sprechen sondern sie denken dass du sprichst ja deutsch dann verstehst du ja

Für viele Befragte ist das Telefonieren problemlos, wenn sie selbst der Anrufer sind und den zu verhandelnden Sachverhalt kennen und sich dementsprechend vorbereiten können. Probleme entstehen, wenn die zu besprechende Angelegenheit fremd bzw. in anderer Hinsicht schwierig ist oder überraschend zur Rede kommt. Probleme können auch dann entstehen, wenn der Gesprächspartner eine unbekannte Person ist, mit der man früher nicht gesprochen hat (Minkkinen/Reuter 2001, 74):

12. että harvoin siinä nyt niinku pääsee yllättämään sillai (.) ja tietysti jos on vielä niin päin että itse soittaa täältä käsin niin silonhan niinku dominoi keskustelua ja pystyy hallitseen sitä paremmin ja nyt no silloin tietysti kun jotain yllättävää tai muuta niin (.) yleensä on niin kun pärjätty  
nur selten kommt es vor dass man von jemandem irgendwie überrascht wird (.) und natürlich wenn es umgekehrt geht und man also selbst von hier anruft und ja dann dominiert man ja das Gespräch und man versteht es dann besser zu kontrollieren dann aber dann naja wenn etwas Überraschendes oder sonst was dann (.) hat es meistens auch geklappt
13. kyllä sitten että jos niinku puhelimessa yrittää selittää jotain (.) vaikeeta asiaa niin se (.) sen huomaa että sekin riippuu hirveen paljon siitä kuka siellä toisessa päässä on (.) jos siellä on semmonen ihminen joka tietää meidän asioista niin mi ei tunnut niinku olevan mitään vaikeutta (.) mutta sitten jos siellä onkin vähän uudempi henkilö ni (.) sitten ei tiedä oikein että (.) eiks se nyt ymmärrä (.) mitä mä puhun vai eikö se muuten ymmärrä ai asiata  
ja sicher also wenn man dann am Telefon etwas erklären will (.) eine schwierige Sache ja (.) dann merkt man dass das auch ziemlich viel davon abhängt wer da am anderen Ende ist (.) wenn da so eine Person ist die unsere Sachen kennt so gibt's wohl keine Schwierigkeiten (.) aber wenn es da dann eine etwas neuere Person gibt dann (.) dann weiß man nicht richtig dass (.) hat sie jetzt verstanden (.) was ich sag oder versteht sie überhaupt worums geht

### 4.3 Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurden die Häufigkeit der Probleme in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation sowie die Problemarten betrachtet. In der schriftlichen Kommunikation bereitet das Schreiben von Geschäftsbriefen für 40,4 % selten und für 19,2 % der Befragten nie Schwierigkeiten. Bei sonstigen Briefen liegen die entsprechenden Prozentzahlen bei 34,6 % und 18,3 %. Diejenigen, die häufiger

Briefe schreiben, haben auch weniger Probleme mit dem Schreiben. Anweisungstexte, Verträge, Broschüren und Artikel in Fachzeitschriften werden im Durchschnitt als schwieriger empfunden. 19,2–25 % der Befragten geben an, dass sie (fast) immer Schwierigkeiten mit diesen Texten haben. Beim Lesen von deutschsprachigen Texten ist die Verteilung der Antworten ähnlich, jedoch wird bei allen Texten das Lesen als wesentlich leichter empfunden (12–24 % kleinere Prozentzahlen).

In Bezug auf die Problemarten in der schriftlichen Kommunikation verursacht der Fachwortschatz die meisten Probleme sowohl beim Schreiben (für 42,3 % oft oder (fast) immer schwierig) als auch beim Lesen von deutschsprachigen Texten (für 34,7 % oft oder (fast) immer schwierig). An zweiter Stelle steht der Allgemeinwortschatz. Das kleinste Problem beim Schreiben verursachen die Kulturunterschiede: Nur 10,6 % der Befragten geben an, oft oder (fast) immer damit Schwierigkeiten zu haben. Beim Verstehen von Texten geben 8,6 % der Befragten an, oft oder (fast) immer mit den Kulturunterschieden Probleme zu haben.

Die schwierigste mündliche Kommunikationssituation ist die Besprechung, die 17,3 % der Befragten oft oder (fast) immer als problematisch empfinden. Bei Telefonaten liegt die entsprechende Zahl bei 13,5 %. Am wenigsten haben die Befragten Probleme mit den informellen Zusammenkünften (9,6 %). Beim Sprechen von Deutsch verursachen der Fachwortschatz (für 38,5 % oft oder (fast) immer) und der Satzbau (24,1 %) am häufigsten Probleme. An letzter Stelle stehen die Kulturunterschiede mit einem Anteil von 3,8 %. Beim Verstehen bildet ebenfalls der Fachwortschatz das größte Problem: 31,7 % geben an, oft oder (fast) immer damit Verstehensprobleme zu haben. An letzter Stellen stehen auch hier die Kulturunterschiede mit einem Anteil von 5,8 %.

Bezüglich der mündlichen Kommunikation sind die Befunde der Befragung und der Interviews teilweise unterschiedlich. In der schriftlichen Befragung wird vor allem der Fachwortschatz beim Sprechen und Verstehen von Deutsch als problematisch empfunden, während in den Interviews oft berichtet wird, dass man den Wortschatz des eigenen Fachgebiets beherrscht, wohingegen es aber schwieriger sei über allgemeine Angelegenheiten zu sprechen. Die Befragten der schriftlichen Befragung geben auch an, dass die Kulturunterschiede am wenigsten Schwierigkeiten beim Sprechen und Verstehen von Deutsch verursachen. Dagegen waren die Kulturunterschiede im Allgemeinen ein beliebtes Thema in den Interviews. Was tatsächlich in den mündlichen Kommunikationssituationen passiert, kann nur anhand authentischer Gesprächsdaten untersucht werden.

Der Forschungsgegenstand im zweiten Teil der vorliegenden Studie sind 39 Geschäftstelefonate aus dem Unternehmensalltag. Anhand authentischer Telefongespräche soll geklärt werden, wie Geschäftstelefonate tatsächlich geführt werden:

Wie sieht ihr gesamter Ablauf aus und welche Faktoren werden von den Beteiligten als relevant angesetzt.

## 5 GESPRÄCHSANALYTISCHE UNTERSUCHUNG AN FINNISCH-DEUTSCHEN GESCHÄFTSTELEFONATEN

Seit den ersten Untersuchungen von Sacks und Schegloff in den 1970er Jahren sind Telefongespräche ein beliebter Gegenstand der gesprächsanalytischen Forschung. Der Schwerpunkt der Forschung hat aber hauptsächlich auf der Analyse von Eröffnungs- und Beendigungsphasen oder von Einzelaspekten (z. B. Missverständnisse und Kultur) gelegen. Der gesamte Ablauf von Telefongesprächen ist wenig untersucht worden (vgl. aber Firth 1995b, Yotsukura 2003, Zimmermann 1992). In den meisten Untersuchungen sind Alltagsgespräche zwischen Privatpersonen oder institutionelle Gespräche zwischen Privatpersonen und Institutionen (z. B. Notrufe) untersucht worden. Dagegen ist Telefongesprächen zwischen Professionellen (z. B. zwischen Geschäftsleuten) weniger Aufmerksamkeit geschenkt worden. In vielen Untersuchungen werden auch gemischte Korpora analysiert (z. B. Sugita 2004).

Bislang ist die Kultur bzw. Interkulturalität in Telefongesprächen hauptsächlich kontrastiv untersucht worden, wobei zwei oder mehrere monolinguale Korpora verglichen wurden. Auch in diesen gesprächsanalytischen Untersuchungen stehen vor allem die Eröffnungen, aber auch die Beendigungen der Telefonate im Mittelpunkt. Der Anlass für diese kontrastiven Untersuchungen ist gewesen, Informationen über die Telefonkommunikation in verschiedenen Sprachen und Kulturen zu gewinnen, um dadurch das Verständnis für die Problembereiche der interkulturellen Kommunikation zu verbessern. (Luke/Pavlidou 2002a, 7.) Diese Untersuchungen lassen aber die Frage offen, wie sich die Beteiligten in einer interkulturellen Situation tatsächlich verhalten.

In diesem Teil der vorliegenden Arbeit wird ein Korpus von 39 authentischen finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten gesprächsanalytisch untersucht. Die Telefonate wurden in vier Unternehmen in der Region der finnischen Stadt Tampere aufgezeichnet. Die Beteiligten wurden zum Teil durch Befragte aus der Bedarfsanalyse und der Interviews und zum Teil durch private Kontakte gefunden.

Die dokumentierten Telefongespräche wurden im Rahmen von fest etablierten finnisch-deutschen Geschäftsbeziehungen geführt. Die meisten Telefonate erfolgen unternehmensintern, d. h. sie werden zwischen Finnen und den deutschen Mitarbeitern der finnischen Tochterunternehmen in Deutschland geführt. Ein Teil der

Telefonate ist in einem finnischen Unternehmen, das mit deutschen Unternehmen zusammenarbeitet, aufgezeichnet worden. Es handelt sich um institutionelle Telefongespräche zwischen Professionellen, in denen die Beteiligten in den meisten Fällen einander kennen. Ferner sind die analysierten Telefonate interkulturell und interlingual, d. h. die Telefonate werden zwischen finnisch- und deutschsprachigen Beteiligten auf Deutsch geführt. Das Spezifikum der Telefonate ist, dass sie kurz und bündig sind, und dass sie in übergreifende praktische Arbeitszusammenhänge eingebettet sind, d. h. sie resultieren aus vorausgehenden Aktivitäten und beeinflussen ihrerseits die nachfolgenden beruflichen Aktivitäten in den Unternehmen.

In der Gesprächsanalyse (ethnomethodologischen Konversationsanalyse) wird angenommen, dass die Gespräche den Beteiligten (und dem Analysierenden) Geordnetheit zeigen. Das Ziel der Analyse ist es, die Regeln dieser Geordnetheit zu entdecken, zu beschreiben und zu analysieren (z. B. Psathas 1995, 45). Die vorliegende Untersuchung greift auf Prinzipien der Handlungsmusteranalyse, die in der bundesdeutschen Sprachwissenschaft im Zuge der Rezeption der amerikanischen Konversationsanalyse entwickelt wurde, zurück. Die Handlungsmusteranalyse zielt auf eine Analyse der globalen Handlungsstruktur und auf die Rekonstruktion der unterschiedlichen Aufgaben der Beteiligten bei der Abwicklung des Gesprächs. Das einem bestimmten Gesprächstyp zugrunde liegende Muster hat Orientierungswert für die Beteiligten, wobei es aber in Variationen vorkommen kann, und die Beteiligten sind auch flexibel bei der Realisierung der einzelnen Aufgaben (Kallmeyer 1985, Kallmeyer/Schütze 1976).

Mit den Aufgaben der Beteiligten im Telefongespräch sind z. B. Kontaktherstellung, Identifizierung der Sprecher oder Nennung des Grundes für den Anruf gemeint. Der Schwerpunkt der vorliegenden Untersuchung liegt auf der Rekonstruktion dieser Aufgaben in den finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten. Zum anderen soll beschrieben werden, wie die Beteiligten diese Aufgaben in der Äußerungsstruktur realisieren. Ferner soll gezeigt werden, ob und auf welche Weise sich die Institutionalität der Telefongespräche in den Gesprächen realisiert, d. h. (wie) zeigen die Beteiligten, dass sie im Rahmen ihrer institutionellen Rollen und damit verbundenen Aufgaben in ihren Unternehmen die Telefongespräche führen. Es wird auch untersucht, ob die Interkulturalität der Gespräche von den Beteiligten als relevant angesetzt wird, d. h. zeigen die Beteiligten, dass sie als Mitglieder unterschiedlichen Kulturen interagieren.

Die Ziele dieses gesprächsanalytischen Teils können in den folgenden Forschungsfragen zusammengefasst werden:

- Aus welchen Schritten bzw. Aufgaben ist der Handlungsvollzug in den finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten aufgebaut?
- Wie bearbeiten die Beteiligten diese Aufgaben?
- Inwiefern verdeutlichen sich Beteiligte bei der Durchführung der Telefongespräche, dass sie sich in einem institutionellen Rahmen bewegen?
- Inwiefern verdeutlichen sich Beteiligte bei der Durchführung der Telefongespräche, ob die Kategorie der Interkulturalität für sie handlungsrelevant ist?

Dieser Teil der Arbeit gliedert sich folgendermaßen. In Kapitel 6 werden die theoretischen und methodologischen Grundlagen vorgestellt. Danach wird der Stand der Erforschung von Telefongesprächen kritisch gesichtet, wobei der Schwerpunkt auf Untersuchungen liegt, in denen der gesamte Ablauf von Telefongesprächen betrachtet wird (Kap. 7). In Kapitel 8 befindet sich die Analyse der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate: In Kapitel 8.1 werden die Datenerhebung und das Korpus beschrieben. In Kapitel 8.2 wird eine exemplarische Analyse dargestellt und Arbeits-hypothesen für die Analyse des gesamten Korpus entwickelt. Die Darstellung des Analyseprozesses befindet sich in den Kapiteln 8.3–8.10, wobei die einzelnen Unterkapitel nach den rekonstruierten Aufgaben benannt sind. Die ermittelte Handlungsstruktur mit allen Teilaufgaben wird in Kapitel 8.11 zusammengefasst. Ergebnisse und Schlussfolgerungen (Kap. 9) schließen die Arbeit ab.

# 6 THEORETISCHE UND METHODOLOGISCHE GRUNDLAGEN

Die vorliegende Arbeit basiert auf dem gesprächsanalytischen Ansatz.<sup>1</sup> Die wichtigsten Prinzipien der Gesprächsanalyse werden in Kapitel 6.1 erläutert. In Kapitel 6.2 erfolgt die Darstellung der Grundbegriffe der Gesprächsanalyse, die für die vorliegende Studie relevant sind, sowie die Beschreibung des eingesetzten methodischen Verfahrens. In Kapitel 6.3 werden Telefongespräche als Forschungsgegenstand betrachtet und mit face-to-face-Gesprächen verglichen. Danach folgen die Forschungsüberblicke über die interkulturelle Kommunikation (Kap. 6.4) und institutionelle Interaktion (Kap. 6.5). Zum Schluss wird in Kapitel 6.6 die Problematik der Typologisierung von Gesprächen diskutiert.

## 6.1 Gesprächsanalytische Vorgehensweise

Die amerikanische Konversationsanalyse („conversation analysis“) wurde in den 1960er und 1970er Jahren als eigene soziologische Forschungsrichtung aus dem von Harold Garfinkel begründeten Forschungsansatz der Ethnomethodologie entwickelt. Auch die Arbeiten des Soziologen Erving Goffman haben einen großen Einfluss auf die Entwicklung der gesprächsanalytischen Konzepte gehabt. Die Grundlagen der Konversationsanalyse als eine Methode zur Erforschung von natürlich vorkommenden Gesprächen entwickelte der Soziologe Harvey Sacks in seinen Vorlesungen in den Jahren 1964 bis 1972. Eine grundlegende Bedeutung für die Präzisierung des methodischen Ansatzes hatten in den 1970er Jahren seine Mitarbeiter Emmanuel Schegloff und Gail Jefferson. (Bergmann 1981, 1994; Kallmeyer 1988.)

Die in der Soziologie entwickelte Konversationsanalyse ist auch in der Linguistik als eine empirische Methode zur Erforschung der mündlichen Kommunikation

---

<sup>1</sup> In der deutschsprachigen Literatur werden die Begriffe „ethnomethodologische Konversationsanalyse“, „Konversationsanalyse“ und „Gesprächsanalyse“ als Bezeichnung für die in diesem Kapitel dargestellte Methodik verwendet. In der vorliegenden Studie verwende ich den Begriff „Gesprächsanalyse“.

rezipiert worden. Die Gesprächsanalyse bildet somit einen Überschneidungsbereich zwischen der Soziologie und Linguistik, wie Schegloff (1991) formuliert:

For some, the fact that conversation analysis (henceforth, CA) concerns itself with the details of talking has meant that it is a form of linguistics. Perhaps so, but certainly not exclusively so. If it is not a distinctive discipline of its own (which it may well turn out to be), CA is at a point where linguistics and sociology (and several other disciplines, anthropology and psychology among them) meet. (Schegloff 1991, 46)

Der Gesprächsanalyse wird oft der Ausdruck „analytische Mentalität“ (Schenkein 1978b) zugeschrieben. Dieser „analytischen Mentalität“ dienen vor allem die bisherigen konversationsanalytischen Arbeiten und deren Befunde sowie die „Lectures“ von Harvey Sacks (1992) als Grundlage. In den letzten zehn Jahren sind aber Einführungen erschienen, in denen allgemeine Prinzipien und konkrete methodische Vorgehensweisen der Gesprächsanalyse systematisch formuliert und dargestellt wurden (z. B. Deppermann 2001, ten Have 1999). Die Prinzipien und Schritte der gesprächsanalytischen empirischen Untersuchung können in den folgenden Punkten zusammengefasst werden, die anschließend näher erläutert werden:<sup>2</sup>

- Der Gegenstand der Erforschung sind authentische Gespräche.
- Die Dokumentation und Transkription der Gespräche ist notwendig.
- Die Analyse von aufgezeichneten und transkribierten Daten geschieht qualitativ, empirisch, materialgestützt und induktiv.
- Die Ergebnisse werden unter Einbezug von Transkriptausschnitten dargestellt, so dass der Leser den Analyseschritten folgen kann.

Entscheidend für die Entstehung der Gesprächsanalyse war Harvey Sacks Beobachtung, dass „the talk can be examined as an object in its own right, and not merely as a screen on which are projected other processes“ (Schegloff 1992b, xvii). Das Gespräch bzw. das Sprechen-in-Interaktion ist soziales Handeln an sich, „the talk itself was the action“ (ebd. xvii), in dem Sinn und soziale Ordnung produziert wird. In der Gesprächsanalyse wird angenommen, dass die Gespräche den Beteiligten (und

---

<sup>2</sup> Bei der Beschreibung der Gesprächsanalyse beziehe ich mich auf die folgende Literatur: Bergmann (1981, 1994); Brinker/Sager (1996 [1989]); Button/Lee (1987a); Deppermann (2001); Goodwin/Heritage (1990); Heritage (1984, 1996 [1984], 1997); ten Have (1999); Hopper (1992); Kallmeyer (1985, 1988); Kallmeyer/Schütze (1976); Levinson (1983); Linke et al. (1991); Psathas (1990b, 1995); Sacks (1984, 1992); Schützeichel (2004); Tainio (1997). Ferner habe ich das Gesprächsanalytische Informationssystem (GAIS) des IDS benutzt.

dem Analysierenden) Geordnetheit zeigen, und dass diese interaktiv von den Beteiligten hergestellt wird.<sup>3</sup> Das Ziel der Analyse ist, die Regeln dieser Geordnetheit zu entdecken, zu beschreiben und zu analysieren:

The methodological perspective adopted by conversation analysts may be characterized as an analytic approach that seeks to describe and analyze social actions, the organizational features of various, naturally occurring, interactional phenomena. The basic orientation is one of discovering and analyzing such phenomena.

Order is assumed. The problem is to discover, describe, and analyze that order or orderliness. (Psathas 1995, 45)

Die technische Entwicklung hat die Aufzeichnung von natürlich vorkommenden Gesprächen ermöglicht. Die Aufzeichnungen und ihre Transkription sind notwendig für die Analyse; sie ermöglichen das beliebig häufige Abspielen der Gespräche und bieten dem Leser dadurch Zugang zu den Daten und zur Abwicklung der Analyse. Sacks (1984) beschreibt, wie er in seiner Forschungsarbeit mit den aufgezeichneten und transkribierten Gesprächsdaten anfang:

I started to work with tape-recorded conversations. Such material had a single virtue, that I could replay them. I could transcribe them somewhat and study them extensively – however long it might take. The tape-recorded materials constituted a “good enough” record of what had happened. Other things, to be sure, happened, but at least what was on the tape had happened. It was not from any large interest in language or from some theoretical formulation of what should be studied that I started with tape-recorded conversations, but simply because I could get my hands on it and I could study it again and again, and also, consequentially, because others could look at what I had studied and make of it what they could, if, for example, they wanted to be able to disagree with me. (Sacks 1984, 26)

Die Analyse der Gesprächsdaten zeigt eine strikte Empirieorientierung, d. h. Fragestellungen, Konzepte und Hypothesen werden materialgestützt und induktiv entwickelt. Die Analyse darf nicht durch voranalytische Kategorien oder Annahmen geleitet oder begrenzt sein. Bei der Analyse wird die Interaktion schrittweise rekonstruiert. Leitfragen sind, ob wiederkehrende Ordnungsstrukturen, denen die Beteiligten folgen, lokalisiert werden können, und welche kommunikativen Probleme mit den identifizierten Ordnungsstrukturen gelöst werden. Mit anderen Worten, die authentischen Gesprächsdaten stehen im Zentrum der methodischen Vorgehensweise. (Z. B. Bergmann 1981, 14ff.)

---

<sup>3</sup> Schegloff/Sacks (1973, 290): “insofar as the materials we worked with exhibited orderliness, they did so not only for us, indeed not in the first place for us, but for the coparticipants who had produced them.”

Die Rekonstruktion der Ordnungsstrukturen stützt sich auf die Perspektive der Beteiligten und nicht des Analysierenden, wobei nicht die Intentionen oder Gedanken der Beteiligten, sondern die von ihnen produzierten Interaktionsstrukturen betrachtet werden:

Die Konversationsanalyse hat eine strukturanalytische Perspektive. Sie fragt nicht danach, was die Beteiligten wollen oder sich denken, sondern welche Interaktionsstruktur sie herstellen. Die Betrachtungsweise ist gleichsam naturgeschichtlich. Die Leitfrage lautet „was geschieht“ im Unterschied zu „was wollen die Beteiligten“ oder „was geschieht nach Meinung der Beteiligten“. (Kallmeyer in GAIS)

Schließlich ist auch die Präsentation des Forschungsprozesses und seiner Befunde ein wichtiger Schritt in der gesprächsanalytischen Untersuchung. Dieser Schritt wird deduktiv durchgeführt und soll dem Leser so viele Informationen und Beispiele zur Verfügung stellen, dass er dem Forschungsprozess folgen kann. Wie Deppermann (2001, 107) feststellt, ist eine vollständige Darstellung des Forschungsprozesses kaum möglich, aber wesentlich ist, dass die Ergebnisse der Analyse für den Leser „anschaulich, nachvollziehbar und kritisierbar werden“.

An dieser Stelle soll auf die wissenschaftlichen Gütekriterien der gesprächsanalytischen Forschung eingegangen werden, womit die Reliabilität, die Validität und die Generalisierbarkeit der Befunde gemeint sind. Mit diesen Begriffen wird vor allem die Objektivität der quantitativen Untersuchungen bewertet. Wie Peräkylä (1997b) betont, sind sie aber auch wichtige Gütekriterien der qualitativen gesprächsanalytischen Untersuchung, wobei die Kriterien zur Erhöhung und Überprüfung der Gültigkeit allerdings anders sind. Die Reliabilität der gesprächsanalytischen Untersuchung hängt vor allem von der Authentizität, der Aufnahmequalität und der Genauigkeit der Transkription ab (Deppermann 2001, Peräkylä 1997b).

Mit Validität ist die Richtigkeit der Befunde und der wissenschaftlichen Aussagen gemeint. Die gesprächsanalytische Vorgehensweise bietet zugleich ein zentrales Verfahren zur Überprüfung der Validität: Der Analysierende kann seine Interpretation einer Äußerung durch die Interpretation des Hörers in der Folgeäußerung überprüfen (Sacks et al. 1974, 729). Die Präsentation der Analyse mit Gesprächsauschnitten bietet eine weitere Möglichkeit für die Überprüfung der Validität; so kann der Leser den Analyseprozess und das Erzielen der Ergebnisse nachvollziehen (z. B. Psathas 1990b, 18). Darüber hinaus können die im Gespräch rekonstruierten Regelmäßigkeiten durch Analysen von abweichenden Fällen überprüft werden (Peräkylä 1997b). Diese Fälle sind dann besonders wertvoll, wenn gezeigt werden kann, dass die Beteiligten sich an dem rekonstruierten „Normalfall“ orientieren (ebd., 210ff.).

Peräkylä (1997b) stellt zum Problem der Generalisierbarkeit der gesprächsanalytischen Untersuchung fest:

Due to their work-intensive character, most conversation analytic studies are necessarily based on relatively small databases. How widely can the results, derived from relatively small samples, be generalized? (Peräkylä 1997b, 214)

Peräkylä (1997, 214ff.) fährt fort, dass es auch Strukturen wie z. B. Eröffnungen von Telefongesprächen gibt, die in verschiedenen Kulturen erhebliche Variation aufweisen können, obwohl einige Gesprächsstrukturen wie z. B. der Sprecherwechsel fast universell sind. Diese Variation kann nur durch das Akkumulieren von Daten und Analysen ermittelt werden. Vor allem bei der Erforschung der institutionellen Interaktion ist die Menge der Daten und der Beteiligten oft sehr klein, oder es handelt sich um Fallanalysen, was die Verallgemeinerung der Ergebnisse erschwert. Peräkylä argumentiert aber, dass die Generalisierbarkeit auch aus anderer Perspektive betrachtet werden kann, und führt das ‚concept of possibility‘ ein:

The concept of *possibility* is a key to this: *Social practices that are possible*, that is, *possibilities of language use*, are the central objects of all conversation analytic case studies on interaction in particular institutional settings. The possibility of various practices can be considered generalizable even if the practices are not actualized in similar ways across different settings. (Peräkylä 1997b, 215; Hervorhebung im Original)

## 6.2 Grundbegriffe und die methodische Vorgehensweise

Bei der Betrachtung von Gesprächen kann man von der Makrostruktur ausgehen, d. h. das Gespräch als Ganzes, das aus Anfang, Mitte und Ende besteht, betrachten, um umfassendere Gesprächsphasen und inhaltliche Einheiten zu definieren. In der traditionellen Gesprächsanalyse (der amerikanischen Gesprächsanalyse, der ‘conversational analysis’, CA) geht man jedoch von der Mikroebene des Gesprächs aus, d. h. die kleinsten Einheiten des Gesprächs, einzelne Äußerungen, ihre Bestandteile und Abfolge sowie der Sprecherwechsel stehen im Vordergrund der Analyse. (Z. B. Linke et al. 1991, 257–292.) Im Folgenden werden zuerst die kleinsten Einheiten, die Turnkonstruktionseinheiten und Turns, erklärt und anschließend ihr Verhältnis zueinander (die Sequenzialität und Präferenzorganisation) erläutert. Danach werden die Rahmenbedingungen des Gesprächs bzw. der externe Kontext der Interak-

tion betrachtet. Zum Schluss werden die Prinzipien der Handlungsmusteranalyse, auf die die vorliegende Untersuchung zurückgreift, beschrieben.

Die Grundeinheiten des Gesprächs sind die einzelnen Turns (oder: ‚turns‘, Gesprächsbeiträge, Redezüge) der Gesprächsteilnehmer, d. h. Äußerungen, die durch einen Sprecherwechsel begrenzt werden (Sacks et al. 1974, 726f.). Die Abfolge von Turns im Gespräch ist nicht beliebig, sondern der Wechsel von Sprecher- und Hörerrollen (‘turn taking’) folgt bestimmten Regeln, die von Sacks et al. (1974) beschrieben worden sind. Die Turns wiederum bestehen aus Einheiten, die von Sacks et al. (1974) als Turnkonstruktionseinheiten (‘turn constructional units’) bezeichnet werden und aus unterschiedlichen syntaktischen Einheiten wie Sätzen, Teilsätzen, Nominalphrasen oder Wörtern bestehen können. Zwischen den Turnkonstruktionseinheiten ergeben sich übergangsrelevante Stellen (‘transition relevance places’), an denen ein Sprecherwechsel möglich ist. In Gesprächen gibt es in der Regel wenige Überlappungen und längere Pausen, was dafür spricht, dass das Ende eines Turns vorhersehbar ist (‘projectability’). Das Ende des Turns kann durch grammatische, prosodische oder pragmatische Hinweise projiziert bzw. angekündigt werden.<sup>4</sup> (Couper-Kuhlen/Selting 2001; Sacks et al. 1974; Selting/Couper-Kuhlen 2000.)

In der vorliegenden Untersuchung wird zumeist das Wort „Äußerung“ benutzt, vor allem wenn es um die Beschreibung der Turns als Realisierung von verschiedenen Aktivitäten und Aufgaben im Gespräch geht, z. B. wenn betrachtet wird, wie eine Aufforderung realisiert wird. Die Begriffe „Turn“ und „übergangsrelevante Stelle“ werden dann benutzt, wenn in der Analyse der Sprecherwechsel relevant wird, z. B. wenn überlappend geredet wird oder längere Pausen entstehen, oder wenn die Zahl oder Abfolge der Turns relevant wird, z. B. in der Eröffnung, die normalerweise in vier Turns bearbeitet wird, oder bei Präsequenzen, die in der Regel aus vier Turns in bestimmter Reihenfolge bestehen.

Die Grundlage der gesprächsanalytischen Herangehensweise bildet die detaillierte Sequenzanalyse, bei der ausgewählte Gesprächsausschnitte Schritt für Schritt analysiert werden. Mit Sequenzialität ist gemeint, „dass Gespräche zeitlich strukturiert sind und durch aufeinander folgende Beiträge entstehen“ (Deppermann 2001, 49), und dass es zwischen den aufeinander folgenden Beiträgen eine Beziehung oder Organisation gibt (Deppermann 2001; Heritage 1996 [1984], 240; Schegloff/Sacks 1973):

---

<sup>4</sup> Zur neueren Forschung über die Projektion von übergangsrelevanten Stellen vor allem in der interaktionalen Linguistik siehe z. B. Ford/Thompson (1996), Ford/Fox/Thompson (1996), Schegloff (1996) und Selting (1996). Zum Forschungsansatz ‚Interaktionale Linguistik‘ siehe Couper-Kuhlen/Selting (2001) und Selting/Couper-Kuhlen (2000). Kritisch setzt sich Selting (2000) mit der Bestimmung von Turns und Turnkonstruktionseinheiten bei Sacks et al. (1974) auseinander.

Now we can use 'sequence' in a fairly specific way, differentiating serial organisation, or serial occurrence, from the sequential, and being interested primarily in the sequential. 'Sequential' means roughly that the parts which are occurring one after the other, or are in some before and after relationship, have some organisation as between them. (Sacks 1987 [1973], 54)

Dies bedeutet, dass in der sequenziellen Analyse die Äußerungen in Bezug auf die Vorgänger- und Folgeäußerungen analysiert werden. Wenn z. B. nach einer Frage eine Pause entsteht und der Fragende seine Frage reformuliert, zeigt er dadurch, dass er auf seine Äußerung eine Antwort bzw. eine Reaktion erwartete. Diese Erwartung, dass eine Äußerung (z. B. eine Frage) eine spezifische Folgeäußerung (z. B. eine Antwort) hervorruft, wird in der Gesprächsanalyse als konditionelle Relevanz bezeichnet. Besonders fest ist diese Eigenschaft in den sog. Paarsequenzen („adjacency pair sequence“, Schegloff/Sacks 1973, 296), wie z. B. in Frage-Antwort oder Gruß-Gegengruß-Sequenzen.<sup>5</sup> (Zum Beispiel Bergmann 1981, Deppermann 2001, Schegloff/Sacks 1973.) In der vorliegenden Untersuchung sind die Telefongespräche oft Teile von Kommunikationsketten, d. h. die Behandlung eines Gesprächsthemas wird im neuen Telefongespräch fortgesetzt, wobei die Sequenzialität die Gesprächsgrenzen überschreiten kann. So kann der Sprecher z. B. seine Äußerung als eine Reaktion auf eine Frage oder einen Vorschlag aus einem früheren Telefonat markieren.

Ferner ist mit der sequenziellen Organisation ein weiteres Strukturmerkmal von Gesprächen verbunden, nämlich die Präferenzorganisation.<sup>6</sup> Damit ist Folgendes gemeint:

[bestimmte erste Äußerungen der Paarsequenz] machen aber nicht nur bestimmte Äußerungen erwartbar, sondern sie forcieren die Wahl zwischen bestimmten Optionen. Einladungen zum Beispiel lassen nur die beiden Optionen Annahme oder Ablehnung zu, konstative Feststellungen nur die beiden Optionen Zustimmung oder Widerspruch. Und es ist in der Regel so, dass eine von beiden Optionen präferiert wird. Welche der Optionen präferiert wird, wird durch die Art und Weise der kommunikativen Gestaltung angezeigt. (Schützeichel 2004, 189)

Mit dem Begriff Kontext können unterschiedliche Kontexte gemeint werden. Die Grundannahme der Konversationsanalyse ist, dass ein Gespräch lokal produziert

---

<sup>5</sup> Nach Schegloff und Sacks (1973) können Paarsequenzen auf folgende Weise charakterisiert werden (Übersetzung nach Schützeichel 2004, 188): Es handelt sich um eine Sequenz von zwei oder mehreren Äußerungen, die (a) nebeneinander stehen, (b) von verschiedenen Sprechern produziert werden, (c) als erster Teil und zweiter Teil geordnet sind und (d) so geordnet sind, dass ein bestimmter erster Teil einen bestimmten zweiten Teil verlangt.

<sup>6</sup> Zu Präferenzorganisation siehe z. B. die Beiträge in Button/Casey (1984), part II und Sacks (1987).

wird, und „alles für die Analyse Erforderliche in den Gesprächsdaten enthalten sein“ muss (GAIS). Im engsten Sinne ist der Kontext „die Interpretation der vorangegangenen Äußerung und der mit ihnen verbundenen Erwartungen an die gegenwärtige Sprecherin“ (Deppermann 2001, 62). Äußerungen werden im lokalen Gesprächskontext produziert und interpretiert und schaffen zugleich einen neuen Kontext für die Folgeäußerungen, d. h. sie sind ‘context-shaped’ und ‘context-renewing’ (Heritage 1984, 242ff.). Damit ist also vor allem der bereits erwähnte sequenzielle Kontext gemeint.<sup>7</sup> Der Kontext kann aber auch das ganze Gespräch umfassen. Dieser lokale Gesprächskontext ist entscheidend für die Analyse von einzelnen Äußerungen und Sequenzen, wie Deppermann (2001) schreibt:

Die Berücksichtigung der unmittelbar vorangehenden und folgenden Gesprächskontexte ist notwendig, um die Einbettung des interessierenden Segments in den Gesprächsverlauf und damit seine Veranlassung und Funktion zu bestimmen. Z. B. werden Ablauf und Beendigung einer Argumentationssequenz oft nur verständlich, wenn klar ist, welches vorangehende Handlungsproblem die argumentative Auseinandersetzung erforderlich machte. (Deppermann 2001, 52, Fußnote 2)

In der vorliegenden Analyse wird der lokale Gesprächskontext im umfassenderen Sinne verstanden. Die Telefonate meines Korpus sind Gespräche im Rahmen fester Geschäftsbeziehungen, d. h. dass sich die Beteiligten in den meisten Fällen länger kennen.<sup>8</sup> Wie bereits erwähnt wurde, kann die Bearbeitung eines bestimmten Sachverhalts über mehrere Telefonate hinweg erfolgen. Dieser umfangreiche Gesprächskontext wird in der Analyse insoweit berücksichtigt, wie er von den Beteiligten selbst als relevant markiert wird. Deswegen verlangt die Präsentation der Analyse oft die Einführung des größeren Gesprächskontextes oder sogar Ausschnitte aus vorangegangenen Telefonaten. Dies bedeutet, dass in den Beispielen dieselben Ausschnitte mehrmals vorkommen und einzelne Analyseschritte auch wiederholt präsentiert werden müssen.

Mit dem Begriff Kontext können auch die Rahmenbedingungen bzw. externen Faktoren der Interaktion gemeint sein (z. B. Situation, Alter, nationale Zugehörigkeit), wobei es das Problem des Analysierenden ist, zu bestimmen, welche Aspekte

<sup>7</sup> Hier wird auch der Begriff der ‚Indexikalität‘ der Ausdrücke verwendet, womit (vor allem in der Ethnomethodologie) gemeint ist, dass sie ihre Bedeutung in der jeweiligen Kommunikationssituation bekommen, und nur in Bezug auf die lokale Situation verstanden werden können. Durch die kontextuelle Orientierung erhalten die Äußerungen im Gespräch somit einen indexikalen Charakter (z. B. deiktische Elemente wie Pronomen erhalten ihre Bedeutung im lokalen Gesprächskontext). (Z. Bergmann 1981, 1994; Kallmeyer 1981; Schützeichel 2004).

<sup>8</sup> Yotsukura (2002, 154) spricht von „the larger discourse context“, der alle früheren Kontakte zwischen den Interaktanten beinhaltet, und der vom Anrufer bei der Einführung des Grundes für den Anruf (*maeoki*) beim Rezipienten als bekannt vorausgesetzt wird. Siehe das Zitat in Kap. 8.5.

des Kontextes für die Äußerungen relevant sind. In der vorliegenden Untersuchung wird der Grundannahme gefolgt, dass der externe Kontext eine dynamische Größe darstellt, die im lokalen Gesprächskontext von den Beteiligten sichtbar und relevant gemacht werden kann. (Deppermann 2001, 49.) Das Verfahren der Beteiligten, die für sie relevanten Kontexte zu markieren, geht auf das soziolinguistische Konzept der Kontextualisierung und der Kontextualisierungshinweise von Gumperz zurück und wird von Schmitt (1993) folgendermaßen zusammengefasst:

Sprecher und Hörer benutzen bestimmte Zeichen (Kontextualisierungshinweise), um auf das für die angemessene Interpretation ihrer Aktivitäten relevante Hintergrundwissen zu verweisen. [...] Sprecher und Hörer signalisieren sich also die für die Interpretation ihres Verhaltens relevanten Kontexte. (Schmitt 1993, 327)

In den Kapiteln 6.4 und 6.5 wird der Kontextbegriff im Hinblick auf die Rahmenbedingungen der untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonate betrachtet, d. h. es wird näher auf die Kontexte Interkulturalität und Institutionalität eingegangen.

In der vorliegenden Studie werden die allgemeinen Prinzipien der gesprächsanalytischen Untersuchungen, die in Kapitel 6.1 vorgestellt wurden, berücksichtigt: Authentizität des Datenmaterials, Transkription, materialgestützte induktive Analyse und Darstellung der Analyse unter Einbezug von Transkriptionsausschnitten. Bei der Analyse des Datenmaterials wird aber weitgehend auf die Prinzipien der Handlungsmusteranalyse, die in der bundesdeutschen Sprachwissenschaft im Zuge der Rezeption der amerikanischen Konversationsanalyse entwickelt wurde, sowie auf die Perspektive der funktionalen Analyse zurückgegriffen (vgl. ten Have 2002, Schegloff 2002). Dieses methodische Verfahren ist für das Erreichen der Ziele der Untersuchung notwendig: Das Ziel der vorliegenden Untersuchung ist nicht die Rekonstruktion von Details auf der Mikroebene, sondern die Rekonstruktion der globalen Struktur der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate. Konkret bedeutet dies, dass herausgearbeitet wird, durch die Abarbeitung welche Aufgaben bzw. Teilaufgaben Beteiligte ein gemeinsames Handlungsziel erreichen. Im Folgenden werden die Prinzipien der Handlungsmusteranalyse und der funktionalen Analyse erläutert.

Für die bundesdeutsche Rezeption der amerikanischen Konversationsanalyse in den 1970er Jahren sind drei Merkmale erwähnenswert (z. B. Bergmann 1981, Kallmeyer 1985):

- Die von Soziologen entwickelte Methode der Konversationsanalyse wurde in der Bundesrepublik Deutschland vor allem im Rahmen der modernen Linguistik rezipiert (z. B. Kallmeyer/Schütze 1976; Nothdurft 1984).

- Während die amerikanische Konversationsanalyse sich vornehmlich mit Alltagsgesprächen beschäftigte, bildeten in der Bundesrepublik Deutschland in der Regel institutionelle Gespräche den Gegenstand der Forschung (z. B. Beratungen und Reklamationsgespräche).
- Während in der amerikanischen Konversationsanalyse primär die Geordnetheit der kleinsten Details von Alltagsgesprächen untersucht wurde (z. B. Sprecherwechsel, Reparaturen), stand im deutschsprachigen Raum die Analyse der globalen Struktur institutioneller Gespräche im Vordergrund des Interesses (bei Beratungen z. B. Problemnennung, Lösungssuche, Lösungsakzeptanz).

Kallmeyer (1985) beschreibt die Rezeption der Konversationsanalyse im deutschsprachigen Raum auf folgende Weise:

Im sprechakttheoretischen Forschungsstrang ist in der Bundesrepublik Deutschland schon früh das Sequenzierungsproblem behandelt worden (vgl. z. B. Wunderlich 1972), und das Interesse daran hat wesentlich auch die Rezeption der amerikanischen Konversationsanalyse bestimmt. [...] Auch bei Versuchen, Sprechakttheorie und Gesprächsanalyse in den Rahmen einer allgemeinen Handlungstheorie einzubetten, steht das Interesse an komplexen Handlungen im Vordergrund (vgl. Rehbein 1977). Schließlich stehen auch in der interaktionstheoretisch ausgerichteten Gesprächsanalyse in der Bundesrepublik globale Strukturierungen des Gespräches viel stärker im Vordergrund als in der amerikanischen Konversationsanalyse (vgl. Kallmeyer/Schütze 1976; Kallmeyer 1978), was u.a. von der Position der „reinen“ Konversationsanalyse amerikanischer Prägung kritisiert worden ist (vgl. Bergmann 1981). Ein Kernproblem für die Untersuchung globaler Strukturierungen ist offensichtlich das allmähliche Verfertigen von komplexen Handlungen, die so nicht vorgeplant sein müssen und doch im Vollzug eine übergreifende Einheit bilden. (Kallmeyer 1985, 81–82 Fußnote 1)

Der Begriff „Handlungsmuster“<sup>9</sup> verweist auf die Analyse der globalen Geordnetheit von Gesprächen. Für jeden Gesprächstyp lässt sich eine spezifische Aufgabenstruktur erarbeiten. Lokal produzierte Äußerungen sind dann zugleich Teile von globalen, übergreifenden handlungsorientierten Gesprächsstrukturen. Sie werden im Rahmen einer übergreifenden, aber nicht vorgeplanten Gesprächsstruktur interpretiert und zur Realisierung dieser Struktur produziert, d. h. die Beteiligten

<sup>9</sup> In der deutschsprachigen Forschungsliteratur werden bei der Beschreibung der Aufgabenstruktur neben dem Begriff „Handlungsmuster“ (vgl. Reuter 1995a, 1997) auch die Begriffe „Handlungsplan“ (Schank 1981), „Handlungsschema“ (Deppermann 2001; Kallmeyer 1985; Kallmeyer/Schütze 1976; Nothdurft 1984; Nothdurft et al. 1994b), „Handlungsstruktur“ (Nothdurft et al. 1994b) und „Interaktionsschema“ (Fiehler et al. 1999) verwendet, die jedoch nicht direkt als Synonyme betrachtet werden können.

orientieren sich an dieser Struktur und machen dies in ihren Redeäußerungen erkennbar. Die Handlungsmusteranalyse abstrahiert aus empirischem Material, aus welchen Schritten der Handlungsvollzug im Gespräch aufgebaut ist, welche Prinzipien ihrer Ordnung es gibt und wie sie lokal im Gespräch manifest werden. Das jeweils vorgefundene Handlungsmuster mit seinen Teilschritten und seiner Abfolgestruktur entspricht einer idealtypischen Struktur, die aber in vielen Variationen, Expansionen und Reduktionen vorkommen kann. (Fiehler et al. 1999; GAIS, Kallmeyer 1985; Nothdurft 1984.)

Im Folgenden werden die Prinzipien der Handlungsmusteranalyse am Beispiel eines Beratungsgesprächs veranschaulicht. Das Handlungsmuster von Beratungsgesprächen ist ausführlich beschrieben worden.<sup>10</sup> Man hat eine idealtypische Handlungsstruktur mit fünf Handlungsschemakomponenten modelliert, wobei betont wird, dass bei der Realisierung im Gespräch die Komponenten nicht immer eindeutig als Dialogabschnitte abgegrenzt werden können, sondern dass es Phasen gibt, in denen unterschiedliche interaktive Aufgaben bearbeitet werden. Die idealtypische Handlungsstruktur besteht aus den folgenden Komponenten (Nothdurft et al. 1994b, 10):

- Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung
- Problempräsentation
- Entwickeln einer Problemsicht
- Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung
- Situationsauflösung

Mit der „Situationseröffnung“ werden in Beratungsgesprächen solche Aktivitäten wie Begrüßung, Identifizierung der Beteiligten und Arrangieren der äußeren Situation gemeint. Die „Instanzeinsetzung“ umfasst Aktivitäten, mit denen die Beteiligungsrollen (Ratgeber mit seiner Kompetenz und Ratsucher mit seiner Ratbedürftigkeit) hergestellt werden. Beratungsgespräche sind asymmetrische Dialoge; am Anfang kennt nur der Ratsuchende sein Problem. Die „Problempräsentation“ ist die Aufgabe des Ratsuchenden; er stellt das Problem dar (Problemdarstellung). In der Problempräsentation legt er auch fest, was mit seinem Problem gemacht werden soll bzw. welche Hilfen er vom Ratgeber erwartet (Anliegenformulierung). Auf diese Weise wird der Ratgeber aufgefordert, sich an der Lösung des Problems zu beteiligen (Aufforderung zur Lösungsbeteiligung). Dagegen ist die Handlungskomponente „Entwickeln der Problemsicht“ hauptsächlich eine Aufgabe des Ratgebenden:

---

<sup>10</sup> Das Handlungsmuster von Beratungsgesprächen wird hier nach Nothdurft (1984) und Nothdurft et al. (1994b) dargestellt.

Der Ratgeber muss die Informationen, die während der Problempräsentation vom Ratsuchenden mitgeteilt wurden, zu einem Problemsachverhalt strukturieren (Feststellung des Problemsachverhalts), der dann in einer expliziten Definition des Problems bzw. in einem gemeinsamen Verständnis des Problems (Problemdefinition) konkretisiert wird. Die „Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung“ kann sich auf eine knappe Formulierung eines Vorschlags und seine Ratifizierung beschränken oder sie kann zum komplexen Entfalten von Aktivitäten und Lösungsmöglichkeiten führen. Mit der Situationsauflösung (z. B. Danksagungen) wird das Gespräch beendet. (Nothdurft 1984, 36–37, 66; Nothdurft et al. 1994b, 9–14.)

Meine nachfolgenden Untersuchungen an finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten zielen auf eine Analyse der globalen Handlungsstruktur und rekonstruieren die unterschiedlichen Aufgaben der Beteiligten bei der Abwicklung des Gesprächs. In den Gesprächen werden gesprächsorganisatorische Aufgaben (z. B. Sprecherwechsel, Reparaturen) und gesprächstypspezifische Aufgaben bewältigt. Zu den gesprächstypspezifischen Aufgaben zählen Aktivitäten wie z. B. Kontaktherstellung, Identifizierung der Sprecher, Markieren des relevanten Kontextes des Anrufs und Nennung neuer Informationen. Die vorliegende Studie konzentriert sich vornehmlich auf diese gesprächstypspezifischen Aufgaben (vgl. Fiehler et al. 1999). Dieser Zugriff entspricht weitgehend den Prinzipien der Handlungsmusteranalyse und kann anhand des folgenden Zitats noch näher charakterisiert werden:

Die Grundüberlegung dieses problemtheoretischen Ansatzes ist, dass Gesellschaftsmitglieder, die miteinander interagieren, eine Reihe von Interaktionsaufgaben in ihrem kommunikativen Handeln bewältigen müssen. Die Bewältigung dieser Aufgaben schlägt sich in den Resultaten ihres kommunikativen Handelns und damit in den aufgenommenen und transkribierten Gesprächen nieder. Entsprechend kann aus analytischer Perspektive das transkribierte Datenmaterial daraufhin interpretiert werden, welche Interaktionsaufgaben in den einzelnen Segmenten von den Gesprächsteilnehmern bearbeitet werden und wie dies geschehen ist. (Nothdurft 1984, 14)

Aus dem Datenmaterial wird also rekonstruiert, welche „Interaktionsaufgaben“ die Interaktanten bewältigen. Diese Aufgaben werden durch das „kommunikative Handeln“ in den einzelnen „Segmenten“ des Gesprächs realisiert.

Die untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonate werden im Rahmen eines übergeordneten Handlungsmusters „Geschäfte abwickeln“ geführt. Dieses Handlungsmuster umfasst viele andere Aktivitäten, die in dieser Untersuchung nicht erfasst werden, wie z. B. Briefwechsel, Telefongespräche mit finnischen Mitarbeitern und Leistungen der Mitarbeiter in der Produktion. Rekonstruiert werden jedoch die Handlungsstruktur der dokumentierten Telefongespräche sowie die

Musterhaftigkeit dieser Struktur. Die Telefongespräche bilden also Teilschritte bei der Realisierung des übergeordneten Handlungsmusters „Geschäfte abwickeln“, sie dienen gleichsam als notwendige Etappen auf dem Weg zur Erreichung eines gemeinsam festgelegten Zieles.

Der erste analytische Schritt ist eine grobe Gliederung des Gesprächs in Segmente oder Teilphasen, in denen bestimmte Aufgabenbündel bearbeitet werden. Diese bilden Struktureinheiten, die dem weiteren analytischen Vorgehen als Grundlage dienen und später in der sequenziellen Analyse expliziert werden können. Die erste Segmentierung des Gesprächs kann auch als eine makroskopische Gliederung des Gesprächs in Themen- und Handlungssegmente bezeichnet werden (Deppermann 2001, 52; Kallmeyer 1985, 81). Wie Schank schreibt (1981, 22, 197–198), erfolgt dieser Schritt zuerst interpretativ, wobei zunächst thematisches Wissen über ähnliche Gespräche und über die Themen, die von den Beteiligten explizit zur Sprache gebracht werden, benutzt wird.<sup>11</sup> Anzumerken ist, dass eine strenge Phaseneinteilung in der Darstellung der rekonstruierten Aufgaben der Beteiligten nicht möglich ist, denn die Realisierungen der einzelnen Aufgaben überschneiden sich oft im Gesprächsverlauf, d. h. dass mit einer Äußerung mehrere Aufgaben realisiert werden können.

Der hier verwendete Zugriff kann auch als funktionale Betrachtungsweise beschrieben werden (vgl. ten Have 2002; Schegloff 1986, 2002). Ten Have (2002, 235–236) betont die Wichtigkeit der funktionalen Perspektive an Stelle der strukturalen Perspektive vor allem bei der Erforschung von kulturellen Unterschieden in Eröffnungsphasen von Telefongesprächen. Die funktionale Perspektive verstehe ich als einen Zugriff, der von der Mikrostruktur des Gesprächs ausgeht, die kleinsten Einheiten auf der Äußerungsebene betrachtet und ihre Funktionen bei der Abarbeitung der Interaktionsaufgaben rekonstruiert. Diese Perspektive der sequenziellen Analyse ist notwendig für die Präzisierung der herausgearbeiteten Interaktionsaufgaben und für die Beschreibung ihrer Realisierungen auf der lokalen Ebene des Gesprächs. In der vorliegenden Analyse steht jedoch die Rekonstruktion der Teilaufgaben einer übergreifenden Handlungsstruktur im Vordergrund. Die detaillierte Beschreibung aller Realisierungen jeder Teilaufgabe ist im Rahmen dieser Untersuchung weder möglich noch erforderlich. Über jede einzelne Aufgabe könnte in einer detaillierten Sequenzanalyse eine eigene Studie geschrieben werden. Dagegen versuche ich, die besonderen Strategien der Beteiligten bei der Bearbeitung der Aufgaben zu rekonstruieren und jene Fälle, in denen Turbulenzen im Gespräch entstehen, in der Analyse besonders zu fokussieren.

---

<sup>11</sup> Vgl. auch Kallmeyer (1985, 86). Ferner Kallmeyer in GAIS: „Diese [natürlichen Einschnitte] werden in der Regel von den Beteiligten hinreichend deutlich markiert durch Gliederungssignale [...]“

Ein wichtiges Analyseprinzip ist ferner die Berücksichtigung der interaktiven Folgen einer Äußerung im ganzen Gespräch (konditionelle Relevanz, Folgerwartungen). Schegloff (2002, 250) betont dieses Prinzip vor allem bei der Analyse der Eröffnungen von Telefongesprächen. Er argumentiert, dass die Eröffnungen (wie es in der Forschung leider sehr oft gemacht wird) nicht getrennt von den gesamten Gesprächen betrachtet und dann z. B. mit den Eröffnungen in anderen Kulturen und Settings verglichen werden sollten. Wichtiger sei es zu analysieren, welche interaktiven Folgen die Art und Weise, wie die Interaktionsaufgaben in der Eröffnungsphase bearbeitet werden, für das weitere Gespräch habe:

[...] but in exploring such differences as are found, the focus has been not so much on the consequences of the differences for the interaction itself as on the differences as indicative symptomatic of divergent theses and features of the larger cultural context – which is quite a separate undertaking (ten Have 2002). (Schegloff 2002, 250)

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass in der vorliegenden Analyse Regelmäßigkeiten bzw. Geordnetheit auf zwei Ebenen rekonstruiert werden. Erstens wird untersucht, welche Aufgaben und Teilaufgaben auf der globalen Ebene des Gesprächs regelmäßig bearbeitet werden. Zweitens wird untersucht, wie diese Aufgaben von den Beteiligten realisiert werden. Der Schwerpunkt der Analyse liegt auf der Rekonstruktion der Aufgaben (Perspektive der Handlungsmusteranalyse). Eine strenge Phaseneinteilung (strukturelle Einteilung) ist wie erwähnt nicht möglich, denn die Realisierungen der Aufgaben überschneiden sich im Gesprächsverlauf, weshalb mit einer Äußerung mehrere Aufgaben realisiert werden können. Der lokale Kontext wird im weiten Sinne verstanden. Dies bedeutet, dass auch die Sequenzialität in einer weiteren Bedeutung verwendet wird:

- Die Vorgängeraußerungen in vorangegangenen Telefonaten werden mitberücksichtigt, wenn sie von den Beteiligten als relevant markiert werden (retrospektive Bezugnahme).
- Die interaktiven Folgen der Äußerungen (die konditionelle Relevanz) werden sowohl im ganzen Einzelgespräch als auch situationsübergreifend in neuen Kontakten berücksichtigt (prospektive Bezugnahme).

### 6.3 Telefongespräche als Forschungsgegenstand

In der Anfangsphase der gesprächsanalytischen Forschung bestanden die Daten hauptsächlich aus Telefongesprächen (Sacks Vorlesungen in Sacks 1992; Schegloff 1968, 1979, 1986; Schegloff/Sacks 1973). In einem Telefongespräch haben die Beteiligten keinen face-to-face -Kontakt, was aber keinen grundsätzlichen Einfluss auf die Organisation des Gesprächs hat, wie Schegloff (1979) argumentiert:

Telephone conversation is naturally studied in this manner, and shows few differences from conversation in other settings and media. [...] The talk people do on the telephone is not fundamentally different from the other talk they do. (Schegloff 1979, 24–25)

Auch Hopper (1992, 9) stellt fest, dass “face-to-face and telephone speaking remains more alike than different”. Es werden dieselben Aufgaben im Gespräch bearbeitet, aber die Aufgaben, die im face-to-face-Gespräch durch Blickkontakt realisiert werden können, z. B. das Erkennen oder die Redeübergabe, werden im Telefongespräch durch das Sprechen oder durch Pausen erarbeitet. (Hopper 1992, 9–10.)

Die wesentlichen Merkmale, die die Telefonkommunikation von einer direkten Kommunikation unterscheiden, sind nach Hopper (1992, 8–9):

- Die räumliche Entfernung der Interaktanten, die das Medium Telefon ermöglicht.
- Begrenzung auf die akustischen Informationen.
- In der Regel sprechen nur zwei Beteiligte.
- Asymmetrie: Der eine ist der Anrufer und der andere der Angerufene; der Anrufer weiß, wen er anruft und warum.
- Die Telefongespräche beginnen und enden in bestimmten Momenten (Antwort auf das Klingeln und Auflegen des Hörers).

Die Merkmale, die Telefongespräche von face-to-face-Gesprächen unterscheiden, stellen zugleich methodologische Vorteile dar. Das Fehlen von visuellen Informationen bedeutet, dass die aufgezeichneten Telefongespräche dem Analysierenden genau dieselbe Menge an Informationen zur Verfügung stellen wie den Beteiligten selbst im Gespräch. Darüber hinaus sind Zweiergespräche viel leichter zu transkribieren als Gespräche mit mehreren Teilnehmern. Ferner macht der klare Anfang und das deutliche Ende des Gesprächs die Analyse von Eröffnungen und Beendi-

gungen sowie die Analyse des gesamten Gesprächs<sup>12</sup> möglich. (Luke/Pavlidou 2002a, 5–6.) Bezüglich der untersuchten finnisch-deutschen Geschäfts-telefonate muss aber festgestellt werden, dass ich als Analysierende nicht dieselbe Menge an Informationen zur Verfügung haben kann wie die Beteiligten in den Gesprächen: Durch die gemeinsame Interaktionsgeschichte und Bekanntschaft stehen den Beteiligten in den Ausdrücken, in der Wortwahl und in der Prosodie mehr Informationen zur Verfügung als was ich als Analysierende erfassen kann.

## 6.4 Interkulturalität

Die interkulturelle Kommunikation ist ein beliebter Forschungsgegenstand in unterschiedlichen Disziplinen (vor allem in der Linguistik, Kulturwissenschaft und in der soziologischen Kommunikationsforschung).<sup>13</sup> Der Begriff interkulturelle Kommunikation enthält die Annahme, dass es verschiedene Kulturen gibt, deren Mitglieder miteinander kommunizieren:

Die Annahme einer interkulturellen Kommunikation präsupponiert das Vorhandensein mehrerer, voneinander abgrenzbarer Kulturen sowie eine Form des kommunikativen Kontakts zwischen ihnen, der sich als *interkulturell* manifestiert ist. (Hornscheidt 2003, 9; Hervorhebung im Original)

Die Kultur ist in den unterschiedlichen Forschungsansätzen auch unterschiedlich definiert worden. In der linguistischen Forschungstradition wird die interkulturelle Kommunikation in der Regel mit der interlingualen Kommunikation gleichgesetzt, und diesbezüglich ist das Konzept der Kultur an die Sprache und die Nation gebunden. Die soziologische Definition nimmt dagegen die Mitglieder einer Gruppe, Subkultur oder eines sozialen Gebildes als Ausgangspunkt, wobei z. B. eine Kommunikation zwischen Linguisten aus verschiedenen Ländern als intrakulturell bezeichnet werden kann. (Hornscheidt 2003, Kern 2000, Knapp/Knapp-Potthoff 1987, Potthoff 2002, Rasmussen 2000.) In den neuesten Untersuchungen wird der Kultur-

---

<sup>12</sup> Schegloff/Sacks (1973, 292) definieren 'a single conversation' bestehend aus der Eröffnung, dem Themengespräch und der Beendigung: „While therefore in one sense we are dealing with closing, in another we are dealing with one aspect of the structure of the unit ‚a single conversation‘, other aspects of which include ‚openings‘, and topical structure.“

<sup>13</sup> Einen Überblick über die Forschungstradition interkultureller Kommunikation geben z. B. Hornscheidt (2003) und Kern (2000).

begriff mit dem gemeinsamen Wissen gleichgesetzt, anhand dessen die Hörer aus dem Gesagten das Gemeinte erschließen können:

Sie [die Autor/inn/en im Buch] gehen davon aus, dass innerhalb einer Kultur über geteilte Wissensbestände einigermaßen gesichert ist, dass die Leute aus dem Gesagten das Gemeinte erschließen können (wenngleich nicht unbedingt in allen Dimensionen und Sinnschichten). Vieles wird nicht gesagt, sondern indiziert. (Kotthoff 2002b, 10)

Die linguistische Erforschung der interkulturellen Kommunikation ist durch zwei Richtungen geprägt worden: Einerseits wird die Interkulturalität in vielen Untersuchungen als ein voranalytisches Konzept oder eine analyseleitende Annahme aufgefasst, und andererseits wird sie in den neueren Untersuchungen als eine textinterne, dynamische und kommunikative Größe verstanden, die von den Beteiligten als relevant angesetzt werden kann, aber nicht muss.<sup>14</sup> Dazu kommen noch die zahlreichen kontrastiven Untersuchungen, in denen zwei oder mehrere monolinguale Korpora verglichen worden sind. (Hornscheidt 2003, Kern 2000, Luke/Pavlidou 2002, Schmitt/Keim 1995.)

In kontrastiven Untersuchungen sind Telefongespräche aus verschiedenen Kulturen und Sprachen analysiert worden, wobei vor allem die Eröffnungen, aber auch die Beendigungen im Mittelpunkt der Forschung stehen.<sup>15</sup> Ein Anlass für die kontrastiven Untersuchungen ist gewesen, Informationen über die Telefonkommunikation in verschiedenen Sprachen und Kulturen zu gewinnen, um damit das Verständnis für die interkulturelle Kommunikation und die Qualität dieser Kommunikation zu verbessern. (Luke/Pavlidou 2002a, 7.) Es ist jedoch schwierig zu klären, ob z. B. die Variation in Eröffnungen von der jeweiligen Kultur oder von anderen Faktoren, wie z. B. von der Situation oder Eigenschaften der Beteiligten (Alter, Status usw.) abhängt (Hopper 1992, Schegloff 1986, Sifianou 2002):

Hopper (1992, 89) wonders how one can distinguish which effects on telephone openings are due to language, culture or intimacy. One cannot. [...] Related to many conversations analysts' unwillingness to accept cross-cultural variation is their commitment to the sequential structure to provide part of the meaning of utterance irrespective of contextual features such as setting (time, place, etc.) and interlocu-

<sup>14</sup> Hopper (1992, 72) spricht in Anlehnung an Heritage (1984) über ‚extrinsic-context view‘ und ‚intrinsic-to-messages view‘, wobei der erst genannte Begriff die Kultur als a priori und einen unabhängigen Faktor für das Gespräch auffasst und der letztgenannte Begriff die Kultur als eine Größe versteht, die von den Teilnehmern im Gespräch sichtbar gemacht wird.

<sup>15</sup> Ein Verzeichnis von Untersuchungen zu Eröffnungen und Beendigungen von Telefongesprächen in verschiedenen Sprachen findet sich z. B. in der Einleitung zu Luke/Pavlidou (2002b). Der Sammelband enthält auch Beiträge zu ähnlichen Untersuchungen.

tors' characteristics (age, sex, status, etc.). It may be the case that a closer look at the features of setting and interlocutors in particular help us clarify what is universal and what is not. I am not suggesting that variation is limitless either intra-culturally or cross-culturally but only that so far the evidence is inconclusive. (Sifianou 2002, 81–82)

Wie Alasuutari (1995) und ten Have (2002) argumentieren, ist die Gesprächsanalyse allein keine ausreichende Methode, wenn man den kulturellen Anteil in der Interaktion untersuchen will. In der Gesprächsanalyse kann nicht gezeigt werden, welche Entscheidungen des Sprechers von der Kultur abhängen, oder welche Erscheinungen im Korpus als kulturelle Erscheinungen generalisiert werden können. Dafür müssen auch die Methoden der Ethnographie und Geschichtswissenschaft eingesetzt werden.

Darüber hinaus informieren die kontrastiven Untersuchungen nicht unbedingt darüber, wie sich die Beteiligten in interkulturellen Kontaktsituationen tatsächlich verhalten, wie Schegloff (2002) schreibt:

[...] openings have been disengaged from the conversations which they were opening – and which they were designed by their parties to open, and have been juxtaposed instead with other openings, drawn from different cultural settings. Openings in the company of systematically selected other openings (i.e. from different cultural or linguistic settings) have invited examination by reference to the relevancies built into that analytic frame – comparative cultural analysis. But these relevancies are/were not those of the *participants in the conversations in question* (only rarely have the data been drawn from the openings of “intercultural” conversations), but those of academicians for whom cultural differences were often their professional preoccupation. (Schegloff 2002, 250; Hervorhebung im Original)

Die linguistische Erforschung der interkulturellen Kommunikation ist oft mit Missverständnissen und Verstehensschwierigkeiten verknüpft worden (vgl. z. B. Gumperz 1982, Gumperz et al. 1979, die Beiträge in Kreuzer 1994, Rost-Roth 1998). In diesen Untersuchungen wird die Interkulturalität als ein textexterner und statischer Faktor verstanden, der von den Beteiligten in die Gespräche eingebracht wird, und der einen (negativen) Einfluss auf das Gespräch haben. (Schmitt/Keim 1995, Siegfried 2003.)

In vielen neueren Untersuchungen geht man von einem konstruktivistischen Kulturverständnis aus (vgl. z. B. Asmuß 2002, 2003; Kern 2000; Kotthoff 2002a; Rasmussen 2000; Siegfried 2003, 2005). Damit wird die Kultur als kommunikatives Konstrukt verstanden, d. h. die kulturelle Zugehörigkeit wird kommunikativ sichtbar gemacht. In der empirischen Analyse muss man sich dementsprechend daran

orientieren, wie die Gesprächsteilnehmer selbst die kulturelle Zugehörigkeit als einen relevanten Kontextfaktor nachweisen:

Versteht man interkulturell demnach als eine textinterne, dynamische Größe, wird man der Tatsache gerecht, dass Kontextfaktoren nicht a priori einen gleich bleibenden, quasi statischen Einfluss auf das Gespräch haben. Stattdessen ermöglicht man einen Zugang zur Analyse interkultureller Kommunikation, bei dem die Gesprächsteilnehmer sich selbst und damit auch dem Analytiker zeigen, was diese Form der Interaktion zu einer interkulturellen macht. (Asmuß 2003, 11)

In der vorliegenden Untersuchung werden Kultur und Interkulturalität als ein dynamischer Kontextfaktor verstanden. In Bezug auf die nationalen Kulturen können die Daten zwar als interkulturell bezeichnet werden (finnisch-deutsch), aber die nationale Zugehörigkeit der Beteiligten wird nur dann in der Analyse berücksichtigt, wenn sie von den Beteiligten als relevant markiert wird. Das Ziel der vorliegenden Untersuchung ist auch nicht zu erklären, wie in der finnischen oder deutschen Kultur Telefongespräche geführt werden, sondern wie finnisch-deutsche Geschäftstelefonate geführt werden. In der Gesprächsanalyse kann nur festgestellt werden, wie die Beteiligten die kulturelle Kategorie bei der Organisation des Gesprächs interaktiv behandeln. In der Äußerungsstruktur kann man zwar feststellen, dass z. B. die Übergänge zur Nennung des Grundes für den Anruf von den deutschen und finnischen Anrufern unterschiedlich realisiert werden; die deutschen Anrufer benutzen mehr Anreden als die finnischen Anrufer. Das Ziel der Analyse ist jedoch, die Aufgaben und Aktivitäten der Beteiligten im geschäftlichen Telefonat zu rekonstruieren (siehe Kap. 8.2), und die Analyse zeigt, dass durch diese unterschiedlichen Markierungen dieselbe Aufgabe bearbeitet wird. Die unterschiedlichen Realisierungen werden auch von den Beteiligten nicht behandelt oder problematisiert und sie haben keinen Einfluss auf die Erarbeitung oder Abfolge der folgenden Aktivitäten und Aufgaben im Gespräch, d. h. die nationale Kultur wird nicht als relevante Kontext-Kategorie für die Realisierung des Handlungsmusters<sup>16</sup> der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate markiert.

Die Beteiligten in den von mir analysierten finnisch-deutschen Telefonaten sind zugleich Angehörige derselben Gruppe bzw. Subkultur, die als „Businesskultur“ (Rasmussen 2000, 141) oder „Unternehmenskultur“ (Siegfried 2003, 2) bezeichnet werden kann. Innerhalb dieser Kultur haben die Beteiligten gemeinsame Wissensbestände erstens darüber, wie ein geschäftliches Telefonat geführt wird, und zweites über die praktischen geschäftlichen Aktivitäten und Inhalte, über die gesprochen wird. In dem Sinne sprechen die Beteiligten „dieselbe Sprache“ und die Gespräche

---

<sup>16</sup> Zum Begriff Handlungsmuster siehe Kap. 6.2.

können dementsprechend als intrakulturell bezeichnet werden. Knapp-Potthoff (1997) verwendet die Bezeichnung „Kommunikationsgemeinschaft“, die für die Bezeichnung meiner Daten aus Arbeitskontexten, wo die Beteiligten regelmäßig miteinander telefonieren, zutrifft:

Gruppen von Individuen, die jeweils über durch regelmäßigen kommunikativen Kontakt etablierte Mengen an gemeinsamen Wissen sowie Systeme von gemeinsamen Standards des Wahrnehmens, Glaubens, Bewertens und Handelns – m.a.W. Kulturen – verfügen. (Knapp-Potthoff 1997, 194, zitiert nach Asmuß 2002, 19–20)

Brünner (2000) unterscheidet zwischen fachlichem und beruflichem Wissen bei der betrieblichen Kommunikation (vgl. Fußnote 20). Mit dem fachlichen Wissen ist das Expertenwissen gemeint, das während der Ausbildung und im Unternehmen erworben wird. Mit diesem Wissen werden weitgehend die gemeinsamen Wissensbestände der Kommunikationsgemeinschaft (Knapp-Potthoff 1997) gemeint:

Sein Erwerb ist verknüpft mit dem Erwerb bestimmter Normen und Gepflogenheiten des Umgangs mit diesem Wissen, des Wahrnehmens, Denkens und Handelns in Bezug auf den betreffenden Wirklichkeitsausschnitt. Fachliches Handeln in diesem Sinne ist in unserer Gesellschaft also wesentlich an Ausbildung und Berufstätigkeit gebunden – nicht nur in Wirtschaftsunternehmen. (Brünner 2000, 17–18)

Der Kontext der Unternehmenskultur wird in den finnisch-deutschen Telefongesprächen auch als relevant angesetzt. Viele Aspekte werden nicht explizit ausgedrückt, sondern nur angedeutet, denn die Sprecher gehen davon aus, dass anhand der gemeinsamen Wissensbestände gesichert ist, „dass die Leute aus dem Gesagten das Gemeinte erschließen können“ (vgl. oben Potthoff 2002b, 10). Es werden z. B. solche Fachwörter benutzt, die als Oberbegriffe für bestimmte Arbeitsprozesse dienen. So kann das Wort *importdokumente* für die Bezeichnung von bestimmten Unterlagen benutzt werden und der Sprecher kann davon ausgehen, dass der Hörer mit dem Begriff dieselben Unterlagen versteht wie er. Oder es werden mit dem Begriff *importverzollung* bestimmte Arbeitsvorgänge gemeint, die beiden Gesprächsbeteiligten bekannt sind.

Dass die nationale Zugehörigkeit von den Beteiligten in meinen Daten nicht als relevant angesehen wird und nicht als Grund für Missverständnisse nachgewiesen werden kann, entspricht den Ergebnissen von Rasmussen (2000<sup>17</sup>). Bei der Analyse von Eröffnungen in interlingualen interkulturellen Gesprächen ist sie zum Ergebnis

---

<sup>17</sup> Das Korpus von Rasmussen besteht aus verschiedenen Datensets: Aus deutsch-dänischen geschäftlichen Telefonaten auf Deutsch, aus institutionellen Gesprächen zwischen Franzosen und Dänen auf Deutsch und aus monolingualen privaten Telefongesprächen auf Dänisch.

gekommen, dass „die Interaktanten eine eigene Gruppen- bzw. Subkultur schaffen, in der sie sich an der Interlingualität und Interkulturalität der Interaktion orientieren“ (ebd., 17), wobei das unterschiedliche sprachliche und kulturelle Wissen in der lokalen Konstruktion von Interaktion nicht problematisiert wird, sondern es wird eher als Ressource verwendet.<sup>18</sup>

Die von mir analysierten Telefonate sind interlingual, d. h. die Telefonate werden auf Deutsch geführt, und diese Sprache ist nicht die Muttersprache beider Beteiligten. Die Interlingualität schafft eine Asymmetrie im Gespräch, aber in den Daten kommen kaum sprachliche Probleme vor, die von den Beteiligten als Probleme der Interaktion oder der Bearbeitung von geschäftlichen Aktivitäten markiert werden.<sup>19</sup> Dies entspricht den Ergebnissen von Siegfried (2005). Sie zeigt, dass in den interkulturellen deutsch-schwedischen Wirtschaftsgesprächen die asymmetrischen Sprachkenntnisse nicht auf der Handlungsebene von den Beteiligten problematisiert werden, sondern dass „die Komplexität von Reparaturen zum einen häufig mit institutionellen Anforderungen, Erwartungen und situativen Rollen zusammenhängt; und zum anderen mit dem Gesprächstyp Telefoninteraktion korreliert“ (ebd., 243). Dies betrifft auch die untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonate; eine asymmetrische (und problematische) Situation entsteht z. B. dann, wenn der Anrufer den Grund für den Anruf einer nicht gewünschten Person, die über den betreffenden Sachverhalt weniger informiert ist als der Anrufer, nennen muss. Im Folgenden wird die Institutionalität der Interaktion diskutiert.

## 6.5 Institutionalität

Mit der Bezeichnung „institutionelle Interaktion“ ist gemeint, dass die Beteiligten Sprache verwenden, um verschiedene praktische Ziele zu erreichen, und zwar als Teil von Arbeitsaktivitäten in unterschiedlichen Organisationen oder Institutionen der Gesellschaft (z. B. Verhandlungen am Arbeitsplatz, Notrufe, Geschäftstelefonate). Die Institutionalität ist damit nicht mit bestimmten physischen Räumen (z. B. Büro), sondern mit den institutionellen Aufgaben und Aktivitäten und den institu-

---

<sup>18</sup> Vgl. auch ten Have (2002, 243): „Standardisation of routine practices can be seen as producing „culture“, but once established such cultural conventions serve as a resource for members to produce and make sense of actual actions in context.“ Siehe auch Siegfried (2003, 2005).

<sup>19</sup> Vgl. Wagner/Gardner (2004, 2–3): „Indeed, several chapters demonstrate that apparent linguistic deficits often are not interactionally significant to either the first- or second-language-speaking participants, whose focus is on the successful prosecution and outcomes of their activities.“

tionellen Rollen und den damit verbundenen Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen der Beteiligten verbunden.<sup>20</sup> Unter institutioneller Interaktion werden in der Regel sowohl Gespräche zwischen Privatpersonen und Institutionen (z. B. Patient und Arzt) sowie Gespräche zwischen Vertretern von Institutionen (z. B. unter Geschäftsleuten) verstanden.<sup>21</sup> (Drew/Heritage 1992a, Drew/Sorjonen 1997, Heritage 1997, Peräkylä 1997a.)

Die institutionelle Interaktion ist in den letzten 20 Jahren ein Forschungsgegenstand in verschiedenen Forschungsansätzen gewesen, vor allem in der Soziolinguistik, Ethnographie, Sprechakttheorie, Diskursanalyse und Gesprächsanalyse. In der Gesprächsanalyse hat sich die Erforschung von institutioneller Interaktion als eine eigene Richtung neben der Erforschung von Alltagsgesprächen entwickelt. Heritage (1997) unterscheidet zwischen der „Institution der Interaktion“ (das Gespräch als Forschungsgegenstand an sich) und den „sozialen Institutionen in der Interaktion“ (wie manifestieren sich die sozialen Institutionen in der Interaktion):<sup>22</sup>

”There are, therefore, at least two kinds of conversation analytic research going on today, and, though they overlap in various ways, they are distinct in focus. The first examines the social institution of interaction as an entity in its own right; the second studies the management of social institutions in interaction.” (Heritage 1997, 162)

In der gesprächsanalytischen Forschung geht man von der Grundannahme aus, dass die Institutionalität in der Interaktion von den Beteiligten lokal produziert und sichtbar gemacht wird, d. h. „it is within these local sequences of talk, and only there, that these institutions are ultimately and accountably talked into being“ (Heritage 1984, 290). Die Aufgabe der Analyse ist es, zu zeigen, wie sich die Orientierung der Beteiligten an ihren institutionellen Rollen und Aufgaben im Gespräch manifestiert.<sup>23</sup> Dabei wird in der Regel die kontrastive Perspektive verwendet, wobei

---

<sup>20</sup> Brünner (2000) unterscheidet zwischen fachlichem und beruflichem Wissen in der Wirtschaftskommunikation, wobei mit fachlichem Wissen vorwiegend das Expertenwissen gemeint ist (siehe auch Kap. 6.4). Mit dem beruflichen Wissen sind „berufliche und institutionelle Bedingungen, wie ein bestimmtes Stellen- und Aufgabenprofil“ (Brünner 2000, 18) gemeint. Als Beispiele für institutionelle Bedingungen erwähnt sie z. B. Zeitdruck und Kostenübernahme.

<sup>21</sup> Vgl. dagegen Yotsukura (2002, 136): „Although calls to emergency services have often been characterised in the literature as being ‚institutional‘ in nature, they are in fact not conversations *among* institutional representatives. Rather, they represent a hybrid type of interaction between ordinary citizens and institutional representatives.”

<sup>22</sup> Ten Have (1999, 162f.) spricht hier von ‚pure‘ und ‚applied‘ CA, d. h. von reiner und angewandter Konversationsanalyse.

<sup>23</sup> Schegloff (1992, 110ff.) diskutiert das Problem des Kontextes und führt den Begriff ‚procedural consequentiality of contexts‘ ein. Vgl. die Diskussion in Kap. 6.4 zur interkulturellen Kommunikation und Relevanz des Kontextes.

systematisch betrachtet wird, wie sich die Gesprächsstrukturen in institutionellen Gesprächen von denen in Alltagsgesprächen unterscheiden. (Drew/Heritage 1992a; Heritage 1996 [1984], 1997; Schegloff 1992a.)

Alasuutari (1995) kritisiert das strikt induktive gesprächsanalytische Verfahren und Prinzip der lokalen Produktion des Gesprächs bei der Erforschung von Institutionalität. Er argumentiert, dass die Gesprächsanalyse dabei helfen kann, das Phänomen zu beschreiben, obgleich einige spezifische Merkmale durch das gesprächsanalytische Verfahren nicht erfasst werden können:

[...] CA may help in producing hints about the phenomena, but some of its specific features impose restrictions on its applicability. For instance, there is the problem that the special rules of talk in an institutional setting are hardly ever decided in that very setting. Institutional settings of talk are like games with special rules. Of course, the rules are never detailed enough to determine each move in a game. [...] Actual game situations consist of different parties trying to achieve their goals within the given rules, and of negotiating or even bending them. Yet, it would be silly to say that there are no preset rules, or that the whole concerted action is locally produced. (Alasuutari 1995, 106)

Alasuutari ist in der Tat zuzustimmen, dass über viele Kontextfaktoren des Gesprächs vorab entschieden wird. So kann z. B. ein Faktor wie Zeitdruck den Ablauf von Gesprächen in hohem Maße vorstrukturieren. Andererseits ist jedoch auch zu berücksichtigen, dass ein Faktor wie Zeitdruck eine entscheidende Rolle im Gespräch spielt, wenn er von den beiden Beteiligten auch in Rechnung gestellt wird, z. B. dadurch, dass man sich signalisiert, nur kurz sprechen zu können. An solchen Merkmalen kann schließlich auch der Analysierende die Merkmale der Institutionalität des Handelns erkennen und rekonstruieren.

Drew und Heritage (1992a, 22ff.) nennen drei Merkmale der institutionellen Interaktion, die sie von Alltagsgesprächen unterscheiden, und die auf allen Ebenen des Gesprächs (z. B. im Sprecherwechsel, in der Wortwahl oder Gesamtorganisation) sichtbar werden können:

1. Das Gespräch hat ein Ziel, das mit der spezifischen Institution, in dessen Rahmen die Interaktion stattfindet, verbunden ist.
2. Es gibt Einschränkungen hinsichtlich der Aktivitäten und Teilnahme der Beteiligten am Gespräch; bestimmte Aktivitäten können bevorzugt/gefördert werden, andere werden vermieden.

3. Institutionelle Gespräche zeichnen sich durch spezifische ‚inferential frameworks‘<sup>24</sup>, die den Mitgliedern einer Gemeinschaft bekannt sind, und die die Aktivitäten der Beteiligten steuern und bei der Interpretation der Aktivitäten von anderen helfen.

Die genannten Merkmale bedeuten oft eine Reduktion der Aktivitäten und Rechte der Beteiligten und schaffen asymmetrische Situationen; vor allem Gespräche zwischen Privatpersonen und Institutionen zeichnen sich in der Regel durch eine Asymmetrie der Situation aus. Drew und Heritage (1992a) unterscheiden zwischen den formalen und nicht formalen institutionellen Kontexten, wobei in den formalen Kontexten (z. B. im Gerichtssaal<sup>25</sup> oder Klassenzimmer) die Institutionalität des Gesprächs vor allem im Sprecherwechsel und in der Verteilung des Rederechts sichtbar wird. In den nicht formalen institutionellen Kontexten (z. B. Verhandlungen im Unternehmen) wird die Institutionalität auf anderen Ebenen des Gesprächs sichtbar: In der sequenziellen Organisation und im Turndesign, in Eröffnungen und Beendigungen sowie in den Verfahren, wie Informationen erfragt, mitgeteilt und rezipiert werden. Bisher ist die institutionelle Interaktion zwischen Privatpersonen und Vertretern von Institutionen umfassender untersucht worden als Gespräche zwischen Professionellen.<sup>26</sup> Die professionelle Interaktion zeichnet sich oft durch eine größere Symmetrie in den Wissensbeständen der Beteiligten aus als Gespräche zwischen Laien und Experten. (Drew/Heritage 1992a, Drew/Sorjonen 1997, Heritage 1997.)

Bei den analysierten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten handelt es sich um professionelle Gespräche<sup>27</sup>, in denen die Beteiligten den Arbeitskontext sowohl auf der sequenziellen Ebene als auch in der Gesamtorganisation der Gespräche sichtbar machen. Die Analyse zeigt, dass die Institutionalität vor allem in der Zielorientiertheit zu sehen ist: In allen Gesprächen wird ein Grund für den Anruf genannt, der an die institutionellen Aufgaben der Beteiligten in ihren Unternehmen gebunden ist. Darüber hinaus liegt allen Gesprächen eine Gesprächsstruktur zugrunde, an der sich die Beteiligten orientieren, und deren Abarbeitung zur Erreichung der Gesprächsziele führt. Auf der sequenziellen Ebene sind die Gespräche durch eine

---

<sup>24</sup> Mit dem Begriff ‚frame‘ (Goffmann 1974) werden die Regeln gemeint, die als Bestandteile bestimmter Aktivitäten diese als Aktivitäten eines bestimmten Typs markieren. Die Übersetzung für ‚frame‘ nach Siegfried (2005, 48) lautet „ein gemeinsamer Präsuppositionsbestand“.

<sup>25</sup> Atkinson/Drew (1979).

<sup>26</sup> Z. B. die Beiträge in Baker et al. (2005) befassen sich mit unterschiedlichen Aspekten der Interaktion zwischen Laien und Experten in verschiedenen ‚helpline calls‘.

<sup>27</sup> Siegfried (2005, 57) bezeichnet Verkaufsgespräche, in denen die Beteiligten als Repräsentant/inn/en ihres Unternehmens agieren, als „inter-professionelle Verkaufsgespräche“.

große Ökonomie geprägt, d. h. dass in der Regel nur relevante Wissensbestände thematisiert werden.

Die untersuchten Telefongespräche sind auch stets Teil übergreifender Arbeitsvorgänge. Einerseits resultieren sie aus vorausgehenden Arbeitsprozessen und andererseits beeinflussen sie nachfolgende berufliche Aktivitäten. Dies wird in den Gesprächen durch Verweise auf die Vorgänger- und Folgeaktivitäten bei der Abwicklung von Geschäften sichtbar gemacht (vgl. Firth 1995b, 184<sup>28</sup>). Somit zeichnen sich die Telefongespräche durch eine Doppelorientierung aus: Um gesprächsexterne praktische Ziele erreichen zu können, müssen immer auch gesprächsinterne Ziele erreicht werden. Die Kommunikation im Unternehmen wird von Fiehler und Becker-Mrotzek (2002, 8) als Instrument bezeichnet: „Kommunikation erscheint als ein Instrument, dessen sich das Unternehmen für die Erreichung seiner Ziele bedienen kann und muss.“ Brünner (2000, 17ff.) unterscheidet zwischen eigenständiger und subsidiärer Kommunikation, wobei z. B. Besprechungen und Verhandlungen eigenständige kommunikative Tätigkeiten sind, weil sie vorwiegend kommunikativen Zwecken dienen. Die subsidiäre Kommunikation wird auf folgende Weise definiert:

Bei der subsidiären Kommunikation dagegen dient der gesamte Tätigkeitszusammenhang, in den sie eingebunden ist, einem praktischen oder sonstigen nicht-kommunikativen Zweck und andere Handlungsformen dominieren gegenüber dem kommunikativen Handeln. Die kommunikativen Anteile in dem Tätigkeitszusammenhang stehen nicht im Fokus der Aufmerksamkeit und werden als bloße Hilfstätigkeiten erlebt, die oft den Charakter von Routinen haben [...] (Brünner 2000, 15)

Die finnisch-deutschen Geschäftstelefonate sind weder eigenständig noch subsidiär. Sie dienen der Erreichung von praktischen Zwecken, die aber vorwiegend durch kommunikatives Handeln erreicht werden. Somit dienen sie als Hilfstätigkeiten und Teilschritte bei der Abwicklung von praktischen Arbeitstätigkeiten.

Hiermit schließen sich Interkulturalität und Institutionalität zu einem Kontext zusammen, der als professioneller Arbeitskontext der internationalen Unternehmenskultur bezeichnet werden kann. Dieser Kontext besteht aus dem gemeinsamen Fachwissen über Produkte und Arbeitsvorgänge im Fachgebiet sowie über geschäftliches Telefonieren und aus dem beruflichen Wissen über die beruflichen Aufgaben, spezifischen Bedingungen und über die geschäftlichen Kontakte im eigenen Unternehmen.

---

<sup>28</sup> In seiner Untersuchung über geschäftliche Telefonate, die zwischen Nicht-Muttersprachlern auf Englisch geführt wurden, beschreibt Firth (1995b, 184), wie die Beteiligten zeigen, dass das Telefongespräch stets „an *embedded part of a series of interrelated and ongoing work tasks*“ ist (Hervorhebung im Original).

## 6.6 Typologisierung von Gesprächen

Die Typologisierung von Gesprächen geht davon aus, dass Gespräche mit unterschiedlichen Zwecken und Funktionen voneinander unterscheidbar sind. Die Vielfalt von Gesprächen im menschlichen Alltag ist auch in der Vielfalt der Typologisierungsversuche, die auf unterschiedlichen Kriterien basieren, zu sehen.<sup>29</sup> Ebenso herrscht eine Vielfalt der Begriffe vor, wobei bei den Typologisierungen z. B. die Begriffe Gesprächstyp, Gesprächssorte, Diskurstyp, Textsorten gesprochener Sprache, Gesprächsform, Gattung, Genre, Aktivitätstyp und Handlungsmuster vorkommen.<sup>30</sup>

Brünner (2000) stellt mündliche Formen von Wirtschaftskommunikation dar, wobei z. B. Verhandlungen, Besprechungen, Reklamations- oder Verkaufsgespräche als Diskurstypen im Bereich der Wirtschaft bezeichnet werden. Wenn eine Verhandlung telefonisch durchgeführt wird, handelt es sich laut Brünner um eine medien-spezifische Realisierung des Diskurstyps Verhandlung. Brünner stellt auch die relevanten Dimensionen und Aspekte wirtschaftlicher Kommunikation vor. Die Kommunikation kann kooperationsbezogen (Arbeitskommunikation) oder kooperationsunabhängig (Sozialkommunikation) sein. Ferner kann die Kommunikation betriebsextern (zwischen dem Unternehmen und seiner Umwelt) oder betriebsintern (zwischen Mitarbeitern eines Unternehmens) stattfinden.

Fiehler und Becker-Mrotzek (2002) sprechen von unterschiedlichen Gesprächsformen und Gesprächstypen. Als Beispiele für Gesprächstypen nennen sie Gespräche, die der Typologisierung von Brünner (2000) entsprechen: Arbeitsanweisungen, Besprechungen, Mitarbeitergespräche, Verhandlungen, Verkaufs- und Beratungsgespräche, Reklamationen, Bewerbungs- und Einstellungsgespräche. In den beiden genannten Untersuchungen ist der Oberbegriff die Wirtschaft. Es werden verschiedene Gesprächstypen, die in der Wirtschaft bzw. in den Unternehmen vorkommen können, untersucht.<sup>31</sup> Die Begriffe Diskurstyp und Gesprächstyp verweisen vorwiegend auf das Ziel und den Zweck des Gesprächs. Dies bedeutet zugleich, dass der Analysierende gleichzeitig z. B. mit Begriffen wie „Reklamation“

<sup>29</sup> Einen kritischen Überblick über die Dialogtypologie gibt Hess-Lüttich (2000, 2005). Vgl. auch Beiträge in Kallmeyer (1986a), sowie Adamzik (2001) und Sager (2001).

<sup>30</sup> In GAIS (des IDS) werden Gattungen, ‚speech events‘, ‚activity types‘ und Handlungsmuster als konkurrierende Begriffe dargestellt: „Zum Begriff ‚Kommunikative Gattungen‘ gibt es noch konkurrierende ähnliche Begrifflichkeiten, wie z. B. ‚speech events‘ (Hymes), ‚activity types‘ (Levinson), ‚Handlungsmuster‘ (Ehlich/Rehbein). Allerdings kann man diese auch differenzieren.“

<sup>31</sup> Vgl. auch Siegfried (2005). Sie analysiert geschäftliche Telefongespräche zwischen deutschen und schwedischen Erstsprachler/innen in Bezug auf die kulturelle Dimension. Sie benennt die Daten als zweitsprachliche Wirtschaftsgespräche.

oder „Verkaufsgespräch“ auch eine Art Interpretation bezüglich der Gesprächsziele geben muss.

Der Begriff der kommunikativen Gattung<sup>32</sup> geht auf den Soziologen Thomas Luckmann zurück. Luckmann spricht über Gesamtmuster, nach denen sich die Beteiligten in verschiedenen sozialen Situationen orientieren. Diese Muster gehören zu den Wissensbeständen der Gesellschaftsmitglieder und werden für die Beteiligten in konkreten kommunikativen Situationen erkennbar (Schützeichel 2004):

Dieses Gesamtmuster bestimmt weitgehend die Auswahl der verschiedenen Elemente aus dem kommunikativen ‚code‘, und der Verlauf der Handlung ist hinsichtlich jener Elemente, die vom Gesamtmuster bestimmt sind, verhältnismäßig gut voraussagbar. Wenn solche Gesamtmuster vorliegen, zu Bestandteilen des gesellschaftlichen Wissensvorrats geworden sind und im konkreten kommunikativen Handeln erkennbar sind, wollen wir von kommunikativen Gattungen sprechen. (Luckmann 1986, 201f., zitiert nach Schützeichel 2004, 154)

Das Konzept des ‚genre‘<sup>33</sup> geht auf den russischen Philosophen und Literaturwissenschaftler Michail Bakhtin zurück und entspricht weitgehend dem Konzept der Gattung. Mit ‚speech genres‘ verweist er auf die kommunikativen Situationen und Bereiche der menschlichen Aktivitäten, in denen gesprochen wird. Jedes Sprechen ist individuell, aber für unterschiedliche Zwecke, Themen und kommunikative Situationen haben sich eigene, relativ feste Formen des Sprechens entwickelt. Ein Zweck des Sprechens kann zum Beispiel die Abwicklung von Geschäften sein, wobei diese Kommunikation auch unter bestimmten Bedingungen durchgeführt wird, und zur Entstehung eines Genres führt:

A particular function (scientific, technical, commentarial, business, everyday) and the particular conditions of speech communication specific for each sphere give rise to particular genres, that is, certain relatively stable thematic, compositional, and stylistic types of utterances. (Bakhtin 1986, 64)

Mit Aktivitätstyp<sup>34</sup> (Levinson 1979: ‚activity type‘) ist gemeint, dass die Sprachverwendung durch die spezifische Situation und durch die Zwecke und Ziele der Beteiligten bestimmt wird. Die Aktivitätstypen bestimmen einerseits, was und wie

---

<sup>32</sup> Z. B. Kern (2000) bezeichnet die Bewerbungsgespräche in ihrer Untersuchung als eine kommunikative Gattung.

<sup>33</sup> Yotsukura (2003) benutzt den Begriff ‚genre‘ als Bezeichnung für japanische Geschäftstelefonate.

<sup>34</sup> Pache (2004) bezieht sich in ihrer Analyse von Bewerbungsgesprächen auf die Konzepte „Gattung“ und „Aktivitätstyp“.

gesprochen werden kann, und andererseits, wie einzelne Äußerungen verstanden werden:

[...] the types of activity, social episodes if one prefers, play a central role in language usage. They do this in two ways especially. On the one hand they constrain what will count as an allowable contribution to each activity, and on the other hand they help to determine how what one says will be 'taken' – that is, what kinds of inferences will be made from what is said. (Levinson 1979, 393)

Die Konzepte Gattung, Genre und Aktivitätstyp gehen davon aus, dass sich in bestimmten sozialen und kommunikativen Situationen, in den die Sprecher bestimmte Ziele haben, spezifische Formen oder Muster des Sprechens entwickelt haben. Die Beteiligten orientieren sich daran und erkennen die Muster im Gespräch. Diese gesprächstypspezifischen Gesamtstrukturen können auch Handlungsmuster bzw. Handlungsschemata genannt werden. Wenn ein Handlungsmuster in der Analyse rekonstruiert werden kann, geht es um eine spezifische Form von Gespräch bzw. um einen Gesprächstyp. Das Handlungsmuster und die Handlungsmusteranalyse wurden in Kapitel 6.2 näher erläutert.

Wie Rath (1995, 17) feststellt, gehen die Typologisierungsvorschläge „nicht eigens“ auf Telefongespräche ein. Er setzt fort, dass man aber „eine Reihe von situativen und sozialen Faktoren“ (ebd., 17) bei der Klassifizierung von Telefongesprächen anwenden kann. Er unterscheidet zwischen drei Gruppen von Telefongesprächen: Dienstleistungsgespräche (z. B. Auskünfte bei der Post oder bei der Bahn, Reklamationen), rein phatische Gespräche (z. B. unter Freunden, Bekannten und Verwandten) und phatisch geprägte Gespräche mit zusätzlichem Zweck. Dies entspricht der ersten Gliederung der Gespräche in Alltagsgespräche und institutionelle Gespräche in der gesprächsanalytischen Forschung (Vgl. Kap. 6.5), und dient auch in der vorliegenden Arbeit als Ausgangspunkt der Typologisierung.

Nach Kallmeyer (1986b, 329) ist eine grundsätzliche Frage bei der Beschäftigung mit Kommunikationstypologie, „ob der Wissenschaftler das typologische Wissen einer Gemeinschaft rekonstruiert oder eine Typologie „von außen“ versucht“. Er betrachtet eine Verbindung dieser Richtungen als angemessen, wobei versucht werden sollte „in einem „phänomenbezogenen“ Theoriebildungsprozess [...] die zu untersuchende Kommunikationspraxis [...] empirisch zu erfassen und durch Abstraktion über dieser Empirie theoretische Konzepte zu gewinnen“ (ebd., 330).

Im Rückgriff auf die gesprächsanalytische Forschungsliteratur und Theorie können die Telefongespräche in der vorliegenden Untersuchung „von außen“ als institutionelle Gespräche bezeichnet werden, weil die Beteiligten als Vertreter ihrer Unternehmen telefonieren, und die Zwecke der Telefonate mit ihrer institutionellen Rolle

verbunden sind. Ferner können die institutionellen Telefonate in zwei Gruppen eingeteilt werden: In Gespräche zwischen Privatpersonen und Institutionen und in Gespräche zwischen Professionellen, wobei die untersuchten Geschäftstelefonate in die letztere Gruppe eingeordnet werden können. Betrachtet man die spezifische Situation oder den Bereich der Kommunikation, handelt es sich um Telefongespräche in Unternehmen (Geschäftstelefonate). Damit ist die Kategorisierung „von außen“ abgeschlossen. In der vorliegenden Untersuchung werden dann die Gespräche empirisch „von innen“ erfasst, um die internen Spezifika des Gesprächstyps zu rekonstruieren (vgl. Kallmeyer 1986b).

Abstrahierend kann festgestellt werden, dass den von mir untersuchten Telefongesprächen eine ähnliche Struktur zugrunde liegt. Gemeinsam ist den Gesprächen, dass sie alle Arbeitsgespräche sind, die über das Medium Telefon und im Rahmen fest etablierter finnisch-deutscher Geschäftskontakte durchgeführt werden. Sie stellen professionelle Gespräche unter Beteiligten dar, die sich in den meisten Fällen gut kennen, was u.a. durch das Duzen markiert wird. Trotz der Bekanntschaft der Beteiligten werden in der Regel keine persönlichen Sachverhalte besprochen, sondern es werden nur solche Wissensbestände thematisiert, die für die Abwicklung eines spezifischen Arbeitsvorgangs unmittelbar erforderlich sind.

Während der Analyse zeigte es sich, dass alle Gespräche ähnliche gesprächsinterne Ziele haben: relevante Informationen werden erfragt, mitgeteilt und bearbeitet, und es werden daraus resultierende nachfolgende berufliche Aktivitäten (gesprächsexterne Ziele) thematisiert. In der Kette der beruflichen Aktivitäten bei der Abwicklung von Geschäften bilden die Telefonate einen Teilschritt bzw. eine Hilfstätigkeit und ihre Ziele können nur innerhalb der Gesamtheit der Arbeitsprozesse verstanden werden. Auch die Gesprächssituation bzw. die institutionellen Bedingungen in den Gesprächen sind ähnlich: Die Telefonate finden hausintern statt oder sie werden zwischen Unternehmen durchgeführt, die zusammenarbeiten und die Beteiligten kennen sich in der Regel und führen die Telefonate kurz und bündig durch. Dies bedeutet zugleich, dass die Beteiligten ähnliche gesprächsexterne Ziele haben: Sie arbeiten für gemeinsame Kunden. In dieser Hinsicht unterscheiden sich die untersuchten Gespräche z. B. von Verhandlungen, in denen konkurrierende Ziele verfolgt werden (vgl. Siegfried 2005, 48–49).

In der folgenden Abbildung werden die untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonate als eine spezifische Form eines institutionellen Telefongesprächs verdeutlicht. Es handelt sich um alltägliche Geschäftstelefonate in der Kette von übergreifenden beruflichen Aktivitäten:

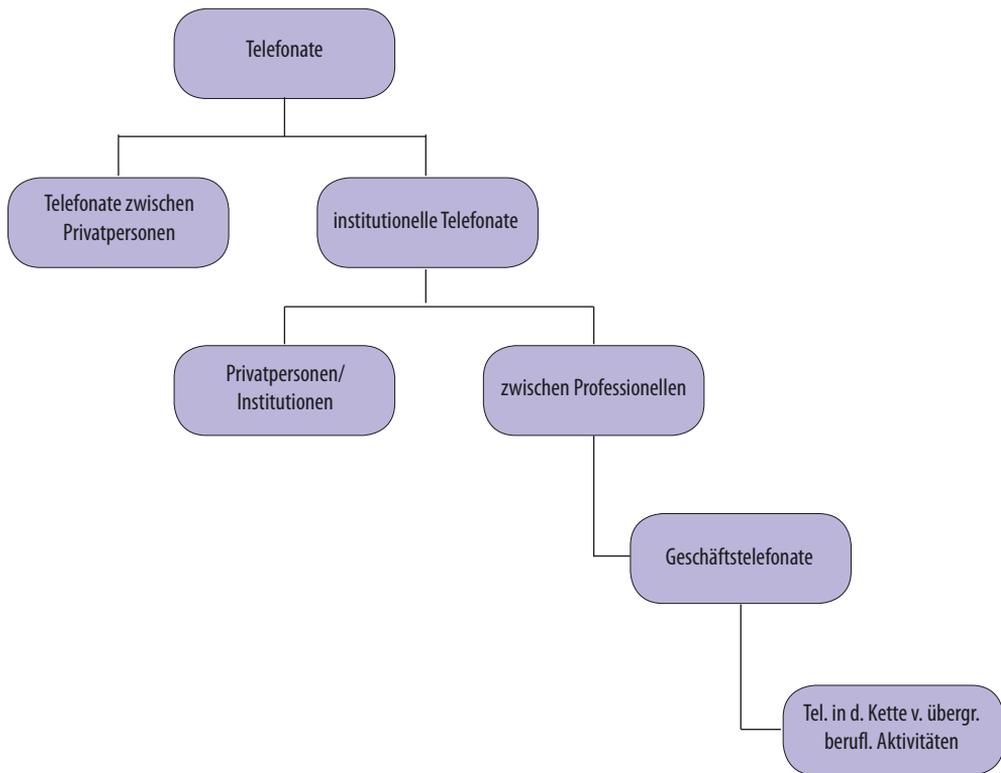


Abbildung 3: Typologisierung von Telefongesprächen

# 7 STAND DER ERFORSCHUNG VON TELEFONATEN

Telefongespräche können in drei größere Phasen gegliedert werden: die Eröffnungsphase, die Kernphase bzw. die Gesprächsmitte und die Beendigungsphase (Schegloff/Sacks 1973). In jeder Phase bearbeiten die Beteiligten Interaktionsaufgaben: In der Eröffnungsphase identifizieren sie sich gegenseitig und grüßen einander, in der Gesprächsmitte führen sie die zu besprechenden Sachverhalte ein und bearbeiten sie, in der Beendigungsphase schließen sie das Gespräch ab und verabschieden sich.

Seit den ersten Untersuchungen von Sacks und Schegloff in den 1970er Jahren liegen viele gesprächsanalytische Untersuchungen zu Telefonaten vor. In den meisten Fällen hat man Telefonate zwischen Muttersprachlern untersucht. Darüber hinaus hat der Schwerpunkt der Forschung hauptsächlich auf der Analyse von Eröffnungs- und Beendigungsphasen gelegen. Nur in wenigen Untersuchungen wird die allgemeine Struktur der Telefongespräche behandelt. Die analysierten Daten bestehen in der Regel sowohl aus Privatgesprächen als auch Gesprächen zwischen Privatpersonen und Institutionen. Gespräche zwischen Professionellen sind als Forschungsgegenstand selten.

## 7.1 Untersuchungen an einzelnen Phasen oder Aspekten der Telefongespräche

Seit Schegloffs (1968, 1979, 1986)<sup>1</sup> Untersuchungen an den Eröffnungsphasen in amerikanisch-englischen Telefongesprächen, es sind viele Untersuchungen zu den Eröffnungen von Telefongesprächen in verschiedenen Sprachen und Kulturen durchgeführt worden.<sup>2</sup> Eröffnungen in deutschen Telefongesprächen haben zum Beispiel Berens (1981) und Rath (1995) untersucht. Deutschsprachige Telefongespräche sind auch in einigen kontrastiven Untersuchungen in Bezug auf die Eröffnungsphase analysiert worden (z. B. Liefländer-Koistinen 1992, Sugita 2004). Ras-

---

<sup>1</sup> Die von Schegloff analysierte „kanonische Eröffnung“ wird im Analyseteil in Kapitel 8.3 zusammengefasst.

<sup>2</sup> Eine Aufzählung dieser Untersuchungen geben z. B. Luke/Pavlidou (2002a).

mussen (2000) hat deutschsprachige Eröffnungen in interlingualen interkulturellen Telefongesprächen zwischen Deutschen und Dänen sowie in Gesprächen zwischen Franzosen und Dänen untersucht. In den Untersuchungen an Eröffnungsphasen von Telefongesprächen werden in der Regel die von Schegloff analysierten routinierten Paarsequenzen als Ausgangspunkt der Analyse genommen und zugleich als unmarkierte Eröffnung betrachtet (ten Have 2002).

Zu den Beendigungen von Telefongesprächen liegen weniger Untersuchungen vor als zu den Eröffnungen. Nach der Studie von Schegloff und Sacks (1973) zu Beendigungen in amerikanisch-englischen Telefongesprächen hat vor allem Button (1987, 1990) Beendigungen in englischsprachigen Telefonaten untersucht.<sup>3</sup> Beendigungen in deutschsprachigen Telefongesprächen sind in Untersuchungen von Brinker und Sager (1996 [1989]), Rath (1995) und Sugita (2004) behandelt worden. In den kontrastiven Untersuchungen sind Beendigungen von deutschsprachigen Telefongesprächen z. B. mit griechischen (Pavlidou 1998) und finnischen (Neuendorff 1992) Beendigungsphasen verglichen worden.

Die Gesprächsphase zwischen der Eröffnungs- und der Beendigungsphase wird in der Forschungsliteratur unterschiedlich benannt. In der deutschsprachigen Forschungsliteratur wird diese Phase Gesprächsmitte (Henne/Rehbock 1982) oder Kernphase (Brinker/Sager 1996 [1989]) genannt. Die Sachverhalte, die die Beteiligten in der Gesprächsmitte besprechen, werden in der englischsprachigen Forschungsliteratur in der Regel mit dem Begriff ‚topics‘ bezeichnet und dementsprechend wird die Gesprächsmitte als ‚topic talk‘ (z. B. Schegloff/Sacks 1973) bezeichnet. In der deutschsprachigen gesprächsanalytischen Forschungsliteratur wird der Begriff Thema weitgehend mit dem Begriff ‚topic‘ gleichgesetzt und auch als Bezeichnung der Gesprächsmitte verwendet (z. B. Sugita 2004: Themengespräch).<sup>4</sup>

Ferner werden in der englischsprachigen Forschungsliteratur die Begriffe ‚work talk‘, ‚work-related talk‘ und ‚work topic‘ (z. B. Firth 1995b) als Bezeichnungen der Gesprächsmitte verwendet. Sie verweisen auf die Institutionalität der untersuchten Telefonate und auf den Unterschied zwischen ‚small talk‘ und dem Gespräch über berufliche Angelegenheiten. Yotsukura (2002, 2003) benutzt den noch exakteren Begriff ‚discussion of business transaction(s)‘, um den Kontext der japanischen Geschäftstelefonate zu betonen.

---

<sup>3</sup> Der Ablauf der Beendigungen in diesen Untersuchungen wird im Analyseteil in Kapitel 8.10 zusammengefasst.

<sup>4</sup> Ich werde den Begriff „Thema“ in den sequenziellen Analysen benutzen, wenn z. B. im Telefongespräch mehrere Sachverhalte bzw. Themen behandelt werden. Wenn z. B. das Gespräch über ein Thema (das auch das einzige Thema des Gesprächs sein kann) beendet wird, werde ich den Begriff „Themenabschluss“ benutzen (vgl. Asmuß 2002).

Im Vergleich zu den ritualisierten Eröffnungen und Beendigungen der Telefongespräche sind die Gesprächsmitten je nach Zweck und Grad der Formalität des Gesprächs unterschiedlich. Aus diesem Grunde sind sie auch wenig untersucht worden. Sugita (2004)<sup>5</sup> schreibt:

Die Eröffnung und die Beendigung von Telefongesprächen stellen im Vergleich zur Organisation des Themengesprächs einen bevorzugteren Untersuchungsgegenstand dar. Dies ist wegen der deutlich erkennbaren Ritualität von Anfang und Ende der menschlichen Kommunikation im Allgemeinen nachvollziehbar. Im Gegensatz dazu erweist es sich wegen der unterschiedlichen Daten mit unterschiedlichen Gesprächsinhalten als ungleich schwierig, bei Themengesprächen eine Systematik zu finden. (Sugita 2004, 63–64)

Es sind jedoch einzelne Aspekte der Gesprächsmitte von Telefongesprächen untersucht worden, wie zum Beispiel Missverständnisse und Verstehensprobleme (z. B. Drummond/Hopper 1991, Hinnenkamp 1998, Siegfried 2005) und Kultur bzw. Interkulturalität (z. B. Siegfried 2003, 2005). Darüber hinaus ist dem Beginn der Gesprächsmitte in mehreren Untersuchungen Aufmerksamkeit geschenkt worden, nämlich der Nennung des Grundes für den Anruf (z. B. Button/Casey 1984, 1988; Luke 2002; Sacks 1992<sup>6</sup>; Sugita 2004).

## 7.2 Die allgemeine Struktur der Telefongespräche als Forschungsgegenstand

Die gesamte Ablaufstruktur<sup>7</sup> der Telefongespräche ist nur in einzelnen Studien untersucht worden. Whalen, Zimmerman und Whalen (1988) zeigen in einer detaillierten Fallanalyse eines amerikanisch-englischen Notrufes, auf welche Weise das Sprechen in der Aktivität ‚calling for help‘ von den Beteiligten gestaltet wird: „what the participants in that episode were doing through their talk, and how they were doing it“ (Whalen et al. 1988, 358).

---

<sup>5</sup> Sugita (2004) untersucht Gesprächserwartungen in einer kontrastiven Studie. Das Korpus besteht aus privaten und institutionellen japanischen und deutschen Telefongesprächen. Sie analysiert zunächst die Sequenzorganisation der Gespräche, konzentriert sich aber hauptsächlich auf die Eröffnungs- und Beendigungsphasen. In Bezug auf die Gesprächsmitte betrachtet sie nur die Nennung des Grundes für den Anruf.

<sup>6</sup> Spring 1972 lectures.

<sup>7</sup> In der englischsprachigen Forschungsliteratur werden die Begriffe „overall structural organization“ und „cross organizational structure“ verwendet.

Untersuchungen an amerikanisch-englischen Notrufen anhand von umfangreicheren Korpora zeigen, dass den Notrufen eine Struktur mit Segmenten, die spezifische Funktionen im Gespräch haben, zugrunde liegt. Zimmerman (1992, 419) arbeitet heraus, dass die Notrufe aus den folgenden Sequenzen bestehen:

Opening/identification/acknowledgement  
Request  
Interrogative series  
Response  
Closing

Die Sequenz, in der der Anrufer den Grund für den Anruf nennt bzw. um Hilfe bittet („request for help“), kann in drei unterschiedlichen Variationen vorkommen: durch eine Bitte bzw. Aufforderung („request“); in Form eines Berichts („report“), d. h. ein Unfall wird gemeldet; oder das Problem wird in längeren Beschreibungen geschildert, in denen auch die Ereignisse, die zur Notsituation geführt haben, beschrieben werden können („descriptions“ und „narratives“). Bevor der Angestellte auf die Bitte um Hilfe reagiert, erfolgt eine Fragesequenz („interrogative series“), während derer er weitere Informationen über die Ereignisse einholt, um die Situation und den Bedarf an Hilfe beurteilen zu können. Mit der Reaktion („response“) des Angestellten ist das Versprechen, etwas zu tun (z. B. ein Rettungswagen oder die Polizei werden geschickt), gemeint. Zimmerman (1992) betont, dass diese Struktur nicht ein vorgegebenes Muster ist, sondern dass sie eher als eine Ressource für die Beteiligten in den Notrufen funktioniert: „the sequences [...] do not function as a template but are rather resources that may be modified, augmented, used repetitively or not at all because the contingencies to which these components are responsive are altered, unusual, recurrent, or absent“ (ebd., 461).

Firth (1995b) hat eine Untersuchung von englischsprachigen lingua franca – Telefonaten durchgeführt. Die Daten bestehen aus fünf telefonischen Verhandlungen, die in einem dänischen Unternehmen aufgezeichnet wurden. In den Telefongesprächen werden nicht akzeptierte schriftliche Angebote verhandelt: D. h. es werden die Bedingungen eines neuen Angebots besprochen, verhandelt und akzeptiert. Diesbezüglich sind die Gespräche in die anderen beruflichen Aktivitäten im Unternehmen eingebettet: „the call is an *embedded part of a series* of interrelated and ongoing work tasks“ (ebd., 184, Hervorhebung im Original). Die Struktur der Telefongespräche sieht wie folgt aus (ebd., 189; enthält nicht die schriftlichen Teile des Verhandlungsprozesses):

opening  
 (switchboard request)  
 modified ‚core‘ sequence  
     (casual talk)  
         retrospective ‚tying reference‘  
             problem-defining series  
             bargaining sequence  
         prospective ‚tying reference‘  
 closing

Die Eröffnungsphase des Gesprächs kann eine Bitte um eine Weiterleitung beinhalten (‚switchboard request‘). Ansonsten entspricht die Eröffnung (‚modified ‚core‘ sequence‘) weitgehend den von Schegloff analysierten Eröffnungen, kann aber manchmal abgekürzt werden. Danach können die Beteiligten z. B. eine Weile über das Wetter oder über Urlaubspläne sprechen (‚casual talk‘), bevor sie zu den geschäftlichen Angelegenheiten übergehen. Der Grund für den Anruf wird mit einem Verweis auf den schriftlichen Kontakt initiiert (‚retrospective ‚tying reference‘), woraus die zu besprechenden Probleme resultieren. Danach werden die Probleme, d. h. die Bedingungen im Angebot, die nicht akzeptiert werden können, definiert (‚problem-defining series‘), wobei diese Phase von den Beteiligten oft kooperativ durchgeführt wird. Anschließend werden Vorschläge zum Inhalt des neuen Angebots gemacht und verhandelt (‚bargaining sequence‘). Nachdem im Gespräch Einverständnis erreicht worden ist, wird ein neuer schriftlicher Kontakt (eine Bestätigung bzw. ein neues Angebot) vereinbart (‚prospective ‚tying reference‘), bevor das Gespräch beendet wird. (Firth 1995b.)

Yotsukura (2002, 2003) stellt die Gesamtorganisation von japanischen Geschäfts-telefonaten vor, wobei die strukturellen Merkmale im Vordergrund stehen. Das umfangreiche Korpus wird nach den Gesprächszielen in vier Gruppen (‚subgenres‘)<sup>8</sup> eingeteilt, die anhand von Fallanalysen dargestellt werden. Der Schwerpunkt liegt auf Gesprächen, in denen problematische Sachverhalte mitgeteilt werden (‚problem reports‘), und diese Telefonate werden auch mit entsprechenden englischen Telefonaten verglichen.

Yotsukura (2003, 100) fasst die allgemeine Struktur der japanischen Geschäfts-telefonate wie folgt zusammen (ohne Wiedergabe von Teilschritten der Eröffnung und der Beendigung), wobei die fakultativen Schritte in Klammern stehen:

<sup>8</sup> Die ‚subgenres‘ sind ‚general inquiries‘, ‚merchandise orders‘, ‚shipping confirmations‘ und ‚problem reports‘.

1. Opening
2. Transition to discussion of business transaction(s)
  - Attention focuser
  - General statement of business matter to be discussed, usually framed through the EP<sup>9</sup> (*maeoki*)
  - Clause particle (*kedo* or *ga*), which may be given greater stress and higher pitch in order to signal a transition relevance place
3. Discussion of business transaction(s)
4. Summary of agreed-upon matter(s)
  - Summary/restatement of matter(s) agreed upon within the conversation
  - (Recursion to Sections 2 and/or 3)
  - (Promise to future contact)
5. Closing

Bezüglich der Gesprächsmitte bekommt der Übergang zum Gespräch über berufliche Angelegenheiten und ‚*maeoki*‘, die erste, oft sehr allgemeine Beschreibung des Grundes für den Anruf, die meiste Aufmerksamkeit (Punkt 2.). Es werden Bestandteile und strukturelle Merkmale, die in diesen Äußerungen regelmäßig vorkommen, rekonstruiert. Die *maeoki*-Äußerungen werden bezüglich ihrer Explizitheit betrachtet, wobei festgestellt wird, dass in Telefonaten zwischen Beteiligten, die sich nicht kennen, der Grund für den Anruf zuerst sehr implizit bzw. allgemein beschrieben wird. Bei regelmäßigen Kontakten werden in Telefonaten explizitere Formulierungen benutzt. Yotsukura behandelt aber die *maeoki*-Äußerungen ohne die Folgeäußerungen, d. h. die Reaktionen des Empfängers werden in der Analyse nicht berücksichtigt.<sup>10</sup> Ein allgemeines Ergebnis in Bezug auf die Mitteilung von problematischen Sachverhalten ist, dass die Anrufer das Problem nicht explizit nennen, sondern viele Einzelheiten mitteilen, so dass der Hörer selbst das Problem erschließen und benennen kann. (Yotsukura 2003.)

Die Arbeiten von Firth (1995b) und Yotsukura (2002, 2003), in denen die allgemeine Struktur von geschäftlichen Telefonaten analysiert wird, bieten eine forschungstheoretische Vergleichsbasis für die vorliegende Studie. Ihre Ergebnisse werden im Laufe der Analyse referiert und mit den Ergebnissen der vorliegenden Studie verglichen. Vor allem die von Firth (1995b) analysierten Telefonate sind auf ähnliche Weise in übergreifende praktische Aktivitäten im Unternehmensalltag eingebettet, wie die Telefongespräche im analysierten finnisch-deutschen Korpus.

<sup>9</sup> Mit EP ist ‚extended predicate‘ im Japanischen gemeint.

<sup>10</sup> In Fallanalysen von den unterschiedlichen ‚subgenres‘ werden jedoch auch *maeoki*-Äußerungen im sequenziellen Kontext betrachtet.

# 8 ANALYSE DER FINNISCH-DEUTSCHEN GESCHÄFTSTELEFONATE

Dieses Hauptkapitel enthält die Analyse finnisch-deutscher Geschäftstelefonate. Die Aufgaben der Beteiligten werden Schritt für Schritt von der Eröffnung bis zur Beendigung des Telefonats rekonstruiert, wobei die einzelnen Unterkapitel nach den Hauptaufgaben, die jeweils mehrere Teilaufgaben umfassen können, benannt sind. In Kapitel 8.1 wird zuerst die Datenerhebung erläutert und die aufgezeichneten Telefonate werden präsentiert. In Kapitel 8.2 wird eine exemplarische Analyse eines finnisch-deutschen Geschäftstelefonats dargestellt. Aus den ersten Befunden werden Fragestellungen für die Analyse des gesamten Datenmaterials in den Kapiteln 8.3–8.10 entwickelt. Kapitel 8.11 fasst die Ergebnisse zusammen.

## 8.1 Datenerhebung und Korpus

Die in dieser Arbeit analysierten Telefongespräche wurden in vier Unternehmen in der Region Tampere aufgezeichnet. Der Kontakt zu den Beteiligten wurde zum Teil über einige der an der Bedarfsanalyse und an den Interviews Beteiligten und zum Teil durch private Kontakte hergestellt. In jedem der vier Unternehmen hat ein/e Mitarbeiter/in seine/ihre Telefonate aufgezeichnet. Den Befragten wurden die erforderlichen Geräte zur Verfügung gestellt, wonach sie für die technische Durchführung der Aufnahme selbst verantwortlich waren. Die Stimme der deutschen Beteiligten war durch den Zimmerlautsprecher des Telefonapparats zu hören. Die Anonymisierung der Telefongespräche wurde sichergestellt und den Beteiligten wurde ihre ausschließliche Benutzung für Forschungszwecke erläutert. Um die Befragten nicht zu verunsichern, wurden die einzelnen Ziele oder Schwerpunkte der Untersuchung an den Telefongesprächen nicht genauer beschrieben. Ferner wurde eine Bitte um Erlaubnis zur Verwendung der aufgezeichneten Telefonate formuliert, die die Befragten an die deutschsprachigen Beteiligten verschicken konnten (Anhang 3). Die analysierten Telefongespräche wurden im Dezember 2000, im Dezember 2002 und in den Wochen 9 und 10 des Jahres 2003 aufgezeichnet. Die Gespräche

sind „natürlich“, d. h. sie wurden nicht zum Zweck der Aufnahme und der Untersuchung durchgeführt, sondern es handelt sich um alltägliche Telefonate, die bei der Abwicklung von geschäftlichen Arbeitsvorgängen in den betroffenen Unternehmen durchgeführt wurden.

Das Korpus umfasst 39 deutschsprachige geschäftliche Telefonate, in denen Finnen mit Deutschen (bzw. Österreichern/Schweizern) interagieren. Die Gesamtdauer der 39 Telefonate beträgt 1.42 Stunden. Die meisten Telefonate (19) dauern von einer bis zu drei Minuten. Der überwiegende Teil – nämlich 34 Telefonate – sind nicht länger als fünf Minuten. Aus der folgenden Tabelle geht die Dauer der einzelnen Telefonate hervor:

Tabelle 24: Dauer der einzelnen Telefonate (Min.):

Dauer (Min):	unter 1.0	1.0–3.0	3.0–5.0	über 5.0	insgesamt
Telefonate	9	19	6	5	39

In 27 Telefonaten sind Finnen und in sieben Telefonaten Deutsche die Anrufer, in den restlichen Fällen ist dies unklar, weil der Anfang der Aufnahme fehlt. Der Klingelton bzw. das Wartezeichen und die erste Reaktion des Angerufenen fehlt in mehreren Aufnahmen, in den meisten Fällen wird die Identität des Anrufers jedoch durch eine spätere Äußerung erkennbar.

Die meisten Telefonate erfolgen unternehmensintern, d. h. sie werden zwischen Finnen und den deutschen Mitarbeitern der finnischen Unternehmen in Deutschland oder den deutschen Mitarbeitern der deutschen Filiale geführt. Ein Teil der Telefonate wird zwischen einem finnischen Speditionsunternehmen, das Lieferungen organisiert, und den Kollegen in deutschen Firmen geführt. Nur in wenigen Telefonaten sitzen sich die Beteiligten. In den Telefonaten werden u. a. die folgenden Sachverhalte verhandelt:

- Lieferungen organisieren: Lieferzeiten, Lieferpreise, Dokumente, Lieferverzögerungen besprechen
- Informationen über Produkte einholen (technische Daten, Preise usw.)
- Angebote/Bestellungen/Aufträge präzisieren/ändern/vervollständigen

Die Aufnahmequalität ist bei fast allen aufgenommenen Gesprächen gut, d. h. fast alle Äußerungen der Beteiligten sind hörbar und konnten transkribiert werden (vgl. Kap. 6.1: Reliabilität der Ergebnisse). In ein paar Fällen gibt es einen Abbruch der Aufnahme. Dass in mehreren Telefonaten der Anfang (Wartezeichen/Klingeln und

die Engenahme des Anrufs) fehlt, beeinflusste die Analyse der Eröffnungen, weil die zu analysierende Datenmenge kleiner war. Dennoch konnten in der Analyse deutliche Regelmäßigkeiten in Bezug auf die Antworten der Angerufenen festgestellt werden.

Inwiefern die Aufnahmesituation die finnischen Beteiligten beeinflusst hat, ist schwer einzuschätzen. Bei einer finnischen Sprecherin kann man am Anfang des ersten aufgezeichneten Gesprächs eine größere Verzögerung beobachten als in den späteren Gesprächen. Bei den ersten Gesprächen hat die Aufnahmesituation in der Regel die Aufnahmequalität deutlicher beeinflusst: Z. B. fängt die Aufnahme erst nach dem Klingeln oder Wartezeichen an oder der Lautsprecher ist nicht angeschaltet, weshalb die ersten Beiträge des deutschen Beteiligten nicht hörbar sind. Da jeder Befragte viele Telefonate in einer relativ kurzen Zeitspanne aufgenommen hat, kann angenommen werden, dass sie sich schnell an die Aufnahmesituation gewöhnt haben. Alle Befragten haben auch relativ gute Kenntnisse der deutschen Sprache und sind langjährige Mitarbeiter in ihren Unternehmen. Die deutschen Beteiligten wurden erst im Nachhinein über die Aufnahme informiert, so dass sie von der Aufnahmesituation nicht beeinflusst werden konnten.

Für die Analyse sind alle aufgezeichneten Telefongespräche zur Gänze transkribiert worden, d. h. sie sind nach Notationsregeln verschriftet worden. In dieser Studie ist das „Gesprächsanalytische Transkriptionssystem“ (GAT) von Selting et al. (1998) benutzt worden. Dabei sind vor allem die Notationen des Basistranskripts benutzt worden. Von den Parametern des Feintranskripts sind nur solche Notationen verwendet worden, die für mein analytisches Vorgehen (vgl. Kap. 6.2) und für die Erreichung der gesetzten Ziele der Analyse relevant sind. Jedes Gespräch wurde auch von einem bis drei Muttersprachlern korrekturgehört.

Im Folgenden sind die verwendeten GAT-Transkriptionskonventionen (Selting et al. 1998) zusammengestellt (siehe auch Anhang 4):

## Basistranskript

### Sequenzielle Struktur/Verlaufsstruktur

[ ]	Überlappungen und Simultansprechen
[ ]	
=	schneller, unmittelbarer Anschluss neuer Turns oder Einzelheiten

### Pausen

(.)	Mikropause
(-), (--), (---)	kurze, mittlere, längere Pausen von ca. 0.25–0.75 Sek.; bis ca. 1 Sek.
(2.0) (2.85)	geschätzte Pause, bei mehr als ca. 1 Sek. Dauer gemessene Pause

### Sonstige segmentale Konventionen

und=äh	Verschleifung innerhalb von Einheiten
:, ::, :::	Dehnung, Längung, je nach Dauer
äh, öh, etc.	Verzögerungssignale, sog. „gefüllte Pausen“
‘	Abbruch durch Glottalverschluß

### Lachen

so(h)o	Lachpartikeln beim Reden
haha hehe hihi	silbisches Lachen
((lacht))	Beschreibung des Lachens

### Rezeptionssignale

hm, ja, nein, nee	einsilbige Signale
hm=hm, ja=a	zweisilbige Signale
ne=ein, nee=e	
‘hm‘hm	mit Glottalverschlüssen, meistens verneinend

### Akzentuierung

akZENT	Primär- bzw. Hauptakzent
ak!ZENT!	extra starker Akzent

### Tonhöhenbewegung am Einheitenende

?	hochsteigend
,	mittel steigend
-	gleich bleibend
;	mittelfallend
.	tief fallend

### Sonstige Konventionen

((hustet))	para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse
<<hustend> >	sprachbegleitende para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse mit Reichweite
<<erstaunt>>	interpretierende Kommentare mit Reichweite
( )	unverständliche Passage je nach Länge
al(s)o	vermuteter Laut oder Silbe
(solche/welche)	mögliche Alternativen
((...))	Auslassung im Transkript
→	Verweis auf im Text behandelte Transkriptzeile

### **Feintranskript**

#### Akzentuierung

akZENT	Primär- bzw. Hauptakzent
akzEnt	Sekundär- bzw. Nebenakzent
ak!ZENT!	extra starker Akzent

### Auffällige Tonhöehensprünge

↑ nach oben  
↑ nach unten

### Lautstärke- und Sprechgeschwindigkeitsveränderungen

<<f> > =forte, laut  
<<ff> > =fortissimo, sehr laut  
<<p> > =piano, leise  
<<pp> > =pianissimo, sehr leise  
<<all> > =allegro, schnell  
<<len> > =lento, langsam

### Ein- und Ausatmen

.h, .hh, .hhh Einatmen, je nach Dauer  
h, hh, hhh Ausatmen, je nach Dauer

## 8.2 Exemplarische Analyse

In diesem Kapitel wird die exemplarische Analyse eines finnisch-deutschen Geschäftstelefonats dargestellt, die die diesem Telefonat zugrunde liegende Struktur rekonstruiert. Im Vordergrund steht die Frage, welche Aufgaben durch die Teilschritte dieser Struktur bewältigt werden. Dabei wird versucht, diejenigen Phänomene herauszuarbeiten, durch die das Handeln der Beteiligten bei der Durchführung dieses Gesprächs angeleitet wird.

Das Gespräch dauert 1.16 Minuten. Es handelt sich um einen Rückruf: DS ist die Anruferin, die der Bitte von FS nachkommt, sie zurückzurufen. FS ist Angestellte im finnischen Mutterunternehmen, DS ist Mitarbeiterin in der deutschen Niederlassung. Das folgende Transkript umfasst das ganze Gespräch:

(1) Tel. 24

((Das Klingeln fehlt in der Aufnahme.))

01 → FS: a:nja metsähaka,  
02 DS: hallo anja hier ist monika,  
03 FS: hallo monika;  
04 DS: sollte dich noch mal anrufen?  
05 FS: ja: äh wegen des (.) testzertifikats.  
06 DS: ja=a?  
07 FS: ich war grade in unserem laboratorium,  
08 u:nd ich hab danach gefragt u:nd (.) ist noch nicht ge  
09 fertigt aber (.) hoffentlich morgen;

10 DS: ja das wär super;  
11 FS: hm=hm  
12 DS: weil daran ähm: (.) müssen wir ja hier auch dann danach  
13 können wir erst unsere rechnung stellen no,  
14 FS: <<all>ach [so>  
15 DS: [falls (.) papiere also noch nicht fertig sind  
16 können wir keine rechnung stellen ne,  
17 in diesem fall.  
18 FS: aha=  
19 DS: =nicht generell aber in diesem falle;  
20 FS: aha;  
21 DS: weißt d´zu diesem gurt gehört ja ein ((Produktbezeichnung))-  
22 weiß du?  
23 FS: (-) äh: welche ((Produktbezeichnung)),  
24 DS: von ((Firmenname)) (.) ein ((Produktbezeichnung));  
25 FS: aha (.) [aha]; ist ein [projekt;  
26 DS: [ne] [und (.) das ist halt ein großes  
27 projekt (.) und in diesem fall können wir ohne dieses  
28 äh äh zertifikat da nicht in rechnung stellen ne,  
29 FS: ja wir haben zwei leute in unserem laboratorum der eine  
30 ist momentan im urlaub so ist hat ein bisschen gedauert(h)  
31 DS: hm  
32 aber wenn du die drum kümmerst das wäre toll wenn wir  
33 das morgen spätestens kriegen können;  
34 FS: ja ich hab mit meinem kollegen geredet und [er hat gesagt  
35 DS: [ja ( )  
36 FS: dass morgen versucht er also er schafft (.) zwei  
37 zertifikate pro tag;  
38 DS: gu:t (.) das wär toll;  
39 FS: okay.  
40 DS: vielen dank für deine bemühung anja;  
41 FS: ja bitte(h),  
42 DS: und tschü:ss-  
43 FS: tschü:ss-

Im Rückgriff auf die Forschungsliteratur kann das Gespräch zunächst grob in die Eröffnung, die Gesprächsmitte und die Beendigung gegliedert werden. Nach Schegloff (1968, 1979, 1986) besteht die Eröffnungsphase informeller amerikanischer Telefongespräche aus den Paarsequenzen Aufforderung-Antwort, Identifikation-Erkennen, Grußsequenz und Wohlergehenssequenz. Diese Aufgaben bearbeiten die Beteiligten im Beispielgespräch in Zeile 01–03, jedoch fehlt die Wohlergehenssequenz. In Zeile 04 markiert DS durch die Äußerung *sollte dich noch mal anrufen?*, dass es sich um einen Rückruf handelt. Hiermit wird aber noch kein Thema eingeleitet, weshalb die Äußerung vorläufig als Teil der Eröffnungsphase behandelt wird.

Nach Schegloff und Sacks (1973) sowie Button (1987) besteht die Beendigung aus einer Verabschiedungssequenz, die nach dem Themenabschluss durch eine ‚pre-closing‘-Sequenz eingeleitet wird. Wenn der Adressat nach der Nennung einer ‚pre-closing‘ (z. B. „well“) das Themengespräch nicht fortsetzt bzw. keine neuen Themen einführt, wird das Gespräch durch den Austausch von Abschiedsgrüßen beendet. Im Beispielgespräch könnte die Äußerung von DS *gu:t* (.) *das wär toll* in Zeile 38 vorläufig als Einleitung der Beendigung betrachtet werden, denn danach wird das Themengespräch nicht mehr fortgesetzt. Jedoch kommt vor der Verabschiedungssequenz eine aufwendig realisierte Danksequenz, die in Bezug auf den knappen und informellen Anfang des Gesprächs einen eher formellen Eindruck erweckt. Die Eingrenzung der Beendigungsphase ist problematisch, weil die Äußerung in Zeile 38 und die Reaktion *okay* darauf (Z. 39) auch als Markierungen des Themenabschlusses betrachtet werden könnten (vgl. Pavlidou 2002), weshalb sie zunächst auch in die Analyse der Gesprächsmitte (Bsp. 4) miteinbezogen werden.

Die Gesprächsmitte von Telefongesprächen ist wenig untersucht worden. Wie in Kapitel 7.1 festgestellt wurde, ist jedoch dem Beginn der Gesprächsmitte, d. h. den Übergangsmarkierungen und der Nennung des Grundes für den Anruf, in mehreren Untersuchungen Aufmerksamkeit geschenkt worden. Wie die bisherige Forschung zeigt, besteht nach der Abarbeitung der interaktionseröffnenden Aufgaben<sup>1</sup> die Erwartung, dass der Grund für den Anruf genannt wird. Schegloff (1986, 115) nennt diese Stelle ‚anchor position‘.

Nachdem DS in Zeile 04 markiert hat, dass es um einen Rückruf geht, nimmt FS den Turn auf und äußert *ja:: äh wegen des* (.) *testzertifikats*. (Z. 05). Durch die Übergangsmarkierungen *ja:: äh* zeigt FS den Abschluss der Eröffnungsphase und den Übergang zur Gesprächsmitte an, indem sie die Nennung des Grundes für den Anruf einleitet, welcher mit dem Bezugsobjekt *testzertifikat* angedeutet wird (vgl. Sugita 2004, 66; Yotsukura 2003, 141ff.). DS reagiert auf die Nennung des Grundes für den Anruf in Zeile 10, worauf FS mit der Rückmeldung *hm=hm* reagiert (Z. 11). Der weitere Verlauf des Gesprächs zeigt, dass beide Beteiligte sich auf die Bearbeitung des angesprochenen Sachverhalts bzw. Themas einlassen. In einem ersten Zugriff sind folglich die Grenzbereiche zwischen Eröffnung und Gesprächsmitte sowie Gesprächsmitte und Beendigung ermittelt. In der nachfolgenden Übersicht umfasst diese Gesprächsmitte vorläufig zwei konstitutive Bestandteile, nämlich „Grund für den Anruf nennen“ und „Behandlung der Gesprächsthemen“.

Eine erste Durchsicht ergibt somit die folgende Verlaufsstruktur des Gesprächs:

---

<sup>1</sup> Mit dem Begriff „interaktionseröffnende Aufgaben“ werden alle Aufgaben der Eröffnungsphase gemeint (vgl. Fiehler et al. 1999).

Z. 01–04	Eröffnung
Z. 05–39	Gesprächsmitte
	Z. 05–11 Grund für den Anruf nennen
	Z. 12–39 Behandlung der Gesprächsthemen
Z. 38–43	Beendigung

Die identifizierten Segmente dienen als erste Analyseeinheiten, die im Folgenden systematisch untersucht werden, was bedeutet, dass die Verlaufstruktur während der Analyse präzisiert werden kann. Es ist auch zu erwarten, dass sich bestimmte Aufgaben im Gespräch auf der Äußerungsebene überschneiden können.

Der folgende Ausschnitt umfasst die Eröffnung des Gesprächs:

## (2) Eröffnung

((Das Klingeln fehlt in der Aufnahme.))

01 FS: a:nja metsähaka,  
 02 DS: hallo anja hier ist monika,  
 03 FS: hallo monika;  
 04 DS: sollte dich noch mal anrufen?

Am Anfang des Telefongesprächs müssen interaktionseröffnende Aufgaben abgearbeitet werden, wobei die wichtigsten Aufgaben die Kontaktherstellung zwischen den Beteiligten und die gegenseitige Identifikation und Erkennung<sup>2</sup> sind. Das Klingeln des Telefons signalisiert die Interaktionsaufforderung des Anrufers<sup>3</sup>. Wenn der Angerufene den Hörer abnimmt und antwortet, signalisiert er seine Interaktionsbereitschaft. Im Beispiel fehlt das Klingeln. Die Antwort von FS (Nennung des eigenen Namens) signalisiert ihre Interaktionsbereitschaft (Z. 01). Zugleich dient die Antwort von FS als Selbstidentifikation.

Durch die Begrüßung mit namentlicher Anrede markiert DS, dass sie FS erkennt (Z. 02). DS setzt dann ihren Turn fort und identifiziert sich mit dem Vornamen, wonach FS die Anruferin DS auf ähnliche Weise (*hallo* und vornamentliche Anrede)

<sup>2</sup> In der deutschsprachigen Forschungsliteratur werden die Begriffe „Erkennung“ (z. B. Sugita 2004) und „Wiedererkennung“ (z. B. Rasmussen 2000) verwendet, wobei auch der erste Begriff in Anrufen zwischen Beteiligten, die einander kennen, benutzt wird. In der vorliegenden Studie wird der Begriff „Erkennung“ benutzt, weil er neutraler ist und damit noch keine Interpretation darüber gemacht wird, ob die Beteiligten einander aus den früheren Kontakten schon kennen oder im aktuellen Gespräch einander als identifizierte Personen erkennen.

<sup>3</sup> Im Hinblick auf die Beteiligten im Telefongespräch werden die Begriffe Anrufer/in und Angerufene dann benutzt, wenn in der Analyse relevant ist, wer angerufen hat (z. B. in der Eröffnung und bei der Nennung des Grundes für den Anruf). Sonst werden die Beteiligten mit den Abkürzungen FS (finnischer Sprecher) und DS (deutscher Sprecher) bezeichnet.

begrüßt und somit markiert, dass sie die Anruferin DS erkennt (Z. 03). Es handelt sich also um keinen Erstkontakt, denn die Beteiligten kennen sich. Die jeweilige Anrede mit dem Vornamen stellt diese Bekanntschaft der Beteiligten wieder her. Zu bemerken ist auch, dass DS sogleich die deutsche Sprache verwendet. Diese Sprachenwahl trifft sie, sobald sie FS identifiziert hat (Z. 02).

Durch die Äußerung *sollte dich noch mal anrufen?* zeigt DS, dass FS die Kontaktinitiatorin ist, der die Nennung des ursprünglichen Grundes für den Anruf obliegt. Jedoch dient die Äußerung auch als eine Art Grund für den Anruf, nämlich als das Nachkommen auf die Bitte um Rückruf. Die Äußerung hat auch eine gesprächsorganisatorische Funktion: Mit der Äußerung wird das Rederecht zurückgegeben, so dass FS die Nennung des Gesprächsthemas initiieren kann. Im folgenden Beispiel wird das Gesprächsthema eingeleitet:

### (3) Den Grund für den Anruf nennen

05 FS: ja:: äh wegen des (.) testzertifikats.  
06 DS: ja=a?  
07 FS: ich war grade in unserem laboratorium,  
08 u:nd ich hab danach gefragt u:nd (.) ist noch nicht ge  
09 fertigt aber (.) hoffentlich morgen;  
10 DS: ja das wär super;  
11 FS: hm=hm

In Zeile 05 geht FS zur Nennung des Grundes für den Anruf über und markiert den Übergang durch *ja:: äh*. DS interpretiert dies als Übergangsmarkierung, denn sie nimmt den Turn nicht auf, sondern wartet auf die Nennung des Grundes für den Anruf (vgl. Sugita 2004, 68). Somit ist das Rederecht für FS reserviert. In Zeile 05 nennt FS das Bezugsobjekt (*des (.) testzertifikats*), über das sie informieren wird. Der bestimmte Artikel markiert das Bezugsobjekt zwar als bekannte Information, die Äußerung enthält jedoch noch keine Aussagen bzw. keine neuen Informationen bezüglich dieses Bezugsobjekts. Die Äußerung in Zeile 05 fungiert als Kontextualisierungshinweis, wodurch der relevante Arbeitskontext markiert wird. Durch die Äußerung *ja=a?* signalisiert DS, dass sie den Kontext erkennt. Durch die Frageintonation fordert DS FS zugleich auf, das in diesem Arbeitskontext anliegende Problem bzw. eine neue Information zu nennen (somit zeigt DS auch eine übergangsrelevante Stelle an). FS übernimmt das Rederecht und geht zur Nennung der neuen Information über (Z. 07).

FS fängt in Zeile 07 mit der Äußerung *ich war grade in unserem laboratorium*, die dazu dient dem Hörer die Aktualität (*grade*) der noch nicht genannten Information und die Dringlichkeit der Aufgabenabwicklung zu signalisieren. Die Fort-

setzung *u:nd ich hab danach gefragt* (Z. 08) projiziert, dass Informationen mitgeteilt werden („ich habe gefragt, ich weiß etwas Neues“). In Zeile 08–09 wird dann über den Stand der Fertigstellung des Testzertifikats informiert: *ist noch nicht ge fertigt aber (.) hoffentlich morgen*; Aus der Äußerung geht hervor, dass die Aufgabe zwar verspätet, aber eventuell am folgenden Tag erledigt werden kann. Diese Äußerung ist keine Zusage der Erledigung der Aufgabe, vielmehr hält FS sich dadurch den Handlungsspielraum offen. Somit hat die Äußerung unterschwellig eine vertröstende Funktion: FS stellt den nächst möglichen Termin in Aussicht, ohne sich jedoch darauf festzulegen.

Die Angelegenheit ist heikel, weil eine Aufgabe nicht zum gewünschten Zeitpunkt erledigt werden kann, wodurch die vorangegangenen Äußerungen (Betonung der Aktualität der Information und Projektion) als Hinauszögerungen der Nennung des heiklen Sachverhalts interpretiert werden können. In der Mitteilung von FS wird die Aussicht auf baldige Erledigung der Angelegenheit durch die modalisierte Zeitangabe *hoffentlich morgen* ausgedrückt. DS ratifiziert in Zeile 10 diese Aussage wiederum sofort durch das hypothetisch angewendete Lob *ja das wär super*, worauf FS zurückhaltend mit einem nachdenklichen *hm=hm* (Z. 11) reagiert und somit die Interpretation von DS nicht bestätigt bzw. verstärkt. Im folgenden Ausschnitt wird die Behandlung dieses Sachverhalts fortgesetzt:

#### (4) Behandlung der Gesprächsthemen

10 DS: ja das wär super;  
 11 FS: hm=hm  
 12 → DS: weil daran ähm: (.) müssen wir ja hier auch dann danach  
 13 können wir erst unsere rechnung stellen ne,  
 14 → FS: <<all>ach [so  
 15 DS: [falls (.) papiere also noch nicht fertig sind  
 16 können wir keine rechnung stellen ne,  
 17 in diesem fall.  
 18 FS: aha=  
 19 → DS: =nicht generell aber in diesem falle;  
 20 FS: aha;  
 21 DS: weißt d´zu diesem gurt gehört ja ein ((Produktbezeichnung))-  
 22 weiß du?  
 23 FS: (-) äh: welche ((Produktbezeichnung)),  
 24 DS: von ((Firmenname)) (.) ein ((Produktbezeichnung));  
 25 FS: aha (.) [aha]; ist ein [projekt;  
 26 → DS: [ne [und (.) das ist halt ein großes  
 27 projekt (.) und in diesem fall können wir ohne dieses  
 28 äh äh zertifikat da nicht in rechnung stellen ne,  
 29 → FS: ja wir haben zwei leute in unserem laboratorium der eine



über den Stand der Fertigstellung des Dokuments zu informieren, und diese Information beeinflusst die Anschlussaktivitäten in den beiden Niederlassungen: FS soll das Dokument an DS schicken, wonach in der deutschen Niederlassung die Rechnung gestellt werden kann. In Zeile 32–33 macht DS den Vorschlag zum Schicken des Dokuments *aber wenn du die drum kümmerst das wäre toll wenn wir das morgen spätestens kriegen können*; Durch die konditionelle Formulierung zeigt DS, dass es sich nicht um eine Zusage der Erledigung der Aufgabe handelt. Zugleich insistiert sie aber auf dem Schicken des Dokuments *morgen spätestens*. FS akzeptiert diesen Vorschlag, und begründet ihr Einverständnis damit, dass das Dokument bis zum folgenden Tag fertig sein müsste. Dass aber auch FS auf ihrem Standpunkt beharrt, dass das Schicken des Dokuments am folgenden Tag noch nicht sicher ist, geht daraus hervor, dass sie sich auf die Worte des Kollegen bezieht, der das Dokument fertig zu stellen *versucht* (Z. 34, 36–37). Das gegenseitige Einverständnis über die noch nicht faktische, aber von DS deutlich insistierte Anschlussaktivität wird in Zeile 38 (*gu:t (.) das wäre toll*) und in Zeile 39 (*okay*) von beiden Seiten bestätigt.

Die vorausgehende Analyse der Gesprächsmitte zeigt, dass die Behandlung des Themas durch Spannungen geprägt ist. Erstens geht es um den heiklen Sachverhalt, dass eine berufliche Aufgabe nicht zum gewünschten Zeitpunkt erledigt werden kann. Dies erschwert die Arbeitsvorgänge in der deutschen Niederlassung. Der Vorwurf wird aber sehr vorsichtig von DS durch die expandierten Begründungen der Wichtigkeit des Dokuments ausgedrückt. FS reagiert auf die Begründungen mit kurzen Rückmeldungen, zumeist mit dem schwach ausgedrückten *aha*. Nach diesen Rückmeldungen setzt DS zumeist die Begründungen mit schnellem Anschluss oder überlappend fort, weswegen FS ihre Defensive bis zur Zeile 29 hinauszögern kann.

Zweitens wird eine Spannung durch die angedeutete vertröstende Aussicht der Erledigung der Aufgabe (*hoffentlich morgen*) erzeugt. FS hält sich somit den Handlungsspielraum noch offen und hält diesen Standpunkt während des ganzen Gesprächs bei. Dagegen greift DS in die Aussage von FS ein, dass das Dokument am folgenden Tag fertig sein könnte. Auch DS behält ihren Standpunkt bei und macht Druck durch die Betonung der Wichtigkeit und Dringlichkeit der Fertigstellung des Dokuments. Die Beteiligungsweise der Sprecher kann mit dem Forcierenkonzept beschrieben werden (Kallmeyer/Schmitt 1996). Mit dem Forcieren ist eine bestimmte Modalität der Beteiligung an der Interaktion gemeint, für die eine erkennbar eingeschränkte Kooperativität charakteristisch ist. Man versucht eigene Interessen durchzusetzen und eigene Ziele zu erreichen, z. B. durch das Einschränken des Rederechts anderer Beteiligter (z. B. dazwischen reden), durch das Verschärfen der Handlungsverpflichtungen der Gesprächspartner oder durch das Übergehen der Handlungsanforderungen, die an einen selbst gerichtet werden. Im Beispielgespräch

setzen die Beteiligten forcierende Aktivitäten jedoch in einer relativ kooperativen und freundlichen Form ein, um die eigenen Standpunkte und die Verpflichtungen der anderen zu betonen. Die Sprechweise von DS ist z. B. nicht scharf und sie versucht auch nicht das Rederecht von FS zu begrenzen, sondern FS wird das Rederecht zuerst angeboten, wobei sie aber nur mit kurzen Rückmeldungen reagiert.

Im folgenden Ausschnitt wird die Beendigung des Gesprächs eingeleitet:

#### (5) Beendigung

38 DS: gu:t (.) das wär toll;  
39 FS: okay.  
40 DS: vielen dank für deine bemühung anja;  
41 FS: ja bitte(h),  
42 DS: und tschü:ss-  
43 FS: tschü:ss-

Die beiderseitige Akzeptanz der Anschlussaktivität wird in Zeile 38–39 von den Beteiligten bestätigt. DS bestätigt diesen Handlungsplan durch die Äußerung einer positiven Bewertung (*gu:t (.) das wär toll;*). Durch den Konjunktiv *wär* markiert DS, dass sie die Erledigung der ausgehandelten Aufgabe als gewünscht, aber nicht als faktisch behandelt. FS reagiert mit *okay*. (Z. 39). Diese Bestätigungen deuten die Beendigung des Gesprächs an. Danach folgt eine erweiterte Danksequenz, d. h. statt des einfachen *danke* wird der Dank auf die besprochene Aktivität bezogen und mit einer Anrede versehen (Z. 40–41). Dadurch markiert DS nochmal, dass sie davon ausgeht, dass FS sich bemüht, das Dokument am folgenden Tag zu schicken. Das Gespräch wird durch den Austausch von symmetrischen Abschiedsformeln beendet (Z. 42–43).

Aus der exemplarischen Analyse ergibt sich eine Reihe von Befunden. Die erste grobe Verlaufsstruktur konnte vor allem in Bezug auf die Gesprächsmitte präzisiert werden. Gemäß dem Analyseziel lag die Aufmerksamkeit darauf, welche Aufgaben die Beteiligten in den einzelnen Segmenten der Verlaufsstruktur bewältigen. Aus dem Gespräch ergibt sich die folgende Aufgabenstruktur:

#### Das Gespräch eröffnen

Kontakt herstellen

Sich gegenseitig identifizieren und erkennen

Bekanntschaft wiederherstellen

Sprachenwahl treffen

Turnorganisatorische Aufgabe bezüglich der Nennung des Grundes für den Anruf

- Den Grund für den Anruf nennen
  - Übergang markieren und das Rederecht reservieren
  - Den relevanten Arbeitskontext des Anrufs markieren
  - Den Grund für den Anruf projizieren
  - Über den Stand der Arbeitsabwicklung informieren
- Den Stand der Arbeitsabwicklung besprechen
  - Zum angezeigten Stand Stellung nehmen
  - Eigene Standpunkte begründen
  - Spannungen bearbeiten
- Den Handlungsplan aushandeln
  - Handlungsvorschlag machen
  - Handlungsplan akzeptieren
  - Spannungen bearbeiten

- Das Gespräch beenden
  - Danken
  - Verabschieden

Die Bearbeitung der Gesprächsaufgaben ist vor allem in der Eröffnung sehr knapp und weist eine hohe Zielorientiertheit auf. Viele Äußerungen sind multifunktional, so kann z. B. die Anruferin DS durch ihre erste Äußerung *hallo anja hier ist monika* das Erkennen von FS markieren, sich identifizieren und die Bekanntschaft wiederherstellen. Die Beteiligten gehen schnell zur Nennung des Grundes für den Anruf über. Der relevante Kontext des Anrufs wird durch wenige Mittel markiert und erkannt, so dass die daran gebundene neue Information schnell genannt werden kann. Dagegen wird die weitere Behandlung des Gesprächsthemas aufwendiger realisiert, was durch die Behandlung des heiklen Themas, dass eine Aufgabe nicht zum gewünschten Zeitpunkt erledigt werden kann, motiviert ist. Diese Spannung wird vorsichtig, z. B. durch die Verwendung von konditionellen Formen, bearbeitet. Zugleich beharren die Beteiligten auf ihren eigenen Standpunkten: FS hält sich den Handlungsspielraum offen, ohne sich auf den angezeigten Termin festzulegen; DS beruft sich immer wieder auf diesen Termin und insistiert auf der Erledigung der Aufgabe spätestens bis zum nächsten Tag.

Ferner zeigt das Gespräch, dass das übergeordnete Ziel (Geschäftsabwicklung bezüglich eines Projekts) handlungsleitend ist: DS begründet ihren Standpunkt aufwendig mit den laufenden Arbeiten. Wichtig ist auch die Verabredung über die praktische Anschlussaktivität, da das Einverständnis über die Anschlussaktivität zur Einleitung der Beendigung des Gesprächs führt.

Die erhobenen Befunde aus diesem Beispieltelefonat dienen als Hypothesen für die nachfolgende Analyse der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate. Jedoch leiten diese Hypothesen nicht die folgenden Betrachtungen, sondern sie sollen lediglich die Analyse des umfangreicheren Korpus systematisieren und erleichtern (vgl. Nothdurft 1984, 161). In den nachfolgenden Analysen sollen die ersten Befunde überprüft, korrigiert und präzisiert werden. Es soll untersucht werden,

- ob die rekonstruierten Aufgaben in allen Gesprächen des Korpus vorkommen,
- ob andere Aufgaben rekonstruiert werden können,
- ob dieses Gespräch typisch oder ein Ausnahmefall im Korpus ist,
- ob es andere Gründe als heikle Sachverhalte für aufwendige Realisierungen der Aufgaben gibt,
- welchen Einfluss eine nicht bekannte oder nicht zuständige Person auf die Bearbeitung der Aufgaben hat,
- ob die knappe Realisierung der Eröffnung typisch für die Gespräche ist und ob die Sprachenwahl immer so reibungslos verläuft wie im Beispielgespräch,
- ob die Realisierungen der vorangegangenen Aufgaben einen Einfluss auf die Bearbeitung der Beendigung haben.

### 8.3 Das Gespräch eröffnen

Im vorangegangenen Kapitel wurde auf die Studien von Schegloff (1968, 1979, 1986) verwiesen, in denen die sequenzielle Organisation der Eröffnungsphasen von informellen amerikanischen Telefongesprächen analysiert wird. Er zeigt, dass die kanonische Grundstruktur der Eröffnung („canonical core opening sequence“) aus vier gestuften Paarsequenzen besteht: Aufforderung-Antwort („summons-answer“), Identifikation-Erkennen („identification-recognition“), Grußsequenz („greeting-sequence“) und Wohlergehenssequenz („howareyou-okay“):

(6) Schegloff (1986, 115) (R = recipient, C = caller)

0		ring
1	R	Hello::,
2	C	H'llo, Clara?
3	R	<u>Y</u> eh,
4	C	Hi. Bernie.

- 5 R Hi Bernie.  
 6 C How're you.  
 7 R I'm awright,  
 How're you.  
 8 C Okay:?  
 9 R Good.

Das Klingeln des Telefons ist die Aufforderung zum Gespräch („summons“) und die Antwort der Angerufenen („answer“) ist in den von Schegloff analysierten Telefonaten in der Regel *hello*.<sup>4</sup> Mit der Antwort *hello* wird dem Anrufer eine Stimmprobe gegeben, wodurch er die Angerufene identifizieren und wiedererkennen kann. Durch die Äußerung *H'llo, Clara?* (Z. 2) zeigt der Anrufer, dass er die Angerufene wiedererkannt hat. Zugleich gibt er eine Stimmprobe, worauf die Angerufene *yeh*, (Z. 3) antwortet und somit signalisiert, dass sie den Anrufer an seiner Stimme wiedererkennt. Danach gehen die Beteiligten zum Austausch von Grüßen (Z. 4–5) und zur Wohlergehenssequenz über (Z. 6–9).

Wie ten Have (2002, 234) feststellt, wird die kanonische Grundstruktur der Eröffnungsphase oft als ein Basisformat, d. h. als ein Kriterium für eine normale, unmarkierte Eröffnung betrachtet. Nach ten Have ist es ein gemeinsamer Ansatz vieler gesprächsanalytischer Untersuchungen, dass ein Alltagsgespräch zwischen Erwachsenen als Muster für ein unmarkiertes Gespräch betrachtet wird und somit als Ausgangspunkt für die Analyse z. B. von institutionellen Gesprächen dienen kann:

The model is called “canonical”, because it is seen as being, for members, a basic format that is used as an implicit framework for inference and action, and a criterion for treating an opening as a normal, “unmarked” one, or, alternatively, as somehow special. This conception resonates with the more general idea in a lot of Conversation Analysis (CA) writings that “conversation”, as informal talk among peers, is functioning as a model for unmarked talk, and therefore as a criterion for marking other formats as, for instance talk “belonging to” one or another institutional setting (cf. Sacks et al. 1978, 47; Heritage 1984, 280–90; Drew and Heritage 1992). In both cases, the informal format is presented as somehow primordial, while other formats are often seen as resulting from a “reduction”, that is applied to it. (ten Have 2002, : 234)

Schegloff (1986) und ten Have (2002) heben die funktionale Perspektive in der Analyse von Eröffnungen hervor. Diese Perspektive betont, dass es wichtiger ist, die Aufgaben, die in der Eröffnung bearbeitet werden müssen, zu analysieren, als die

<sup>4</sup> In der deutschsprachigen Forschungsliteratur entspricht eine Reihe von Begriffen der „summons-answer“-Sequenz von Schegloff. Z. B. verwendet Berens (1981) das Begriffspaar Interaktionsaufforderung-Interaktionsbereitschaft, Brinker und Sager (1989) verwenden die Begriffe Klingeln-Antwort, Rasmussen (2000) Anruf-Antwort und Sugita (2004) Zuruf-Antwort.

Struktur der routinierten Paarsequenzen in der Eröffnungsphase herauszuarbeiten und sie mit Eröffnungen in anderen Sprachen oder Settings zu vergleichen.<sup>5</sup> Auch in der vorliegenden Analyse liegt der Schwerpunkt auf der Rekonstruktion der interaktionalen Aufgaben der Beteiligten in den Eröffnungen von Geschäftstelefonaten.

Nach Schegloff (1986, 113) werden in den Eröffnungen die folgenden interaktionalen Aufgaben bearbeitet:

- Kontaktherstellung („establishing contact“)
- (Wieder-)Herstellung einer Beziehung („(re)establishing a relationship“)
- Vorbereitung einer ersten Themenbearbeitung („working towards a (first) topic“)<sup>6</sup>

Ein anderes von Schegloff (2002) betontes Prinzip, das der vorliegenden Analyse zugrunde liegt, ist, dass die interaktionseröffnenden Aufgaben nicht getrennt von den gesamten Gesprächen betrachtet und dann z. B. mit den Eröffnungen in anderen Kulturen und Settings verglichen werden sollten. Wichtiger ist es zu analysieren, welche interaktiven Folgen die Art und Weise, wie die interaktionseröffnenden Aufgaben geleistet werden, für das weitere Gespräch hat.

Wenn jemand angerufen wird, ist das Klingeln des Telefons eine Interaktionsaufforderung an den Angerufenen. Wenn er antwortet, zeigt er seine Interaktionsbereitschaft, wodurch im Ergebnis der Kontakt zwischen den Beteiligten hergestellt wird. Zugleich hat die Antwort des Angerufenen auch andere Funktionen als nur das Anzeigen von Interaktionsbereitschaft, denn sie dient z. B. der Selbstidentifikation und der Anzeige der eigenen Identität. Die exemplarische Analyse zeigte, dass in der Eröffnung des Telefongesprächs mit wenigen Mitteln mehrere interaktionale Aufgaben knapp und ökonomisch abgearbeitet werden können. Das folgende Beispiel veranschaulicht die rekonstruierten Aufgaben, die mit den ersten Äußerungen bearbeitet werden:

(7) Tel. 25

((Das Telefon klingelt.))	INTERAKTIONSAUFFORDERUNG
01 FS: vienti materials (.) a:nja metsähaka;	INTERAKT.BEREITSCHAFT
02 DS: hallo anja hier ist monika,	ERK., IDENT., BEZIEHUNG, SPRACHENW.
03 FS: hallo monika,	ERKENNEN

<sup>5</sup> Siehe auch Kap. 6.2.

<sup>6</sup> Ten Have (2002, 236) bezeichnet die Aufgaben der Eröffnung als „connection work, relation work and topic work“.

Das Klingeln des Telefons markiert die Interaktionsaufforderung von DS. Indem FS antwortet, zeigt sie ihre Interaktionsbereitschaft. Mit ihrer Antwort identifiziert sich FS mit dem Firmen- und Personennamen und gibt relevante Informationen zwecks Erkennung ihrer Identität. DS grüßt FS mit namentlicher Anrede und zeigt somit, sie erkennt zu haben. Durch das Duzen betätigt bzw. stellt DS die Beziehung zwischen den Beteiligten wieder her.<sup>7</sup> Zugleich wählt sie Deutsch als Verkehrssprache. FS erwidert den Gruß ebenfalls mit namentlicher Anrede (Vorname), wodurch sie markiert, dass sie die Anruferin erkennt und das Duzen akzeptiert, indem sie es übernimmt.

Bei der folgenden Analyse werden die rekonstruierten Aufgaben näher betrachtet. Bei der Darstellung werde ich von den Mitteln, mit denen die Interaktionsbereitschaft gezeigt wird, ausgehen, d. h. davon, wie nach dem Klingeln geantwortet wird (vgl. Schegloff 1968: ‚summons-answer‘), und zugleich betrachten, wie diese Antworten die anderen gesprächseröffnenden Aufgaben beeinflussen. Wenn der gewünschte Gesprächspartner auf den Anruf antwortet, können die Beteiligten nach den abgearbeiteten interaktionseröffnenden Aufgaben zur Nennung des Grundes für den Anruf übergehen. Diese Eröffnungen werden in Kapitel 8.3.1 behandelt. Falls der Antwortende nicht die gewünschte Person ist, sondern z. B. eine Telefonvermittlung, erfolgt normalerweise eine Bitte um Vermittlung an die gewünschte Person (Schlegloff 1979, 33: ‚switchboard request‘). Die Weiterleitung kann dann als eine neue Interaktionsaufforderung betrachtet werden, und die Antwort des gewünschten Gesprächspartners als ein Zeichen für Interaktionsbereitschaft. Deswegen werden in der vorliegenden Analyse auch die interaktionseröffnenden Aufgaben nach der Weiterleitung behandelt (Kap. 8.3.2). In einer reduzierten Form werden die interaktionseröffnenden Aufgaben auch nach einer längeren Pause im Gespräch zwischen denselben Beteiligten abgearbeitet (Kap. 8.3.3). Kapitel 8.3.4 fasst die Ergebnisse zusammen.

Bei der Darstellung der Beispiele wird in der Regel dem Prinzip gefolgt, dass zuerst die üblichste Realisierung der jeweiligen Aufgabe bzw. ihre Normalform eingeführt wird. Danach werden die abweichenden bzw. problematischen Fälle analysiert. Mit den abweichenden Fällen werden in der Regel die aufwendigen bzw. reduzierten Realisierungen gemeint, wobei auch nach Gründen für diese Realisierungen gesucht wird. Diesem Prinzip wird in der Darstellung der Analyse durchgehend gefolgt.

---

<sup>7</sup> Vgl. ten Have (2002, 237): „reaffirm their intimate relationship“. Siehe auch Yotsukura (2003, 113).

### 8.3.1 Erreichen des gewünschten Gesprächspartners

Die Interaktionsbereitschaft wird in meinem Korpus am häufigsten durch eine personenbezogene Selbstidentifikation (Nennung des Personennamens) oder durch perzonenbezogene und arbeitsbezogene Identifikation (Nennung des Personen- und Firmennamens) angezeigt (vgl. Rasmussen 2000, 61).<sup>8</sup> Die Selbstidentifikation hat aber auf ähnliche Weise wie die Stimmprobe neben der Funktion „Kontaktbereitschaft zeigen“ zugleich andere Funktionen, wie z. B. die erwähnte, dass man sich dem Anrufer erkennbar macht.

Die arbeitsbezogene Selbstidentifikation signalisiert den institutionellen Charakter eines Telefonats (vgl. Firth 1992b, 191; Yotsukura 2003, 107). In den von mir untersuchten Gesprächen ist sie aber nicht so üblich wie die personenbezogene Selbstidentifikation, was durch die fest etablierten Kontakte zwischen den Beteiligten erklärt werden kann: Die Beteiligten verwenden Durchwahlnummern, so dass selten eine vermittelnde Person auf den Anruf antwortet.

Im folgenden Beispiel wird der Anruf (Interaktionsaufforderung) durch eine personenbezogene Selbstidentifikation beantwortet (Interaktionsbereitschaft):

(8) Tel. 33

((Wartezeichen))

01 DS: stecker,

Im Beispiel erfüllt die Nennung des Personennamens die folgenden interaktionalen Aufgaben:

- Interaktionsbereitschaft zeigen.
- Selbstidentifikation, wodurch die Anruferin erkennen kann, dass sie die richtige Person und zugleich das richtige Unternehmen erreicht hat.

Wenn wir das Beispiel noch weiter betrachten, kann festgestellt werden, dass das Erkennen der Person gelingt:

(9) Tel. 33

((Wartezeichen))

01 DS: stecker,

02 FS: hallo jens (.) [hier ist anja

03 DS: [hallo anja

<sup>8</sup> In mehreren Telefonaten fehlt die Antwort auf den Anruf in der Aufnahme, so dass in der Analyse der Eröffnungen das Korpus kleiner ist.

In Ausschnitt (9) markiert FS in Zeile 02, den deutschen Angerufenen erkannt zu haben, indem sie ihn grüßt und mit dem Vornamen anredet (*hallo jens*). Danach identifiziert FS sich selbst mit dem Vornamen. Nach Sugita (2004, 58) erwartet der Anrufer den Gegengruß des Empfängers als Beleg für das Erkennen seiner Identität. Die überlappende Äußerung von DS *hallo anja* (Z. 03) zeigt, dass DS die finnische Anruferin bereits an der Stimme erkannt hat, denn er grüßt FS, bevor sie ihren Namen genannt hat. Durch die Wahl der Anredeform (Vorname) in Zeile 02 trifft FS zugleich die Entscheidung über das Duzen im Gespräch, das von DS durch die symmetrische Anredeform *hallo anja* akzeptiert und übernommen wird.

Oft wird der Anruf durch eine arbeitsbezogene und eine personenbezogene Selbstidentifikation beantwortet, wie die folgenden Beispiele (10) und (11) zeigen:

(10) Tel. 25

((Das Telefon klingelt.))

01 FS: vienti materials (.) a:nja metsähaka;  
02 DS: hallo anja hier ist monika,  
03 FS: hallo monika,

In Ausschnitt (10) antwortet FS durch den Firmennamen<sup>9</sup> und Personennamen (Vor- und Nachname) auf den Anruf. DS markiert durch den Gruß *hallo* und die vornamentliche Anrede *a:nja* (Z. 02), dass sie die finnische Angerufene (FS) erkannt hat. Im selben Turn identifiziert sich DS mit ihrem Vornamen (*hier ist monika*), wonach FS mit einem Gegengruß (*hallo*) und einer Anrede (*monika*) anzeigt, dass sie die deutsche Anruferin erkannt hat (Z. 03).

In Ausschnitt (10) werden noch weitere Aufgaben abgearbeitet. Mit der vornamentlichen Anrede markiert DS den Bekanntheitsgrad der Beteiligten (Z. 02), der von der Angerufenen in ihrem nächsten Turn durch die namentliche Anrede bestätigt wird. Bemerkenswert ist auch, dass die deutsche Anruferin das Gespräch mit der finnischen Angerufenen sofort auf Deutsch anfängt. Deswegen dient die Antwort von FS (Z. 01) auch als Sprachprobe<sup>10</sup> in dem Sinne, dass die deutsche Anruferin anhand ihrer früheren Kontakte weiß, dass in der Firma Deutsch gesprochen wird und dass die wiedererkannte Person Deutsch spricht (vgl. Rasmussen/Wagner 2002). Zugleich akzeptiert FS in ihrem zweiten Turn (Z. 03) die von der Anruferin gewählte Sprache als Verkehrssprache, denn in ihrem ersten Turn in Zeile 01 (Antwort durch den Firmen- und Personennamen) hat sie noch keine Sprachen-

<sup>9</sup> Auch der originale Firmenname besteht aus einem finnischen und einem englischen Wort und ist deswegen auf ähnliche Weise anonymisiert worden.

<sup>10</sup> Rasmussen/Wagner 2002, 116: „language sample“.

wahl treffen müssen. Durch die knappe Realisierung der Eröffnung und durch die schnelle Wiederherstellung der Bekanntschaft markieren die Beteiligten auch den Typ des Gesprächs als ein Telefongespräch zwischen Mitarbeitern, die sich und die laufende Zusammenarbeit zwischen den Niederlassungen gut kennen.

Im folgenden Beispiel (11) werden dieselben Aufgaben wie in Beispiel (10) bearbeitet, aber die Äußerungsstruktur sieht anders aus:

(11) Tel. 31

((Das Telefon klingelt.))

01 FS: vienti materials (.) anja metsäketo;  
02 DS: ja hier ist jens aus mannheim,  
03 FS: hallo jens,  
04 DS: hallo-  
05 (.) anja ich bin hier in no=ot;

FS antwortet mit Firmen- und Personennamen. DS erkennt sie als die gewünschte Gesprächspartnerin, denn er identifiziert sich in Zeile 02 mit seinem Vornamen und dem Sprechstandort (*ja hier ist jens aus mannheim*). Diese Selbstidentifikation signalisiert, dass er die Angerufene erkannt hat, denn die Entscheidung über das Duzen setzt das Erkennen der Identität des Empfängers voraus. FS markiert in Zeile 03 durch Gruß und Anrede mit dem Vornamen (*hallo jens*), dass sie den Anrufer erkannt hat. Der Gegengruß von DS in Zeile 04 hat in diesem Fall nicht mehr die Funktion, die Erkennung zu zeigen, denn DS hat schon gezeigt, dass er FS erkannt hat. Auch in diesem Gespräch stellt der Anrufer die Beziehung bzw. die Bekanntschaft der Beteiligten nach dem ersten Turn der Angerufenen wieder her. Hier wird dies jedoch nicht durch die Anrede mit dem Vornamen des Empfängers markiert, sondern dadurch, dass man sich selbst mit dem Vornamen identifiziert. (Vgl. ten Have 2002, 237; Yotsukura 2003, 113.)

In Beispiel (10) und (11) erledigt die Angerufene (Z. 01) in ihrer Antwort mit Firmen- und Personennamen die folgenden interaktionalen Aufgaben:

- Interaktionsbereitschaft zeigen.
- Arbeitsbezogene Identifikation, wodurch der Anrufer erkennen kann, dass er das richtige Unternehmen erreicht hat.
- Personenbezogene Identifikation, wodurch der Anrufer erkennen kann, dass er die richtige Person erreicht hat.
- Sprachprobe, damit der Anrufer eine Sprachenwahl treffen kann (z. B. Deutsch oder Englisch).

Der/die Anrufer/in realisiert in seinem/ihren ersten Turn (Z. 02) die folgenden Aufgaben:

- Erkennen der Angerufenen zeigen (durch Gruß/Anrede/Selbstidentifikation).
- Sich erkennbar machen (durch Selbstidentifikation).
- Sprachenwahl treffen.
- Die Bekanntschaft der Beteiligten wiederherstellen (den Gesprächspartner mit einem Vornamen anreden und/oder sich selbst mit dem Vornamen identifizieren).
- Den Gesprächstyp markieren.

Mit dem zweiten Turn erledigt die Angerufene (Z. 03) die folgenden Aufgaben:

- Erkennung des/der Anrufers/in zeigen (durch Gegengruß und Anrede).
- Die Bekanntschaft bestätigen (durch Anrede).
- Die vom Anrufer gewählte Sprache akzeptieren und übernehmen.
- Den Gesprächstyp erkennen.

In Ausschnitt (12) erfolgt die Wahl der Anderedeform nicht so reibungslos wie in den obigen Beispielen:

(12) Tel. 37

((Das Telefon klingelt.))

01 FS: vienti materials (.) anja metsäketo;  
02 → DS: hm: vienti materials (.) germany birgit müller  
03 hallo anja,  
04 FS: hallo birgit,

FS antwortet mit dem Firmen- und Personennamen (Vor- und Nachname). DS aus der deutschen Niederlassung zeigt zunächst nicht, dass sie FS erkennt, denn ihre Äußerung fängt mit dem Verzögerungssignal *hm:* an (Z. 02), das in meinem Korpus nur sehr selten vor der Selbstidentifikation auftaucht. Nach der Verzögerung entscheidet sich DS für eine arbeitsbezogene Selbstidentifikation mit dem Landesnamen auf Englisch (*germany*) und für eine personenbezogene Selbstidentifikation mit Vor- und Nachnamen. Danach markiert sie das Erkennen durch den Gruss *hallo* und durch die Anrede der Angerufenen mit dem Vornamen (Z. 03). Das Duzen und die Anrede werden dann von FS in ihrem nächsten Turn übernommen, in dem

sie das Wiedererkennen durch *hallo birgit* signalisiert und sich somit für eine symmetrische Anrede- und Grußform entscheidet.<sup>11</sup>

Das Gespräch ist sehr kurz (0.33 Min.) und routinenmäßig und zeigt deutlich, dass die Beteiligten sich kennen. Somit bietet es keine Klärung für die verzögernd eingeleitete offizielle Selbstidentifikation von DS. Der Name des Unternehmens hat auch in Finnland eine englischsprachige Komponente. Deswegen muss das englischsprachige *germany* nicht unbedingt Probleme bei der Sprachenwahl indizieren, sondern eher bei der Wahl der Anrede. Verzögerung und offizielle Identifikation können indizieren, dass DS mit anderen Aufgaben beschäftigt ist, als sie auf die Antwort von FS wartet. Somit kann die Anmeldung der Interaktionsbereitschaft DS überraschen.

Aus dem folgenden Ausschnitt geht hervor, dass die Selbstidentifikation von FS (mit dem Vornamen) in diesem Fall für die Sprachenwahl nicht ausreichend ist:

(13) Tel. 22

((Das Telefon klingelt.))

01 FS: maija mäkinen-  
02 DS: hello öh anne [(this is anne) ( )]  
03 FS: [ja hallo;  
04 DS: okay ich habe gefragt wegen dieser ladung,

Nach der Antwort von FS (*maija mäkinen*) grüßt DS auf Englisch (*hello*), worauf sie sich nach einem Verzögerungssignal auf Englisch identifiziert (Z. 02). Überlappend mit der Selbstidentifikation von DS markiert FS mit *ja hallo* (Z. 03), dass sie ihre deutsche Gesprächspartnerin erkannt hat. Diese Äußerung fungiert zugleich als eine ausreichende Sprachprobe für DS, denn sie setzt das Gespräch danach auf Deutsch fort. In Bezug auf das gesamte Korpus kann anhand des vorangehenden Telefonats zwischen denselben Beteiligten festgestellt werden, dass DS nicht für die Bezugshandlung (Ladung) verantwortlich ist. Im früheren Telefonat hatte sie versprochen, sich nach dem Eintreffen der Ladung in Helsinki zu erkundigen, weil die Person, die FS erreichen wollte, auf Urlaub ist. Deswegen hat sie auch nicht genug Wissen über den betreffenden Arbeitskontext (über die Bezugshandlung und über

<sup>11</sup> Vgl. Rasmussen (2000, 122ff.). Sie zeigt, dass die Beteiligten in den interlingualen interkulturellen Telefongesprächen mit den Anredeformen „Normangebote“ machen, d. h. sie signalisieren, wie sie in diesen Interaktionen von den jeweiligen Gesprächspartnern angedredet werden wollen. Sie zeigt, dass die Beteiligten es nicht problematisieren, wenn diese Erwartung vom Gesprächspartner nicht erfüllt wird. So können die Beteiligten auch unterschiedliche Anredeformen benutzen bzw. wird das Duzen vom Gesprächspartner nicht übernommen. Das asymmetrische Anredeverhalten wird aber nicht markiert, sondern die Beteiligten behandeln dies in den interkulturellen Telefongesprächen als „normales“ Anredeverhalten.

die finnische Gesprächspartnerin, die sie nicht duzt oder mit Vornamen anredet), um z. B. die Sprachenwahl unverzüglich treffen zu können. Dagegen hat FS auf den Anruf gewartet, weshalb es für sie nicht problematisch ist, die Anruferin und den Arbeitskontext zu erkennen. Im selben Telefonat wird auch später darauf hingewiesen, dass DS nicht für die Ladung verantwortlich ist, wie folgender Auszug belegt:

(14) Tel. 22

15 DS: diensttag kommt die frau bühler und dann kann sie es-  
16 FS: ja=a  
17 DS: erklären oder sagen wann die ladung äh (.) in finnland  
18 eintrifft.

Nach Sugita (2004, 53–58) setzt Begrüßung Identifikation voraus und ist ein Beleg für das Erkennen. Deswegen ist es logisch, dass der Anrufer erst grüßt, nachdem er den Angerufenen durch dessen Antwort erkannt hat. In derselben Äußerung mit dem Gruß identifiziert sich der Anrufer normalerweise, wonach der Angerufene den Gegengruß anbietet und somit zeigt, den Anrufer erkannt zu haben. Hopper (1992, 61) stellt fest, dass „Telephone greetings, unlike face-to-face ones, are not first utterances“. Er argumentiert, dass das erste ‚hello‘ in der Antwort auf den Anruf eine prototypische Funktion hat (‚proto-greeting function‘), weil danach noch eine Grußsequenz (z. B. „Hi“ – „Hi“) formuliert wird. Das erste ‚hello‘ kann aber dennoch auch etwas von einer Begrüßungsfunktion beinhalten.

Dagegen zeigt die Analyse von Rasmussen (2000, 83ff.), dass die Beteiligten die Begrüßungsarbeit gelegentlich über drei bis vier Turns organisieren. Sie bezeichnet den ersten Gruß des Angerufenen in der Antwort auf den Anruf als einleitenden Gruß, worauf der Anrufer den Gegengruß anbietet. Danach kann aber eine neue zweigliedrige Grußsequenz vorkommen. Rasmussen bezeichnet die erste Grußsequenz als eine „(prototypische) Grußsequenz der Nicht-Wiedererkannten“ und die zweite als eine „Grußsequenz der Wiedererkannten“. Der zweite Gruß des Anrufers hat dann die zusätzliche Funktion zu signalisieren, dass der Antwortende die gewünschte Person ist.

In den untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten gibt es keinen Fall, in dem Grußsequenzen über vier Turns organisiert würden. Es gibt aber fünf Telefonate, in denen der deutsche Beteiligte mit Selbstidentifikation und Gruß auf den Anruf von FS antwortet. In diesen Fällen folgen noch zweiteilige Grußsequenzen, durch die gegenseitig das Erkennen signalisiert wird. In Ausschnitt (15) und (16) antwortet der Empfänger mit dem Personennamen und dem Gruß *hallo*:

(15) Tel. 16

((Wartezeichen))

01 DS: bendel hallo?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys guten tag;  
03 DS: ja guten tag-

(16) Tel. 17

((Wählen, Wartezeichen))

01 DS: bendel hallo?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys hallo [nina  
03 DS: [hallo,

In den obigen Beispielen (Z. 01) hat der Gruß *hallo* nicht die übliche Funktion, das Erkennen zu zeigen, denn die Anruferin FS hat sich noch nicht identifizieren können, sondern er hat eher eine prototypische Funktion in der Äußerung, durch die die Interaktionsbereitschaft gezeigt wird. In beiden Ausschnitten erfolgt eine Grußsequenz (mit symmetrischen Grußformeln), die von der Anruferin initiiert und von den Angerufenen mit Gegengruß abgeschlossen wird. In Ausschnitt (16) verbindet FS den Gruß mit der Anrede (Z. 02, *hallo nina*) und markiert so, den Empfänger erkannt zu haben. In Ausschnitt (15) enthält der Gruß von FS in Zeile 02 (*guten tag*) keine Anrede. In beiden Beispielen markiert DS durch den zweiten Teil der Grußsequenz, die Anruferin erkannt zu haben (Z. 03).

In den folgenden Ausschnitten (17) und (18) arbeitet die deutsche Angerufene bei der deutschen Niederlassung des finnischen Mutterunternehmens, denn sie antwortet mit demselben Firmennamen, mit dem die Anruferin sich identifiziert. In Beispiel (17) identifiziert DS sich auch mit dem Personennamen und äußert den Gruß *grüss gott*:

(17) Tel. 35

((Wartezeichen))

01 DS: vienti materials fiehler grüss gott,  
02 FS: anja metsäketo (.) vienti materials (.) finnland (.)  
03 grüss [gott,  
04 DS: [grüss gott,  
05 FS: äh klaus müller hätte ich gern;

In Ausschnitt (17) antwortet DS mit Selbstidentifikation und dem Gruß *grüss gott* (Z. 01). Die finnische Anruferin identifiziert sich in Zeile 02-03 mit dem Personen- (Vor- und Nachname), Firmen- und Landesnamen und markiert dann das Erken-

nen von DS mit derselben Grußform *grüss gott* wie DS in ihrer Antwort. Danach zeigt DS, die finnische Anruferin erkannt zu haben, indem sie nochmals *grüss gott* äußert. Hier kann die Funktion der zweiten Begrüßung von DS in Zeile 04 (unabhängig davon, ob die erste Begrüßung als eine Begrüßung oder nur als eine Markierung der Interaktionsbereitschaft gemeint ist) auch gesprächsorganisatorisch bedingt sein: Durch sie wird das Rederecht zurückgegeben, so dass die Anruferin den Grund für den Anruf nennen bzw. die Bitte um Vermittlung äußern kann, was hier der Fall ist (Z. 05). Dass DS eine vermittelnde Person und nicht der gewünschte Gesprächspartner ist, erklärt die offizielle Selbstidentifikation von FS.

In Beispiel (18) antwortet DS mit Firmen- und Personennamen und mit dem Gruß *guten tag* (Z. 01). Das Erkennen wird danach gegenseitig durch den Gruß *hallo* mit Anrede markiert:

(18) Tel. 36

((Wartezeichen))

01 DS: vienti materials birgit müller guten tag,  
 02 FS: hallo birgit hier ist anja=  
 03 DS: =hal:lo anja,

Die Anruferin FS benutzt nicht dieselbe Grußform wie DS in ihrer Antwort, sondern äußert *hallo* mit der Anrede *birgit* als Zeichen der Erkennung (Z. 02). Die Angerufene DS übernimmt diese Grußform und markiert durch *hal:lo anja*, die Anruferin erkannt zu haben (Z. 03). Das *hallo* von DS ist auch ein Beleg dafür, dass die Beteiligten die Neigung haben, symmetrische Begrüßungen zu benutzen (vgl. auch Bsp. 15 oben).<sup>12</sup> Zugleich hat die symmetrische Grußform von DS in Zeile 03 hier auch die Funktion, die angezeigte Bekanntschaft der Beteiligten zu bestätigen.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass der erste Gruß des Angerufenen prototypisch ist, und als Teil der Markierung von Interaktionsbereitschaft fungiert. Normalerweise wiederholt er den Gruß (in der vom Anrufer übernommenen Form) nachdem der Anrufer sich identifiziert und begrüßt hat. Der zweite Gruß des Angerufenen hat dann vornehmlich die Funktion, das Erkennen zu zeigen. Wenn der Angerufene den Gruß wiederholt, wird auch ein gesprächsorganisatorisches Problem gelöst: Der Anrufer bekommt das Rederecht zurück, um die Nennung des Grundes für den Anruf zu initiieren (vgl. aber unten Beispiel 22).

<sup>12</sup> Vgl. dazu Rasmussen (2000, 98): „Ebenso wie die Unterschiede in der Realisierung der Identifikations- und Wiedererkennungsarbeit in den Gesprächen nicht problematisiert werden, lösen auch unterschiedliche quasi kulturgeprägte Realisierungen von Gruß-Sequenzen in den Interaktionen keine Reparatursequenzen aus.“

Im folgenden Beispiel wird eine reduzierte Realisierung der Eröffnung dargestellt: Die Anruferin erwartet nicht, dass sie durch den Gruß erkannt wird. Die reduzierte Eröffnung verursacht aber keine Probleme im Gespräch:

(19) Tel. 19

((Im finnischen Büro wird laut gesprochen.))

((Wartezeichen))

01 DS: bergmann?

02 FS: ja hier ist maija aus yritys hallo;

03 äh hast du etwas (.) information über die größe=

04 DS: =nein (-) ( ) auftragegeber ( ) italienisch

05 sprechen aber ich glaub er kommt erst um neun-

Nachdem FS den Angerufenen DS erkannt und sich identifiziert hat (Z. 02), erwartet sie keine Erkennung durch DS, sondern geht direkt zur Nennung des Grundes für den Anruf über (Z. 03). Ihre Äußerung zeigt aber, dass die Beteiligten vor kurzem über den Sachverhalt gesprochen haben. Der Verweis auf eine Eigenschaft (*die gröÙe*) des Bezugsobjekts reicht dem Angerufenen, um den Arbeitskontext zu erkennen, denn er beantwortet die Frage von FS unverzüglich (Z. 04–05). Die Antwort auf die gestellte Frage dient zugleich als Markierung des Erkennens der Anruferin.

Zu der von Schegloff analysierten kanonischen Grundstruktur der Eröffnung gehört schließlich noch die Wohlergehenssequenz. In den analysierten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten kommt die Wohlergehenssequenz nur ein Mal vor, und in einem Telefonat gibt es eine Wunschsequenz (vgl. auch Berens 1981). In diesen Fällen fungieren sie als Markierung des Übergangs zur Nennung des Grundes für den Anruf und haben zugleich die Funktion des Hinauszögerns („delay“<sup>13</sup>) bei der Nennung von heiklen Angelegenheiten als Grund für den Anruf. Deswegen werden sie in Kapitel 8.4.2 („Übergangsmarkierungen“) behandelt. Dieser Befund ist auch ein Beleg dafür, dass die Eröffnungen möglichst ökonomisch realisiert werden: Nicht unmittelbar relevante Sachverhalte werden nicht besprochen. Beziehungsarbeit wird jedoch prosodisch geleistet, denn die Anreden und Begrüßungen werden in der Regel mit fröhlicher Stimme ausgesprochen.

<sup>13</sup> Pomerantz (1984, 70ff.). Vgl. auch Sacks (1987, 59).

### 8.3.2 Weiterleitung

Der Weiterleitung geht normalerweise eine Bitte um Vermittlung voraus. Danach erfolgt die zustimmende Antwort der vermittelnden Person auf die Bitte oder die Mitteilung, dass die gewünschte Person nicht erreichbar ist. Für den weiteren Gesprächsverlauf gibt es drei Möglichkeiten:

- Das Gespräch wird an die gewünschte Person weitergeleitet. Interaktionseröffnende Aufgaben werden mit der gewünschten Person erneut abgearbeitet.
- Die gewünschte Person ist nicht erreichbar und das Gespräch wird beendet.
- Die gewünschte Person ist nicht erreichbar. Der Anrufer nennt der erreichten Person den Grund für den Anruf. Die interaktionseröffnenden Aufgaben werden nicht erneut abgearbeitet.<sup>14</sup>

Da es in diesem Kapitel um Aufgaben der Eröffnung geht, wird der erste Fall genauer dargestellt. Nach erfolgreicher Weiterleitung erfolgt nämlich ein neuer Anfang des Gesprächs, d. h. dass die interaktionseröffnenden Aufgaben erneut abgearbeitet werden müssen, weshalb die Weiterleitung eine neue Interaktionsaufforderung darstellt. Sequenziell gesehen werden die interaktionseröffnenden Aufgaben ähnlich wie am Anfang des Telefonats bearbeitet, aber in der Äußerungsstruktur ist die Antwort des Angerufenen unterschiedlich: Die Interaktionsbereitschaft wird meistens durch den Personennamen und nicht mehr mit dem Firmennamen angezeigt, wie die folgenden Beispiele belegen (vgl. auch Yotsukura 2003, 140):

(20) Tel. 1

((Anfang fehlt.))

01 FS: äh äh herr schmidt-  
02 DS1: den herrn schmidt hätten sie gern gesprochen? (-) kleinen  
03 moment bitte,  
04 FS: danke;  
05 ((Musik ca. 10 Sek))  
06 → DS2: schmidt-  
07 FS: äh: hier ist niemi (.) aus der firma laite yrittys oy aus  
08 finnland guten morgen;  
09 DS2: guten morgen,

<sup>14</sup> Hier erfolgt keine Weiterleitung, so dass diese Fälle in diesem Kapitel nicht behandelt werden. Dagegen hat die Nennung des Grundes für den Anruf an eine nicht gewünschte Person Einfluss darauf, wie z. B. der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf markiert wird. Ein solcher Fall wird deswegen in Kapitel 8.4.2 behandelt.

(21) Tel. 27

((Anfang fehlt.))

01 FS: a:nja metsähaka (.) vienti materials (.) finnland grüss gott,  
02 DS1: (grüss) gott,  
03 FS: äh: frau koch hätte ich gern;  
04 DS2: ja bitte moment,  
05 FS: danke,  
06 ((Musik ca. 1.8 Sek.))  
07 → DS2: koch,  
08 FS: guten morgen (.) a:nja metsähaka (.) vienti materials  
09 (.) finnland,  
10 DS2: ja guten morgen,

In Ausschnitt (20) und (21) identifizieren sich die gewünschten Gesprächspartner mit dem Nachnamen (Z. 06 und 07). Da der Anrufer/die Anruferin offensichtlich schon durch die Vermittlung weiß (die ersten Turns von DS1 fehlen in den Aufnahmen), dass er/sie die richtige Firma erreicht hat, reicht eine Personenidentifikation. Der/die Anrufer/in identifiziert sich danach mit dem Firmen- und Personennamen und mit dem Landesnamen und markiert mit dem Gruß, dass er/sie die gewünschte Person erkannt hat. In beiden Ausschnitten erwidert DS2 danach den Gegengruß zur Markierung des Erkennens von FS. Durch *ja* in Ausschnitt 25 (Z. 10) zeigt DS2 das Erkennen von FS.<sup>15</sup>

Handelt es sich um Rückrufe, so hat der Kontaktinitiator das Rederecht in der Regel nicht nach der Erledigung der interaktionseröffnenden Aufgaben, sondern es wird ihm in der Regel mit Formulierungen wie *sollte dich nochmal anrufen* vom Anrufer übergeben, wie aus der exemplarischen Analyse hervorgeht. Dies geschieht aber im folgenden Beispiel nicht. Es handelt sich um einen Rückruf, bei dem der Anruf an den Kontaktinitiator weitergeleitet wird:

(22) Tel. 23

((Am Anfang nur die Stimme der finnischen Anrufenden hörbar.))

01 FS: guten tag (.) a:nja metsähaka vienti materials finnland,  
02 DS1: ((1.4 Sek. nicht hörbar))  
03 FS: äh:: herr bergma mann hat mich angerufen bezüglich des  
04 zert testzertifikats  
05 DS1: ((2.2 Sek. nicht hörbar))  
06 FS: ja dan(h)ke;  
07 (28.6)

<sup>15</sup> Nach Rasmussen (2000, 74) zeigen die Beteiligten durch die turneinleitende Konstituente „ja“, dass sie sich wiedererkannt haben.

08 → DS2: walter bergmann;  
 09 FS: ja anja metsähaka vienti materials finland [guten ta:ag.  
 10 DS2: [hallo anja;  
 11 äh anja ich bin hier gerade in österreich in wien

DS2 antwortet nach der Weiterleitung mit dem Vor- und Nachnamen (Z. 08), worauf sich FS mit Vor- und Nachnamen sowie dem Landesnamen identifiziert. Das Erkennen wird durch die Initiierung der Grußsequenz markiert (Z. 09). Mit dem überlappenden Gegengruß und der Anrede markiert auch DS2, dass sie die Anruferin erkannt hat (Z. 10). Nun könnte FS das Rederecht zurückbekommen, um zu signalisieren, dass DS2 der Kontaktinitiator ist und den Grund für den Anruf nennen soll (z. B. durch Formulierungen wie *du hast angerufen* oder *sollte dich noch mal anrufen*). Aber sie nimmt den Turn nicht auf (vielleicht, weil sie schon in Zeile 03–04 DS1 den Anruf als Rückruf markiert hat), worauf der Angerufene nach seinem Gegengruß die Nennung des Grundes für den Anruf initiiert (Z. 11). Es gibt aber auch keine deutliche Pause nach der Äußerung *hallo anja*; (Z. 10), die eine Frage von FS nach dem Grund für den Anruf hervorrufen könnte. DS2 problematisiert auch die Stelle nicht, sondern markiert den Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf mit einem Verzögerungssignal und einer Anrede.

Zu bemerken ist auch, dass FS sich in Zeile 09 unnötig offiziell identifiziert, obwohl sie DS schon erkannt hat, und die vornamentlichen Anreden im nachfolgenden Gespräch die Bekanntschaft der Beteiligten deutlich markieren. Die Analyse des Gesprächs in Bezug auf die Markierung des Arbeitskontextes in Kapitel 8.5.2 (Bsp. 54) wird zeigen, dass die offizielle Identifikation als Hinauszögerung fungiert: FS weiß, dass es um ein Testzertifikat geht, das DS schon erwartet hat, aber in der finnischen Niederlassung noch nicht fertiggestellt worden ist. Dies kann auch die Auslassung der Turnübergabe durch eine Äußerung wie *du hast angerufen* erklären.

Im folgenden Beispiel ist der Angerufene nicht der gewünschte Gesprächspartner, weshalb eine Bitte um Vermittlung geäußert wird. Nach der Weiterleitung antwortet die gewünschte Person DS2 mit Nachnamen und Gruß. Nach der Selbstidentifikation und dem Gruß des Anrufers erfolgt aber kein erneuter Gruß von DS2 als Markierung des Erkennens:

### (23) Tel. 2

01 DS1: <<all>henninger guten morgen<>  
 02 FS: äh guten morgen herr steinberg-  
 03 DS1: ähm kann ich ihnen geben ja wie war ihr name bitte?  
 04 FS: äh mein name ist niemi und ich (.) rufe aus der firma

05           laite yritys-  
06       DS1: [okay (-) <<all>ich verbind sie ja ein moment bitte>  
07       FS:   [äh ja  
08           ja danke;  
09           ((Musik ca. 3 Sek, Wartezeichen ca. 10 Sek))  
10 → DS2: steinberg guten morgen?  
11       FS:   äh öh guten morgen (.) hier ist niemi aus der firma laite  
12           yritys aus finnland (-- ) und es geht um unsere (-- ) auftrag  
13           auftrag (-) von stiftschrauben.

DS1 antwortet auf den Anruf mit dem Firmennamen und dem Gruß *guten morgen* (Z. 01). Nach einem Verzögerungssignal bietet FS den Gegengruß an (Z. 02). Danach bittet er um eine Vermittlung an Herrn Steinberg (Z. 02). Die ersten Äußerungen der Beteiligten enthalten keine personenbezogenen Identifikation, d. h. sie haben einander begrüßt, ohne sich jedoch wechselseitig zu identifizieren und zu erkennen.<sup>16</sup> FS hat DS1 zwar als Vertreter der gewünschten Firma, aber als „nicht gewünschten“ Gesprächspartner erkannt.<sup>17</sup> Dagegen hat DS1 weder den finnischen Gesprächspartner noch dessen Firma erkannt. Würde FS sich nach dem Gruß noch identifizieren, könnte DS1 ihn nochmal grüßen und somit Erkennen zeigen (wie z. B. in Beispiel 17). DS1 bittet FS durch die Äußerung *wie war ihr name bitte?* um Identifikation, bevor er den Anruf weiterleitet (Z. 03).

DS2 beginnt seinen Turn mit einer personenbezogenen Selbidentifikation und initiiert dann auch den ersten Teil der Grußsequenz (Z. 10). Diese Antwort verursacht bei FS (Z. 11) eine Verzögerung. FS signalisiert die Erkennung durch den zweiten Teil der Grußsequenz und identifiziert sich mit Personen- und Firmennamen wie auch mit dem Landesnamen. Danach entsteht eine kleine Pause (Z. 12). DS2 signalisiert aber kein Erkennen des Anrufers. Da DS2 den Turn nicht übernimmt, fährt FS fort und initiiert die Nennung des Grundes für den Anruf (Z. 12–13). Seine Äußerung enthält Pausen und eine Wiederholung. Das Fehlen der Markierung von Erkennung durch DS2 bedeutet, dass der Anrufer FS auch gesprächsorganisatorisch die Nennung des Grundes für den Anruf nicht an der üblichen Stelle initiieren kann, denn sie geschieht in der Regel nicht im selben Turn mit der Selbstidentifikation.<sup>18</sup>

Im folgenden Ausschnitt erfolgt eine Weiterleitung erst später im Gespräch:

<sup>16</sup> Rath (1995, 18) berichtet, dass in Dienstleistungsgesprächen (z. B. Auskünfte bei der Post oder der Bahn) die Identifikation wegfallen kann, dafür wird aber ein Gruß angeboten. „Auf ›Überflüssiges‹ kann im Geschäftsverkehr verzichtet werden“ (ebd. 18).

<sup>17</sup> Schegloff (1979, 34): „recognition of recipient as ‚not the intended recipient‘“.

<sup>18</sup> Zur Turnorganisation beim Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf siehe Kap. 8.4.1.



36 DS2: ja jetzt sprechen sie mit christian bendel ja,  
 37 FS: ach so ja (--) was ist da jetzt passiert weil (-) oder  
 38 [hat der  
 39 DS2: [ich hab also gehört vom erich bergmann das wir ne ladung  
 40 gemacht haben in heinola,  
 41 FS: ja ja da war überwicht [(also)

Am Anfang des Telefonats ist ein Transportproblem (Übergewicht) besprochen worden und FS hat das Anliegen geäußert, dass DS1 das Problem irgendwie lösen sollte (Z. 25–27). Anschließend macht FS den Vorschlag, dass sie selbst eine Lösung zu finden versucht (Z. 27–28). Dieser Vorschlag wird von DS1 weder akzeptiert noch abgelehnt, sondern er bittet FS, kurz zu warten, worauf FS zustimmend reagiert (Z. 30). Danach gibt es im Gespräch eine lange Pause mit Musik (1.12 Min.), während derer der Anruf weitergeleitet wird. Die Pause mit Musik wird von FS nicht als Weiterleitung verstanden, sondern als eine längere Pause zwischen denselben Sprechern. Wie aus Kapitel 8.3.3 hervorgeht, wird nach einer längeren Pause eine neue Interaktionsaufforderung erwartet (z. B. *hallo?*).

Der neue Gesprächspartner DS2 meldet sich nach der langen Pause mit seinem Nachnamen (Z. 32), wie es nach der Weiterleitung üblich ist (z. B. Ausschnitte 20 und 21 oben). Danach entsteht eine Pause (Z. 33), die von DS2 als fehlende Kontaktherstellung interpretiert wird (er weiß nicht, ob er mit jemandem im Kontakt ist), und er markiert die Interaktionsaufforderung mit *hallo*, (Z. 34), wie es nach einer langen Pause/Unterbrechung im Gespräch üblich ist. Darauf reagiert FS mit der Äußerung *ja ich rede mit erich bergmann* (Z. 35), woraus ihre Interpretation, dass eine Pause zwischen ihr und dem ersten Gesprächspartner entstanden ist, hervorgeht. Diese Interpretation ist nun auch DS2 klar, weil er sich in Zeile 36 sehr explizit als neuer Gesprächspartner identifiziert (*ja jetzt sprechen sie mit christian bendel ja*). Ihre irriige Annahme, noch mit dem früheren Partner zu reden, wird von FS nochmals in ihrer nächsten Äußerung (Z. 37–38) markiert, indem sie sich über die überraschende und nicht bekannt gegebene Weiterleitung wundert und nicht sofort zur Nennung des Grundes für den Anruf übergeht. DS2 initiiert dann mit ihrer Äußerung überlappend den Grund für den Anruf (Z. 39–40). Er als Angerufener kann den Grund für den Anruf nennen, weil er offensichtlich während der langen Pause darüber informiert worden ist.

Ein Widerspruch in der Abarbeitung der interaktionseröffnenden Aufgaben nach einer Weiterleitung entsteht auch im folgenden Telefonat:

(26) Tel. 39

01 FS: anja metsäketo  
02 DS1: ja hallo anja susanne;  
03 FS: ja,  
04 DS1: ich verbinde dich mit monika die kann dir das ordentlich  
05 erklären ja?  
06 FS: okay danke,  
07 ((Musik ca. 1.75 Sek.))  
08 → DS2: hallo anja;  
09 FS: hallo,  
10 DS2: hier spricht monika;  
11 FS: ach hier ist anja(h)  
12 DS2: hehe anja (.) die susanne kann dir das auch ordentlich  
13 erklären aber (.) da mit dem mehr zu tun

DS1 hat angerufen, aber die eigentliche Kontaktinitiatorin ist DS2, an die der Anruf weitergeleitet wird. Es wird keine Bitte um Vermittlung geäußert, sondern nur weitergeleitet. Am Anfang des Telefonats hat FS sich identifiziert und DS1 hat sie erkannt und zeigt nun mit ihrer Äußerung *ich verbinde dich mit monika die kann dir das ordentlich erklären ja?* (Z. 04–05), dass die Angelegenheit vor kurzem besprochen worden ist (das reicht als Verweis auf die zu besprechende Angelegenheit), und dass Monika die eigentliche Bezugsperson in dieser Angelegenheit ist. DS1 markiert auch explizit, dass sie FS mit Monika verbinden wird.

Nach der Weiterleitung erwartet man in der Regel, dass sich jemand mit dem Personennamen meldet und somit Interaktionsbereitschaft zeigt und sich erkennbar macht. Danach identifiziert sich der Anrufer. Nun ist aber DS2 die eigentliche Kontaktinitiatorin oder Anruferin und sie hat die Angerufene schon durch die vermittelnde Person erkannt. DS2 verhält sich wie eine Anruferin, aber sie erwartet keine Selbstidentifikation mehr von FS, sondern sie geht direkt von der ersten Antwort von FS aus (Z. 01), die sie durch die vermittelnde Person erfahren hat (sie verwendet denselben Ausdruck *das ordentlich erklären* in Zeile 13 wie DS1 in Zeile 05, was ein Beleg dafür ist, dass sie von DS1 informiert worden ist).

Im ersten Turn nach der Weiterleitung meldet sich DS2 mit einem Gruß und einer Anrede (*hallo anja;*), wodurch sie das Erkennen von FS markiert (obwohl FS noch nichts gesagt hat) und zugleich eine Stimmprobe zum Zweck ihrer Erkennung gibt (Z. 08). FS äußert den Gegengruß ohne Anrede. Dies wird von DS2 als fehlendes Erkennen interpretiert<sup>19</sup>, denn sie identifiziert sich noch zusätzlich explizit in Zeile 10 (*hier spricht monika;*). Danach könnte FS das Erkennen durch Gruß (und

<sup>19</sup> Vgl. Schegloff (1979, 36): ‚failure of recognition‘.

Anrede) zeigen, aber vielleicht zeigt sie das Erkennen mit der Äußerung *ach hier ist anja(h)* (Z. 11), weil die Grußsequenz schon abgearbeitet ist. Die Selbstidentifikation kommt etwas überraschend, weil FS schon erkannt worden ist, was von den beiden Beteiligten auch durch Lachen als etwas Komisches markiert wird (Z. 11–12). Danach erfolgt der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf durch eine Anrede, eine kleine Pause sowie durch eine Begründung dafür, warum gerade DS2 die zuständige Person für die Klärung der Angelegenheit ist (Z. 12–13).

### 8.3.3 Eine lange Pause im Gespräch

Nach einer langen Pause im Gespräch muss der Kontakt zwischen den Beteiligten neu hergestellt werden, wie das folgende Beispiel belegt:

(27) Tel. 2

34           jetzt augenblickchen mal bitte?  
 35       FS:     ja danke;=  
 36       DS2:  =(für) wall (.) für wann sind die bestellt?  
 37       FS:     äh äh die bestellung war schon äh im oktober oder oder  
 38           de de (.) versanddatum (.) äh  
 39       DS2:  zwei    [au  
 40       FS:           [war im oktober  
 41       DS2:  augenblickchen mal bitte    [ich guck mal schnell?  
 42       FS:                                   [ja danke  
 43           ja  
 44       DS2:  ((sucht im Computer ca 1.30 Minuten, während der Pause sagt  
 45           FS leise "zehnten November"))  
 46 → DS2:  hallo,  
 47       FS:     ja=a,  
 48       DS2:  also die teile sind ABgegangen;

Nach der ersten Bitte um eine Wartezeit in Zeile 34 entsteht keine Pause, sondern es wird noch eine Verständigungssicherungsfrage gestellt (Z. 36) und beantwortet (Z. 37–38, 40). In Zeile 41 wird eine nochmalige Unterbrechung des Gesprächs angekündigt und akzeptiert (Z. 42–43). Danach entsteht eine Pause von 1.30 Minuten, die eine neue Interaktionsaufforderung relevant macht und mit *hallo*, (Z. 46) verwirklicht wird. FS zeigt seine Interaktionsbereitschaft mit *ja=a*, (Z. 47). Danach wird das Gespräch über den anstehenden Sachverhalt fortgesetzt. Die Abarbeitung der anderen interaktionseröffnenden Aufgaben (z. B. Identifikation und Erkennen)

ist nicht relevant, weil das Gespräch nach der Unterbrechung von denselben Beteiligten wieder aufgenommen wird.

### 8.3.4 Zusammenfassung

Durch die Analyse der Eröffnungen der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate können die ersten Befunde der exemplarischen Analyse präzisiert werden. Die folgenden Aufgaben der Beteiligten konnten ermittelt werden:

- Kontakt herstellen: Interaktionsaufforderung durch den Anrufer (Klingeln des Telefons) und Interaktionsbereitschaft durch die Meldung des Angerufenen.
- Identifizieren: Die Beteiligten identifizieren sich zumeist mit Personennamen oder mit Firmennamen und Personennamen.
- Sich gegenseitig erkennen: Das Erkennen wird durch Begrüßungen (und Anreden) markiert.
- Verkehrssprache wählen (Anrufer) und akzeptieren (Angerufene).
- Bekanntschaft wiederherstellen: Der Anrufer initiiert das Duzen (zumeist durch die vornamentliche Anrede und/oder durch die vornamentliche Selbstidentifikation), der Angerufene übernimmt das Duzen und die Anredeform.
- Turnorganisatorische Aufgaben, d. h. die ersten Sequenzen werden so abgearbeitet, dass der Kontaktinitiator nach der Erarbeitung der interaktionseröffnenden Aufgaben (an der ‚anchor position‘) den Turn bekommt, um den Grund für den Anruf initiieren zu können.
- Sich am Gesprächstyp orientieren.

Die Aufgaben werden in der Regel ökonomisch bewältigt:

- Durch dieselben Äußerungen werden jeweils mehrere Aufgaben bearbeitet (multifunktional), d. h. die Antwort auf den Anruf durch Selbstidentifikation fungiert z. B. sowohl als Markierung der Interaktionsbereitschaft als auch der Selbstidentifikation; die Begrüßung fungiert zugleich und vor allem als Markierung der Personenerkennung sowie als Erneuerung der Bekanntschaft der Beteiligten.
- Überflüssiges bzw. nicht unmittelbar relevante Sachverhalte werden nicht besprochen. Dies bedeutet, dass in den Eröffnungen der analysierten Geschäftstelefonate auf Wunsch- oder Wohlergehenssequenzen verzichtet wird. Beziehungsarbeit wird prosodisch und durch Anrede geleistet.

- Wenn die Beteiligten vor kurzem telefoniert haben oder sich gut kennen, kann die Eröffnung noch weiter reduziert bzw. komprimiert werden (das Erkennen muss nicht markiert werden).
- Aufwendigere Realisierungen kommen vor, wenn einer der Gesprächspartner nicht die gewünschte Person ist (z. B. Vermittlung), wenn die Nennung eines heiklen Sachverhalts zu erwarten ist, oder wenn über eine Weiterleitung später im Gespräch nicht ausreichend informiert wird.

Nach der Erarbeitung der interaktionseröffnenden Aufgaben orientieren sich die Beteiligten an der Nennung des Grundes für den Anruf. Der Übergang zur Realisierung dieses Aufgabenkomplexes wird im nächsten Kapitel betrachtet.

## 8.4 Den Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf markieren und das Rederecht reservieren

Wenn die interaktionseröffnenden Aufgaben abgearbeitet worden sind, besteht die Erwartung, dass der Anrufer bzw. der Kontaktinitiator den Grund für den Anruf (oder den ersten zu besprechenden Sachverhalt) nennt. Schegloff (1986, 115) nennt diese Stelle ‚anchor position‘. Das Aufgabenbündel „den Grund für den Anruf nennen“ besteht aus mehreren Teilaufgaben, die interaktiv von den Beteiligten abgearbeitet werden. Die folgenden Teilaufgaben konnten bei der exemplarischen Analyse rekonstruiert werden:

- Den Übergang markieren und das Rederecht reservieren.
- Den relevanten Arbeitskontext des Anrufs markieren.
- Den Grund für den Anruf projizieren.
- Über den Stand der Arbeitsabwicklung informieren.

Als Nächstes wird die erste Aufgabe des Aufgabenbündels betrachtet. Der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf wird in Bezug auf die Turnorganisation so geregelt, dass der Kontaktinitiator nach den beendeten interaktionseröffnenden Aufgaben das Rederecht erhält und den Grund für den Anruf nennen kann. Dies wurde schon bei der Analyse der Eröffnungen angezeigt. In Kapitel 8.4.1 wird die Turnorganisation nochmals in Bezug auf den Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf betrachtet. Der Übergang wird in der Regel von den Beteiligten markiert. Diese Übergangsmarkierungen sind zumeist Verzögerungssignale, Pausen

und Anreden, die in Kapitel 8.4.2 dargestellt werden. Die Zusammenfassung der Analyse befindet sich in Kapitel 8.4.3.

### 8.4.1 Turnorganisation

Die Eröffnungsphase wird in deutschen Telefonaten normalerweise innerhalb von vier Turns (wenn das Klingeln mitgerechnet wird) abgeschlossen, wonach der Anrufer das Rederecht erhält und das Themengespräch initiieren kann (vgl. z. B. Sugita 2004, 65):

(28) Tel. 33

((Wartezeichen))		1. TURN (ANRUFER)
01 DS: stecker,		2. TURN (ANGERUFENE)
02 FS: hallo jens (.) [hier ist anja		3. TURN (ANRUFER)
03 DS: [hallo anja		4. TURN (ANGERUFENE)
04 → FS: äh nun ich habe etwas neues über die	→ ANRUFER	
05 retard super [((Produkt)),		

Der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf ist eine interaktive Leistung der Beteiligten, denn der Angerufene muss auch an dieser Stelle das Rederecht des Anrufers akzeptieren. Wenn die Äußerung des Anrufers mit einer Pause und/oder einer Verzögerung beginnt, unterbricht der Angerufene ihn nicht, sondern interpretiert diese Erscheinungen als Übergang und wartet auf die Nennung des Grundes für den Anruf (vgl. Sugita 2004, 68).

Sugita (2004, 65–66) hat festgestellt, dass im Japanischen der Anrufer oft die Bearbeitung der interaktionseröffnenden Aufgaben beendet, so dass der Empfänger an der Stelle das Rederecht hat, an der die Nennung des Grundes für den Anruf erwartet wird. Deshalb übergibt der Empfänger dem Anrufer das Rederecht mit einer minimalen Äußerung wie *hai* („ja“) oder durch eine Frage nach dem Grund des Anrufs und kann somit das Problem lösen, so dass der Anrufer zum Themengespräch übergehen kann. Aus der exemplarischen Analyse geht hervor, dass eine ähnliche Situation bei Rückrufen entsteht, bei denen der Angerufene der eigentliche Kontaktinitiator ist und den Grund für den Anruf nennen soll.

Auch im folgenden Beispiel handelt es sich um einen Rückruf. Die Turn-Übergabe erfolgt zwei Mal, bevor der Kontaktinitiator (der Angerufene) die Nennung des Grundes für den Anruf initiiert:

## (29) Tel. 28

((Der erste Beitrag des deutschen Sprechers nicht hörbar.))

- 01 FS: hallo (.) hier ist anja aus finnland,  
02 DS: hey anja,  
03 → FS: du hast mich angerufen,  
04 DS: ja ich hab dich angerufen;  
05 → FS: ja=a (.) warum geht es?  
06 DS: anja (.) zwei fragen hab ich,

Durch die Äußerung *du hast mich angerufen*, in Zeile 03 signalisiert FS, dass DS den Grund für den Anruf nennen soll. DS übernimmt den Turn, initiiert aber nicht die Nennung des Grundes für den Anruf, sondern bestätigt nur, dass er der Kontaktinitiator ist (Z. 04). FS nimmt den Turn auf und fragt direkt nach dem Grund des Anrufs (Z. 05). Die Frage macht eine Antwort von DS erwartbar (konditionelle Relevanz) und markiert somit noch stärker das Rederecht bzw. die Redepflicht von DS. Danach geht DS zur Nennung des Grundes für den Anruf über und markiert den Übergang mit einer Anrede (Z. 06).

### 8.4.2 Übergangsmarkierungen

Der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf wird normalerweise markiert. Sugita (2004, 66) stellt fest: „Diese Markierungen zeigen, dass das Themengespräch nicht lediglich eine analytische Einheit ist, sondern auch von den Interaktanten als eine Abgrenzung wahrgenommen wird.“ Sugita zeigt ferner, dass diese Markierungen oder „Themengesprächssignale“ (z. B. „äh:m“, „hör mal“, „hören Sie“) in japanischen und deutschen Daten auch die Funktion haben, das Rederecht des aktuellen Sprechers zu sichern. Dieser Sprecherstatus ist dann zwischen den Beteiligten ausgehandelt, wenn der Hörer nach den Übergangsmarkierungen nichts sagt und der aktuelle Sprecher das Rederecht behalten kann. (Sugita 2004, 66–69.)

Die Elemente, mit denen der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf oder zum ersten zu besprechenden Sachverhalt markiert wird, werden von Yotsukura (2003, 141ff.) als mögliche Elemente der *maeoki*<sup>20</sup> bezeichnet. Zu solchen Elementen zählt sie im Japanischen Verzögerungssignale („hesitation marker“) und Aufmerksamkeitszentrierungspartikel („attention-focusing particle“).

Der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf wird in den untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten fast ausnahmslos minimal mit

<sup>20</sup> Yotsukura (2003, 141): „an initial, general reason-for-call“.

einem Verzögerungssignal (gefüllte Pause) markiert, die oft mit einer kleinen Pause kombiniert wird. Oft wird auch das Wort *ja* benutzt. Bei der Realisierung des Übergangs ist auch ein Unterschied zwischen den finnischen und deutschen Beteiligten zu beobachten: Die deutschen Sprecher benutzen auch die vornamentliche Anrede als eine Übergangsmarkierung. Im Folgenden werden zuerst Beispiele zu den minimalen Übergangsmarkierungen dargestellt:

Das folgende Beispiel stellt einen Fall mit einem Verzögerungssignal dar:

(30) Tel. 17

((Wählen, Wartezeichen))

01 DS: bendel hallo?  
02 FS: ja hier ist maija aus yrittys hallo [nina  
03 DS: [hallo,  
04 → FS: äh hast du meine email bekommen;

Aus Beispiel (31) geht hervor, dass der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf nach Weiterleitungen auf ähnliche Weise markiert wird wie in Telefonaten ohne Weiterleitung (Z. 10):

(31) Tel. 1 (Auszug nach der Weiterleitung)

05 ((Musik ca. 10 Sek))  
06 DS2: schmidt-  
07 FS: äh: hier ist niemi (.) aus der firma laite yrittys oy aus  
08 finnland guten morgen;  
09 DS2: guten morgen,  
10 → FS: äh (-- ) gestern haben wir ihnen (-- ) ein telefax äh  
11 geschickt (-) die letzte lieferplanungen von zwei äh  
12 ((Produkt)) (-- ) schmiedestücke;

Häufig wird auch das Wort *ja* gebraucht, das fast immer mit einer Pause und/oder einem Verzögerungssignal kombiniert wird:

(32) Tel. 20

((Wartezeichen))

01 DS: gülich?  
02 FS: ja hier ist maija aus yrittys hallo;  
03 DS: hallo maija;  
04 → FS: ja (-) ich hab jetzt nach die (.) die die lieferung (-)  
05 gefragt und (.) leider hat man keine platz (-) mehr  
06 heute.=

Im folgenden Ausschnitt (33) geschieht der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf schon in der Grußsequenz, d. h. im selben Turn, in dem der Anrufer das Erkennen des Angerufenen signalisiert. Dies bedeutet zugleich, dass der Turn, in dem der Angerufene das Erkennen des Anrufers durch den Gruß markieren kann, wegfällt („preemption“<sup>21</sup>). Auch in diesen Fällen wird der Übergang turnintern mit einem Verzögerungssignal (+ Pause) markiert, wie das folgende Beispiel belegt:

(33) Tel. 19

((Im finnischen Büro wird laut gesprochen.))

((Wartezeichen))

01 DS: bergmann?  
02 FS: ja hier ist maija aus yrityks hallo;  
03 → äh hast du etwas (.) information über die größe=  
04 DS: =nein (-) ( ) auftraggeber ( ) italienisch  
05 sprechen aber ich glaub er kommt erst um neun-

In einem Gespräch wird der Übergang mit dem Gliederungssignal *okay* markiert:

(34) Tel. 22

((Das Telefon klingelt.))

01 FS: maija mäkinen-  
02 DS: hello öh anne [(this is anne) ( )]  
03 FS: [ja hallo;  
04 → DS: okay ich habe gefragt wegen dieser ladung,

Nach der Grußsequenz geht die Anruferin zur Nennung des Grundes für den Anruf über und markiert den Übergang mit *okay* (Z. 04). Sie setzt den Turn mit der Äußerung *ich habe gefragt wegen dieser ladung*, fort und markiert damit, dass die Angelegenheit früher besprochen worden ist und sie wie vereinbart gehandelt hat. In diesem Sinne wird durch *okay* nicht nur der Übergang, sondern auch die Erledigung einer verabredeten beruflichen Aufgabe markiert.

Deutsche Beteiligte initiieren die Nennung des Grundes für den Anruf in acht Telefonaten, in denen sie entweder Anrufer oder Kontaktinitiator (Rückrufe) sind. Sie verwenden fast ausnahmslos eine Anrede (Vorname) als Übergangsmarkierung.

<sup>21</sup> Schegloff (1986, 133ff.) und Luke (2002, 182ff.): „early starts relative to anchor position“. Nach Luke (2002, 182ff.) kommen die turnorganisatorisch frühen Initiierungen des Themas in folgenden Fällen vor: (a) „Urgency: Something needing the other party’s urgent attention“. (b) „Recency: A topic has just recently come up but no conclusion has been reached“. (c) „Strictly business calls“. Siehe auch Bsp. (19) in Kap.8.3.1.

Meistens wird die Anrede mit einer Pause oder einem Verzögerungssignal verbunden, wie das folgende Beispiel belegt:

(35) Tel. 37

((Das Telefon klingelt.))

01 FS: vienti materials (.) anja metsäketo;  
02 DS: hm: vienti materials (.) germany birgit müller  
03 hallo anja,  
04 FS: hallo birgit,  
05 → DS: äh anja ich brauche den (.) preis für diesen vierhundert  
06 zehn millimeter ((Produkt)),

In den folgenden Beispielen (36) und (37) wird der Übergang nicht markiert (in beiden Fällen gibt es jedoch eine turninterne Pause). In beiden Beispielen haben die Beteiligten erst kürzlich über die Angelegenheit gesprochen bzw. korrespondiert:

(36) Tel. 12

((Wartezeichen))

01 DS: müller?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys hallo;  
03 DS: maija hallo;  
04 → FS: der kunde (-) der hat akzeptiert die (.) die ladung mit den  
05 den drei (-) also polonir firenze in milano; am montag.

In Beispiel (36) fängt FS ihre Äußerung gleich mit der Nennung der Bezugsperson an. Mit dem unspezifischen Ausdruck mit bestimmtem Artikel *der kunde* (Z. 04) unterstellt sie, dass der Angerufene diesen Kunden kennt. Danach markiert sie auch den zu besprechenden Sachverhalt (Bezugshandlung), der mit diesem Kunden verbunden wird, als bekannt, indem sie den bestimmten Artikel benutzt (Z. 04: *die ladung*) und dann auch die Nummer drei mit einem bestimmten Artikel verbindet (Z. 04–05: *den den drei*). Im folgenden Beispiel markiert die Anruferin den Anruf explizit als Wiederholungsfall:

(37) Tel. 29

((Der erste Beitrag des deutschen Sprechers ist nicht hörbar.))

01 FS: hallo (.) hier ist anja nochmal,  
02 DS: (haj) (.) anja (.) ja;  
03 → FS: ich hab dir (.) falsche information über die  
04 kältebeständigkeit gegeben(h),

In Ausschnitt (37) enthält die Selbstidentifikation von FS einen Hinweis darauf, dass die Beteiligten vor kurzem telefoniert haben (Z. 01: *hier ist anja nochmal*), d. h. die zeitliche Nähe wird auch sprachlich markiert. Das Bezugsobjekt wird nicht erwähnt, sondern nur eine Eigenschaft des Bezugsobjekts (Z. 04: *kältebeständigkeit*). Die Beispiele (36) und (37) belegen, dass der Übergang nicht wie üblich markiert werden muss, wenn die Beteiligten erst vor kurzem über die Angelegenheit gesprochen haben (vgl. Sugita 2004, 69). Aber ein bekanntes, vor kurzem besprochenes Thema bedeutet nicht, dass der Übergang nicht markiert wird, sondern nur, dass die Markierung fakultativ ist.

Der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf wird in einigen Telefonaten sowohl von finnischen als auch von deutschen Beteiligten nach den üblichen minimalen Markierungen noch explizit thematisiert. In diesen expandierten Realisierungen des Übergangs geht es um Sprecher, die einander nicht so gut kennen<sup>22</sup> und/oder der Grund für den Anruf ist ein problematischer oder heikler Sachverhalt. Die Funktion von expliziten Übergangsmarkierungen ist eine Hinauszögerung (vgl. ‚delay‘<sup>23</sup>) der Nennung des Grundes für den Anruf innerhalb des betreffenden Turns. In den meisten Beispielen werden auch Projektionen des Grundes für den Anruf<sup>24</sup> vorgenommen, mit dessen seine Nennung noch weiter hinausgezögert werden kann (bis zu einem neuen Turn). Manchmal enthalten die Äußerungen des Anrufers auch Pausen und Verzögerungen. In untersuchten Geschäftstelefonaten verwenden die Beteiligten die folgenden Äußerungen als Übergangsmarkierungen:

- *und es geht um* (eine Lieferverzögerung und die Beteiligten siezen sich.)
- *es geht um* (in zwei Telefonaten: Probleme mit einer Lieferung; Fehlen von Dokumenten.)
- *äh ich komme nochmal* (Preise werden verhandelt und die Beteiligten siezen sich.)

<sup>22</sup> Es gibt nur einige Telefonate im Korpus, in denen sich die Beteiligten siezen. In diesen Fällen ist in der Regel eine der Beteiligten eine Person, die für die Angelegenheit nicht verantwortlich ist, d. h. es gibt einen fest etablierten Kontakt zwischen den Unternehmen, aber nicht zwischen den betreffenden Personen. In ein paar Fällen handelt es sich um Gespräche direkt mit dem Kunden.

<sup>23</sup> Pomerantz (1984, 70–77) hat solche Hinauszögerungen, mit denen dispräferierte Antworten zeitlich zurückgehalten werden, analysiert. Außer Pausen erwähnt sie u.a. Nachfragen (‚request for clarification‘), teilweise Wiederholungen und andere Reparaturinitiiierungen, ‚turn prefaces‘ und Verzögerungen. Vgl. auch Sacks (1987, 59): ‚going in front of disagreements‘ (z. B. ‚well‘, ‚I don’t know‘). Dagegen zeigt Wong (2004), dass Muttersprachler bei Turnübernahme Pausen und Verzögerungen als interaktionale Ressource verwenden können, um dem Gesprächspartner, der nicht seine Muttersprache verwendet, die Möglichkeit anzubieten, sein Sprechen zu präzisieren oder korrigieren.

<sup>24</sup> Siehe Kap. 8.6.

- *äh: ich rufe wegen* (Es wird darüber geredet, wer das Recht hat, die Rechnung zu stellen. Der Anruferin zufolge ist man damit in der deutschen Niederlassung falsch umgegangen.)

In Beispiel (38) geht es um den problematischen Sachverhalt, ob die Rechnung in Finnland oder in der deutschen Niederlassung des finnischen Unternehmens gestellt wird:

(38) Tel. 38 (FS Anruferin)

01 FS: anja metsäketo (.) vienti materials (.) finland hello  
 02 DS: ( anja) hehe  
 03 FS: hallo susanne(h)  
 04 DS: hallo grüss dich hehe  
 05 → FS: äh: ich rufe wegen der weißen ((Produkt)) die nach äh::  
 06 ungarn (.) [geliefert werden;  
 07 DS: [ja=a ja ja  
 08 FS: ich hab gerade mail von lazlo gelesen und (-) äh:  
 09 ich möchte nur informieren dass wir die rechnung stellen.

FS initiiert die Nennung des Grundes für den Anruf durch die Äußerung *äh: ich rufe wegen der weißen ((Produkt)) die nach äh:: ungarn (.) [geliefert werden* (Z. 05–06). Das nachfolgende Gespräch (nicht im Auszug) zeigt, dass der Sachverhalt heikel ist: In der deutschen Niederlassung ist schon eine Rechnung gestellt worden, obwohl die Rechnungen in der Regel in der finnischen Niederlassung gestellt werden. In Zeile 09 wird der Grund für den Anruf projiziert, d. h. als eine Mitteilung von Informationen angekündigt (*ich möchte nur informieren*), was für die Mitteilung von negativen und heiklen Informationen üblich ist (siehe auch Kap. 8.6). Darüber hinaus enthalten die Äußerungen der Anruferin FS viele Verzögerungssignale. Das Problem wird auch im betreffenden Telefongespräch nicht gelöst, sondern ein erneuter Anruf wird verabredet.

In einem Telefongespräch wird der Übergang durch eine Wunschsequenz und in einem Telefongespräch durch eine Wohlergehenssequenz realisiert. Der folgende Ausschnitt belegt den Fall einer Wunschsequenz:

(39) Tel. 21

((Wartezeichen))

01 DS: becker?  
 02 FS: ja hier ist maija aus yrittys finland guten tag;  
 03 DS: guten tag-  
 04 → FS: und (-- ) guten neue jahr.

05 DS: danke schön ihnen auch;  
 06 → FS: ich hab vor zwei tagen oder so telefoniert nach ingrid  
 07 (-) aber sie war im urlaub ist sie immer noch;  
 08 DS: ja sie ist noch immer im [urlaub.  
 09 → FS: [ja (.) ich hab damals mit einem:  
 10 mann (--)) geredet aber den namen habe ich nicht mitgekriegt  
 11 aber er hat (-) versprochen mir zu telefonieren wegen eine  
 12 (-) lieferung von domzale nach kuopio in finnland (.) aber  
 13 er hat [nicht-  
 14 DS: [domzale nach kuopio?

In Zeile 01–03 identifizieren und erkennen sich die Beteiligten gegenseitig. Anzumerken ist, dass FS sich mit dem Vornamen identifiziert, aber DS FS siezt (Z. 05). Im weiteren Gesprächsverlauf wird nicht geduzt. Die Selbstidentifikation von FS kann hier routiniert realisiert werden, denn in fast allen von ihr aufgezeichneten Gesprächen wird geduzt. Vor der Nennung des Grundes für den Anruf wird eine Wunschsequenz realisiert (Z. 04–05). In Kapitel 8.3 wurde bereits festgestellt, dass Wunsch- und Wohlergehenssequenzen in den analysierten Telefongesprächen nicht zu den interaktionseröffnenden Aufgaben gehören. Dies bedeutet, dass die Stelle, an der die Erwartung für die Nennung des Grundes für den Anruf entsteht („anchor position“), sofort nach dem markierten Erkennen der Beteiligten kommt. Wenn nun eine Wunschsequenz realisiert wird, bedeutet es, dass die Nennung des Grundes für den Anruf in Bezug auf die „anchor position“ hinausgezögert wird (in einen späteren Turn).<sup>25</sup>

Nach der Wunschsequenz geht FS zur Nennung des Grundes für den Anruf über (Z. 06). Ihre Äußerung ist aber eine implizite Bitte um Vermittlung, denn sie erkundigt sich danach, ob die Person (*ingrid*), die für die Angelegenheit zuständig ist, noch im Urlaub ist. Bemerkenswert ist, dass FS nicht sofort nach der markierten Erkennung eine Bitte um Vermittlung äußert, sondern eine Wunschsequenz initiiert. Ihre implizite Bitte enthält aber die Information, dass Ingrid eventuell nicht erreichbar ist, weshalb der Wunsch als Hinauszögerung fungieren kann, bevor der Angerufenen der Grund für den Anruf genannt werden muss. Nach der Antwort von DS, dass Ingrid noch im Urlaub ist, geht FS etwas überlappend zur Nennung des Grundes für den Anruf über (Z. 15). Sie markiert den Übergang durch *ja* und eine Pause. Anzumerken ist, dass von dieser finnischen Beteiligten in derselben Woche

<sup>25</sup> Luke (2002, 188ff.): ‚deferrals‘ bzw. ‚late starts relative to anchor position‘. Nach Luke können z. B. ein Witz oder Kontaktinformationen vor der Nennung des Grundes für den Anruf erzählt und behandelt werden. Wenn eine Sequenz im Gespräch hinausgezögert wird, hat dies in der Regel eine interaktionale Bedeutung im Gespräch (vgl. Schegloff (2002, 258): „the interactional import of the delayed realisation of the sequence“).

mehrere Telefonate aufgezeichnet worden sind, aber die Wunschsequenz nur einmal vorkommt.

Im folgenden Ausschnitt ist der zu behandelnde Sachverhalt vor kurzem besprochen worden. Vor der Nennung des Grundes für den Anruf wird eine Wohlergehensequenz eingeschoben:

(40) Tel. 10

((Der Anfang der Aufnahme fehlt?))

01 FS: guten morgen inge, mari hier,  
02 DS: guten morgen mari [hallo  
03 FS: [wie gehts heute?  
04 DS: ach ja ganz gut;  
05 → FS: ist oh: ist die ware schon reingekommen,

Nach der Realisierung der Wohlergehensequenz (Z. 03–04) geht FS sofort zur Nennung des Grundes für den Anruf über. Ihre Äußerung *ist die ware schon reingekommen* belegt, dass die Angelegenheit als bekannt vorausgesetzt wird, da nicht näher definiert wird, um welche Ware es sich handelt. Mit dem Ausdruck *schon* (Z. 05) wird auch angedeutet, dass das Geschehen erwartbar ist und insofern als bekannt vorausgesetzt wird. Auch die Äußerungsstruktur der Wohlergehensfrage mit der Zeitangabe *heute* (Z. 03) signalisiert, dass die Beteiligten zwar nicht heute, aber vor kurzem miteinander gesprochen haben. Die Wohlergehensfrage kann auch die kommende Frage ankündigen („Ist die Ware heute gekommen?“), denn auch in den vorangegangenen Telefonaten im Korpus haben dieselben Beteiligten über das Eintreffen dieser Lieferung geredet. Andererseits kann die Anruferin durch die Wohlergehensequenz die Nennung des Grundes für den Anruf hinauszögern, weil sie vielleicht mit einer verneidenden (dispräferierten) Antwort rechnet. Zugleich wird DS durch die Wohlergehensfrage Gelegenheit gegeben, den Grund für den Anruf zu erschließen und auf die von ihr vermutete Frage direkt zu antworten (vgl. Kap. 8.6). Das weitere Gespräch belegt, dass die Antwort verneidend ist.

### 8.4.3 Zusammenfassung

Wenn das Klingeln des Telefons als erster Turn des Anrufers betrachtet wird, werden die interaktionseröffnenden Aufgaben innerhalb von vier Turns abgeschlossen, wonach der Anrufer das Rederecht erhält und die Nennung des Grundes für den Anruf initiieren kann. Manchmal initiiert der Anrufer die Nennung des Grundes für den Anruf schon in der Grußsequenz, d. h. im dritten Turn im Gespräch. Bei

Rückrufen gibt der Anrufer dem Angerufenen das Rederecht durch Äußerungen wie *du hast mich angerufen* oder *sollte dich noch mal anrufen* zurück.

Der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf wird fast immer markiert. Die finnischen Beteiligten benutzen meistens Verzögerungssignale und Pausen, die deutschen Beteiligten namentliche Anreden (mit Verzögerungssignalen oder Pausen) als Übergangsmarkierungen. Wenn die Nennung des Grundes für den Anruf im selben Turn mit der Identifikation und Erkennung erfolgt, wird der Übergang turnintern auf ähnliche Weise markiert. Falls sich die Beteiligten und diese den zu besprechenden Sachverhalt kennen und vor kurzem telefoniert haben, was z. B. durch allgemeine Rückverweise auf den Arbeitskontext markiert wird (*die ware, der kunde, die lieferung*), können Übergangsmarkierungen wegfallen.

Es kommen auch aufwendigere Realisierungen des Übergangs vor. Wenn der Übergang explizit mit Äußerungen wie *es geht um, ich rufe wegen* markiert wird, geht es um Gespräche zwischen Beteiligten, die sich nicht gut kennen und/oder der zu besprechende Sachverhalt wird als problematisch oder heikel angesehen. In diesen Fällen fungieren diese Äußerungen als Hinauszögerungen. Ferner kommen in den Daten einmal eine Wunsch- und einmal eine Wohlergehenssequenz als Übergangsmarkierung vor. Diese haben die Funktion der Hinauszögerung der Nennung des Grundes für den Anruf. In einem Beispiel wurde auch angedeutet, dass die Übergangsmarkierung die Erledigung einer Aufgabe, d. h. den Grund des Anrufs, schon andeuten kann.

## 8.5 Den relevanten Arbeitskontext des Anrufs markieren

Im vorangegangenen Kapitel 8.4 wurden Turnorganisation und Übergangsmarkierungen bei der Nennung des Grundes für den Anruf betrachtet. In diesem Abschnitt wird auf die nächste Aufgabe des Aufgabenbündels „Grund für den Anruf nennen“ eingegangen. Ein Befund der exemplarischen Analyse ist, dass der Anrufer bzw. Kontaktinitiator zunächst den relevanten Arbeitskontext markiert, bevor er die mit diesem Kontext verbundene neue Information mitteilt. In der exemplarischen Analyse nennt die Anruferin FS das Bezugsobjekt *testzertifikat*, das sie DS als bekannt voraussetzt. Durch diesen Hinweis kontextualisiert sie den Anruf als Teilhandlung der laufenden Zusammenarbeit in Bezug auf ein großes Projekt.

Halliday (1967) und Terasaki (2004) unterscheiden zwischen ‚new information‘ und ‚given information‘ im Gespräch, wobei die bekannte Information diejenige In-

formation ist, die zuvor im Gespräch erwähnt worden ist oder aus der Gesprächssituation bekannt ist. Die neue Information wird vom Sprecher als „neu“ präsentiert:

Information focus reflects the speaker's decision as to where the main burden of the message lies. [...] Information focus is one kind of emphasis, that whereby the speaker marks out a part (which may be the whole) of a message block as that which he wishes to be interpreted as informative. What is focal is ‚new‘ information; not in the sense that it cannot have been previously mentioned, although it is often the case that it has not been, but in the sense that the speaker presents it as not being recoverable from the preceding discourse. The focal information may be a feature of mood, not of cognitive content, as when the speaker confirms an asserted proposition; but the confirmation is itself still ‚new‘ in the sense intended. (Halliday 1967, 204)

Ist eine bestimmte Information aus früheren Kontakten mit denselben oder anderen Beteiligten bekannt, so wird dieses Wissen, das auf eine gemeinsame Interaktionsgeschichte<sup>26</sup> zurückverweist, in den Gesprächen berücksichtigt:

An additional criterion used by speakers to determine the informational status of an utterance is previous mention of the item in earlier contacts with these or other co-participants. Interactants develop a common historical biography with one another across their serial encounters which they can be shown to take account of in successive contacts. (Terasaki 2004, 213: note 1)

In meinem Korpus von Geschäftstelefonaten handelt es sich um fest etablierte geschäftliche Kontakte, was heißt, dass sich die Beteiligten und/oder diese den Arbeitskontext<sup>27</sup> in den meisten Fällen kennen. Dies bedeutet, dass die betreffenden Sprecher meist über eine gemeinsame berufliche Interaktionsgeschichte verfügen bzw. dass sie sich im Rahmen einer fest etablierten Geschäftsbeziehung zwischen den Unternehmen oder zwischen Mutter- und Tochterunternehmen bzw. Vertretung bewegen. Yotsukura beschreibt diesen umfangreicheren Gesprächskontext („larger discourse context“) bzw. Vorlauftext („prior text“), der alle früheren Gespräche und schriftlichen Kontakte umfassen kann, wie folgt:

Especially if the call recipient is someone with whom the caller interacts regularly by phone, it is possible for a caller to assume that the recipient can and will make a connection between the details presented in the *maeoki* and the larger discourse context – which not only includes the fact that the caller has just contacted the recipient, but also, more broadly speaking, the “prior text” between these conversationalists, which

<sup>26</sup> Vgl. Kallmeyer (1981, 91ff.).

<sup>27</sup> Vgl. Firth (1995). Er analysiert die Struktur von geschäftlichen Telefonaten, um zu zeigen, „how this structure is reflexively tied to the particular work context“ (ebd., 184).

would include any all previous conversations, faxes, and other correspondence. (Yotsukura 2003, 154)

Durch den Rückbezug auf einen bestimmten früheren Kontakt bzw. durch die Nennung eines Bezugselements wird der jeweilige Adressat aufgefordert, jenen gemeinsamen Wissensbereich zu aktualisieren, der für die Rezeption und die Behandlung der neuen Information relevant ist. Diese Aufgabe wird in der Regel sehr ökonomisch abgearbeitet: Dem Adressaten werden nur so viel bekannte Informationen als Kontextualisierungshinweise genannt, wie für die Identifizierung des unmittelbar relevanten Arbeitskontextes notwendig ist. Die nachfolgende Analyse zeigt, dass die Kontextualisierung durch Verweise auf schriftliche Kontakte, frühere Anrufe, Bezugshandlungen und -personen sowie auf Bezugsobjekte realisiert werden kann. Der markierte Kontext ist zugleich eine Teilhandlung bei der Erreichung von übergeordneten Zielen: Der Briefwechsel sowie die Anrufe und Aufgaben in der Produktion und in der Lieferung tragen alle dazu bei, in Zusammenarbeit Geschäfte abzuwickeln. Die Beteiligten der Telefongespräche sind sich in der Regel all dieser Teilhandlungen bewusst, wobei die Telefongespräche eine wichtige koordinierende Aufgabe in der Realisierung dieser Zusammenarbeit sind.

Die Bearbeitung der Aufgabe „den relevanten Arbeitskontext markieren“ ist eine kooperative Leistung der Beteiligten. Das Erkennen oder Nichterkennen des Kontextes wird zugleich vom Adressaten markiert, wie die folgenden Beispiele (41) und (42) belegen:

(41) Tel. 33

((Wartezeichen))

01 DS: stecker,  
02 FS: hallo jens (.) [hier ist anja  
03 DS: [hallo anja  
04 → FS: äh nun ich habe etwas neues über die retard super [((Produkt))  
05 → DS: [ja=a,  
06 FS: äh: äh wir haben im lager (.) äh folgendes;  
07 DS: ja'

In Beispiel (41) markiert der Angerufene DS nach der Nennung des Bezugsobjekts *die retard super* (Z. 04), dass er den relevanten Kontext erkennt. Durch das ratifizierende Fortsetzungssignal *ja=a*, (Z. 05) markiert DS zugleich, dass er die Rolle des Empfängers der neuen Information einnimmt. Danach beginnt die Anruferin FS in Zeile 06, die neuen Informationen mitzuteilen.

Im folgenden Ausschnitt markiert DS2, dass er den Kontext nicht erkennt:

(42) Tel. 1 (Auszug fängt nach der Weiterleitung an)

05 ((Musik ca. 10 Sek))  
06 DS2: schmidt-  
07 FS: äh: hier ist niemi (.) aus der firma laite yritys oy aus  
08 finnland guten morgen;  
09 DS2: guten morgen,  
10 → FS: äh (-- ) gestern haben wir ihnen (-- ) ein telefax äh  
11 geschickt (-) die letzte lieferplanungen von zwei äh  
12 ((Produkt)) (-- ) schmiedestücke  
13 → DS2: ich bin ehrlich ich hab's nicht gesehen;  
14 FS: aha=

In Beispiel (42) teilt FS mehrere Informationen mit (schriftlicher Kontakt, Bezugshandlung und -objekt), die er dem Adressat als bekannt unterstellt (Z. 10–12), aber DS2 signalisiert, dass dies nicht der Fall ist (Z. 13).

In einigen Telefonaten nennt der Anrufer die neue Information im ersten Turn nach der Erledigung der interaktionseröffnenden Aufgaben. Jedoch enthalten die Äußerungen irgendeinen Kontextualisierungshinweis zwecks der Erkennung des relevanten Kontextes. Es wird aber nicht erwartet, dass der Angerufene das Erkennen des Arbeitskontexts zuerst zeigt, sondern er wird vom Anrufer als bekannt für den Angerufenen angenommen.<sup>28</sup> Stattdessen wird erwartet, dass der Angerufene direkt auf die neue Information reagiert. Diese Reaktion zeigt aber zugleich, dass der Adressat den relevanten Kontext erkannt hat. In dem Sinne hat die Reaktion auf die neue Information eine Doppelfunktion.

Im folgenden Ausschnitt wird der Kontext des Anrufs durch den Verweis auf eine Eigenschaft des Bezugsobjekts (*die gröÙe*) markiert:

(43) Tel. 19

01 DS: bergmann?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys hallo;  
03 → äh hast du etwas (.) information über die gröÙe=  
04 DS: =nein (-) ( ) auftraggeber ( ) italienisch  
05 sprechen aber ich glaub er kommt erst um neun-

In Beispiel (43) geht die Anruferin FS in ihrem ersten Turn (bzw. zweiten, wenn das Klingeln mitgerechnet wird) zur Nennung des Grundes für den Anruf über. In Zei-

<sup>28</sup> Siehe auch Bsp. (51) in Kap. 8.5.1.2. Wenn ein Telefongespräch, das zeitlich in der Nähe liegt, als relevanter Kontext des Anrufs markiert wird, kann die Markierung der Erkennung dieses Kontextes wegfallen.

le 03 stellt sie die Frage *äh hast du etwas (.) information über die gröÙe*. DS erkennt gleich, worum es sich handelt, da er sofort auf die Frage antwortet (Z. 04–05). Es wird deutlich, dass die Beteiligten sich und die zu besprechende Angelegenheit gut kennen und erst vor kurzem telefoniert haben. DS markiert z. B. in der Eröffnung kein Erkennen der FS, was aber keine Störung der Interaktion verursacht (das Erkennen im vorigen Telefonat ist noch „gültig“<sup>29</sup>). Dies bedeutet, dass die Antwort von DS auch als Erkennen von FS fungiert. In diesem Gespräch fungiert schon die Selbstidentifikation von FS für DS als ein Kontextualisierungshinweis: Anhand der früheren Telefongespräche weiß DS, zu welchem Zweck FS anruft.

In der folgenden Analyse wird veranschaulicht, wie der Anrufer bzw. Kontaktin-itiator den relevanten Arbeitskontext des Anrufs markiert. Die Verfahren werden je nachdem kategorisiert, welcher Kontext, d. h. welche Teilhandlung der übergeordneten laufenden Zusammenarbeit, als relevante Umwelt für den aktuellen Anruf markiert wird. In Kapitel 8.5.1 werden Beispiele vorgeführt, in denen der Anrufer auf einen früheren schriftlichen oder mündlichen (Anruf) Kontakt verweist und diese Teilhandlung als Kontext des Anrufs markiert. Die Beispiele in Kapitel 8.5.2 stellen Fälle dar, in denen durch die Nennung z. B. eines Bezugsobjekts, einer Bezugshandlung oder einer Bezugsperson (oder durch mehrere Angaben) die für den Anruf relevante Umwelt markiert wird. Die Zusammenfassung der Analyse befindet sich in Kapitel 8.5.3.

### 8.5.1 Bezug auf einen früheren Kontakt

Ein früherer Kontakt wird durch zwei Verfahren als relevanter Kontext der neuen Information markiert:

- Durch die Nennung eines früheren schriftlichen Kontakts werden dessen Informationen bestätigt und im weiteren Gespräch als relevante Umwelt des Anrufs behandelt. Der Anrufer kann auch um die Bestätigung von Informationen eines schriftlichen Kontakts bitten. Nach der Bestätigung wird dieser Kontakt als ein unmittelbar relevanter Kontext für den Anruf behandelt.
- Ein früheres Telefonat wird als relevanter Kontext des Anrufs markiert. Dies geschieht durch eine Äußerung, die zugleich die kommende neue Information als eine Reaktion auf eine Frage, einen Vorschlag oder eine Bitte in diesem früheren Telefonat projiziert.

---

<sup>29</sup> Siehe Bsp. (19) in Kap. 8.3.1.

Im Folgenden werden diese Verfahren an Beispielen aus den finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten dargestellt.

#### 8.5.1.1 Rückverweis auf einen schriftlichen Kontakt

In den untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten kann der Anrufer durch Rückverweis auf einen schriftlichen Kontakt die sich auf diesen beziehenden Informationen bestätigen, z. B. dass er Brief oder Fax bekommen und gelesen hat, bzw. kann er fragen, ob der Adressat einen Brief oder Fax erhalten hat. Nach der Bestätigung werden die Informationen im weiteren Gespräch als bekannte Informationen und als die relevante Umwelt des Anrufs behandelt. Zugleich sind sowohl der angezeigte schriftliche Kontext als auch das aktuelle Telefongespräch Teilhandlungen bei der Realisierung übergeordneter Aufgaben, die spezifische Projekte bzw. Geschäfte mit bestimmten Kunden umfassen können.

Dieser Befund entspricht den Ergebnissen von Firth (1995b, 196ff.). Er zeigt, dass die Beteiligten in Geschäftstelefonaten oft Rückverweise („retrospective ‚tying‘ references“) benutzen, um das Gesprächsthema einzuleiten und somit den Übergang zum Gespräch über die geschäftlichen Sachverhalte („work-related talk“) zu markieren. Der Rückverweis auf einen früheren schriftlichen Kontakt verbindet somit das aktuelle Telefonat mit einer bestimmten früheren geschäftlichen Aktivität. Der Rückverweis besteht aus zwei Teilen: Erstens aus einer Nennung des Mediums und/oder des Absenders, und zweitens aus einer Formulierung des Inhalts. Medium (z. B. Brief oder Fax) und Absender (der Anrufer oder Kollege) werden normalerweise vom Anrufer genannt, aber die Formulierung des Inhalts kann entweder vom Sender oder vom Rezipienten durchgeführt werden. Manchmal wird der Inhalt kooperativ formuliert.

Wenn der Anrufer in den analysierten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten auf einen schriftlichen Kontakt verweist, indem er bestätigt, ein Angebot, einen Auftrag oder eine Anfrage bekommen zu haben, reagiert der Angerufene auf diese Bestätigung mit einem Fortsetzungssignal (*hm=hm?*, *ja=a*, oder *ja*), das mit steigender Intonation ausgesprochen wird. Mit dem Fortsetzungssignal wird dem Anrufer das Rederecht zurückgegeben und er wird zugleich aufgefordert, die mit diesem Kontakt verbundenen neuen Informationen mitzuteilen. Dies bedeutet, dass der Angerufene die Bestätigung der Informationen im schriftlichen Kontakt nicht als Grund für den Anruf interpretiert (der Anrufer ruft nicht an, um mitzuteilen, dass er das Angebot, den Auftrag oder die Anfrage bekommen hat), sondern als Markierung

des relevanten Arbeitskontextes für den Anruf. Der folgende Ausschnitt veranschaulicht einen solchen Fall:

(44) Tel. 32

((Wartezeichen))  
01 DS: stecker,  
02 FS: hallo jens (.) [hier ist anja hehe  
03 DS: [hallo (hier)  
04 → FS: äh: danke für deinen auftra:g äh (-) für den motor [((Produkt)),  
05 DS: [ja=a,  
06 FS: äh: soll der ((Produkt)) äh vollgummi [kanten haben;  
07 DS: [ja=a vollgummi (.)  
08 unbedingt=  
09 FS: =UNbedingt ach so.

In Zeile 04 bestätigt FS mit der Äußerung *äh: danke für deinen auftra:g äh (-) für den motor [((Produkt))*, die im schriftlichen Kontakt mitgeteilten Informationen und markiert diesen Kontakt zugleich als relevanten Kontext des Anrufs. DS markiert durch das überlappend ausgesprochene *ja=a*, (Z. 05), dass er den Kontext erkennt und das Rederecht an FS zurückgibt. In Zeile 06 geht FS zur Nennung der neuen Information über.

Der Anrufer kann auch den Angerufenen um Bestätigung von Informationen aus dem schriftlichen Kontakt bitten und nach der Bestätigung durch den Angerufenen diese Informationen als bekannte Informationen und als relevanter Kontext des Anrufs im weiteren Gespräch behandeln, wie die folgenden Beispiele (45) und (46) belegen:

(45) Tel. 4

((Der Anfang der Aufnahme fehlt.))  
01 → FS: hallo klaus öh: du hast eben mein telefax vielleicht  
02 bekommen, also diese memorandum [von den (-) ja  
03 DS: [ja s grade ( ) (-) am  
04 lofen hier.  
05 FS: ja (.) gut↑ öh:: weil ich möchte nun dass: <<len> diese  
06 nicht> jede man lesen: [konnte hehe  
07 DS: [ne isch schon isch schon klar;

In Beispiel (45) stellt die Anruferin FS die Frage *du hast eben mein telefax vielleicht bekommen*, (Z. 01–02). Durch die überlappende Antwort (Z. 03–04) bestätigt DS diese Information. Nachdem dieser Kontakt als relevanter Kontext des Anrufs markiert worden ist, geht FS zur Nennung des Grundes für den Anruf über (Z.

05–06). In diesem Beispiel wird die Markierung des relevanten Kontextes interaktiv sehr ökonomisch abgearbeitet: Der Angerufene DS markiert das Erkennen des Kontextes, sobald er ausreichend Informationen darüber hat, und unterbricht die Beschreibung des früheren schriftlichen Kontakts durch die Anruferin.

In Ausschnitt (46) wird eine Entscheidungsfrage (*hast du meine email bekommen*) nach der Bestätigung von Informationen in einer E-mail gestellt (Z. 04):

(46) Tel. 17

((Wählen, Wartezeichen))

01 DS: bendel hallo?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys hallo [nina  
03 DS: [hallo,  
04 → FS: äh hast du meine email bekommen;  
05 DS: äh: [dass du noch] prüfst (.) ne?  
06 FS: [we wegen den montag]  
07 FS: dass der äh montag geöffnet sind und könnten die ware-  
08 (1.3)  
09 FS: also die ware könnten da am montag abgeholt sein.  
10 DS: aha (.) also das geht in ordnung;

Im Unterschied zu den zwei vorangegangenen Beispielen nennt die Sprecherin FS in diesem Ausschnitt zuerst nur das Medium des früheren Kontakts (*email*). Über den Inhalt wird nichts gesagt (vgl. oben *auftrag...((Produkt))*, *telefax...medorandum*). DS zögert und stellt eine Verständigungssicherungsfrage *dass du noch prüfst (.) ne?* (Z. 05), womit sie überprüft, ob sie den markierten Kontext richtig erkennt. FS fängt an, überlappend<sup>30</sup> zu reden und gibt weitere Informationen für die Identifizierung der E-mail (Z. 06: *wegen den montag*). FS setzt dann ihren Turn fort und gibt den Inhalt der E-mail wieder (Z. 07, 09), wobei die Äußerung *also die ware könnten da am montag abgeholt sein.* als eine Schlussfolgerung der Informationen aus der E-mail und somit als eine neue Information betrachtet werden kann, denn durch die nächste Reaktion *aha (.) also das geht in ordnung* (Z. 09) nimmt DS Stellung zum informierten Stand der Lieferung.

In Beispiel (47) verweist die Anruferin FS auf einen schriftlichen Kontakt (Angebot), der nicht in der unmittelbaren Interaktionsgeschichte stattgefunden hat (das Angebot stammt von Ende Oktober und die Aufnahme des aktuellen Telefonats von Ende Dezember). FS stellt eine Frage nach diesem Kontakt, um zu überprüfen, ob die Informationen aus dem Angebot noch als bekannt behandelt werden können:

<sup>30</sup> Die Überlappung hier kann als Fehlstart betrachtet werden: FS interpretiert die Verzögerung von DS als Nichtübernehmen des Rederechts durch DS. Zu „Unterbrechungen, Überlappungen und andere Interventionen“ siehe Kotthoff (1993).

(47) Tel. 16

((Wartezeichen))

01 DS: bendel hallo?  
02 FS: ja hier ist maija aus yrittys guten tag;  
03 DS: ja guten tag-  
04 → FS: äh erinnerst du dass du hast mir ein angebot am ende  
05 oktober gemacht über eine lieferung von domzahle  
06 nach kuopio in finnland;  
07 DS: ja=a?  
08 FS: und jetzt ist es so weit (.) dass die (.) kunde hat (.) die  
09 ware schon bes bezahlt ich habe die kopien hier vor mir  
10 und jetzt sollte ich die (.) ware abholen;  
11 (-)  
12 FS: aber wie ist es jetzt mit der weihnachtszeit;  
13 (1.3)  
14 DS: aha?=  
15 FS: =wann könntet das ist so eins ko äh (.) eins komma sechs  
16 lademeter.  
17 (--)  
18 DS: a: von finnland nach?  
19 FS: nein nein von domzahle nach [kuopio;  
20 DS: [ach von domzale-  
21 FS: hm=hm  
22 DS: nach (-) finnland-  
23 FS: ja;  
24 DS: oo (2.4) oo das [ist] jetzt sehr schwierig. [wenn noch

FS macht in Zeile 04–06 ein früher verschicktes Angebot zum relevanten Kontext des Anrufs. FS verwendet den unbestimmten Artikel, als sie die bekannten Informationen nennt (*ein angebot, eine lieferung*). Dadurch markiert sie ihren Zweifel, ob sich die Angerufene DS noch an die Informationen aus dem Angebot erinnert. Auch die Rückversicherungsfrage von FS *erinnerst du* (Z. 04) signalisiert diesen Zweifel. Die Antwort *ja=a*, von DS (Z. 07) wird von FS als eine Markierung des Erkennens des Angebots interpretiert und sie nennt anschließend die neuen Informationen, die eine implizite Frage nach der Lieferung in der Weihnachtszeit enthält (Z. 08–12). Aber die lange Pause (Z. 13) und die nächste Reaktion von DS, *aha* mit Frageintonation (Z. 14), signalisieren, dass DS den Arbeitskontext nicht erkennt und dementsprechend die neuen Informationen nicht verstehen kann, denn sie beantwortet die implizite Frage/Bitte von FS nicht. Dies bedeutet, dass DS die erste Frage (Z. 04–06) eher als eine Art Einleitung für einen Bericht (,story preface<sup>31</sup>) interpretiert und

<sup>31</sup> Zu ‚story preface‘ siehe näher Kap. 8.6.

mit dem Fortsetzungssignal *ja=a* (Z. 07) die Rolle des Zuhörers einnimmt. In Zeile 14–15 reformuliert FS ihre Frage nach der Lieferung. Es entsteht wieder eine Pause (Z. 17), die signalisiert, dass DS den Arbeitskontext immer noch nicht erkennt und deshalb die neue Information nicht versteht. In einer Verständigungssicherungssequenz (Z. 18–23) werden die schon im schriftlichen Kontakt erwähnten Informationen wiederholt und bestätigt und somit wird die relevante Umwelt des Anrufs DS bekannt gemacht. Erst danach reagiert DS auf die gestellte Frage in Zeile 24.<sup>32</sup>

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass der Rückverweis auf einen schriftlichen Kontakt sehr ökonomisch verwendet wird. Es wird zunächst nur der Kontakt bzw. das Medium (*auftrag, telefax*) und ein Bezugselement (*(Produkt), memorandum*) genannt, und der Angerufene markiert sofort, dass er den angezeigten Kontext erkennt. Weitere Informationen über den Inhalt aus dem schriftlichen Kontakt werden nur dann wiedergegeben, wenn der Angerufene diesen Kontakt oder den Inhalt des Kontakts nicht erinnern kann. Nachdem der Angerufene den relevanten Kontext erkannt hat, werden seine Informationen im nachfolgenden Gespräch als bekannt behandelt.

#### 8.5.1.2 Rückverweis auf ein früheres Telefonat

Manchmal wird ein früheres Telefonat als relevanter Kontext des Anrufs markiert. In diesen Fällen ist eine Frage oder ein Vorschlag im früheren Telefonat nicht bzw. nicht ausreichend beantwortet worden. Die Erwartung einer Antwort ist durch die Erklärung, dass die Antwort im späteren Telefonat gegeben wird, aufgeschoben worden. Somit wird die telefonische Behandlung eines Sachverhalts in mehrere Telefongespräche zerlegt. Diese gesprächsübergreifende Behandlung bildet dann eine Teilhandlung der laufenden Zusammenarbeit und trägt dazu bei, übergeordnete Ziele zu erreichen. Wie die Fragen gestellt und beantwortet werden und wie markiert wird, dass die konditionelle Relevanz durch eine Erklärung aufgeschoben wird, aber dennoch in Kraft bleibt, wird in Kapitel 8.7 näher dargestellt. In diesem Abschnitt geht es vor allem darum zu zeigen, wie das frühere Telefonat als relevanter Kontext des aktuellen Telefonats markiert wird.

Im Folgenden wird zuerst eine Kette von drei Telefonaten betrachtet, in denen über eine problematische Lieferung geredet wird:

---

<sup>32</sup> Siehe dasselbe Gespräch auch in Kap. 8.7.3.

(48) Tel. 14

((Wartezeichen))

01 DS: gülich?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys hallo;=  
03 DS: =hallo maija;  
04 → FS: ja (-) jetzt habe ich bisschen mehr information das heißt  
05 (-) die (.) der lkw ist zu h hoch (.) das heißt die  
06 ladestelle ist drei meter hoch plus den lkw (.) also das  
07 darf nicht in ein (-) ein zug.

Die Äußerung *ja (-) jetzt habe ich bisschen mehr information* (Z. 04) von FS in Abschnitt (48) verbindet den Grund für den jetzigen Anruf mit einem bestimmten früheren Telefonat, in dem dieselben Beteiligten über diese Lieferung geredet haben. Ein Lkw ist unterwegs nach Italien, musste aber wegen des Übergewichts in Travemünde stehen bleiben. DS2 hat vorgeschlagen, dass der Lkw auf der rollenden Landstraße, also per Zug, durch Österreich fahren soll, wie der folgende Auszug aus Telefonat 13 belegt:

(49) Tel. 13

74 → DS2: ja aber aber (-) könn wir das nicht so machen dass wir  
75 zum beispiel mit der rollenden landstrasse nur  
76 in österreich machen;  
77 (3.0)  
78 FS: (als)

((Zeilen 79–106 aus dem Auszug beseitigt. Es wird erläutert, was der Ausdruck „rollende Landstraße“ bedeutet.))

107 DS2: man man fährt durch österreich und in italien fährt man  
108 wieder runter und fährt richtung kunden weiter.  
109 FS: okay; (-) [ich i  
110 → DS2: [da das wär mir am liebsten wenn wir  
111 das [so] machen.

((Zeilen 112–140 aus dem Auszug beseitigt.))

141 → FS: hm tja (-) okay ich werde das jetzt (-) mehr (-) fragen und  
142 ich melde mich gleich wieder;  
143 DS2: ( )  
144 FS: okay (.) danke,  
145 DS2: ( ) tschüss  
146 FS: tschüss

Nachdem die Beteiligten über das Entstehen des Übergewichts gesprochen haben, gehen sie zum Aushandeln der Folgeaktivitäten über. DS2 macht in Zeile 74–76 den Vorschlag, die rollende Landstraße zu nutzen. Danach entsteht eine Pause von 3.0 Sekunden (Z. 77), die von DS2 als Verständigungsproblem interpretiert wird. Nachdem er gründlich erklärt hat, was der Ausdruck „rollende Landstraße“ bedeutet und wie die Lieferung organisiert werden könnte, bewertet er den Vorschlag noch als aus seiner Sicht beste Lösung des Problems (Z. 110–111). Dieser Vorschlag wird in der Folge weiter besprochen und begründet. FS schlägt auch eine alternative Lösung vor (Teillieferung), die DS2 aber nicht akzeptiert (nicht im Auszug). Das Problem wird im betreffenden Telefonat nicht gelöst, sondern FS verspricht sich in Kürze wieder zu melden (Z. 141–142). DS akzeptiert diesen Vorschlag (Z. 143, undeutlich in der Aufnahme).

Mit der Äußerung *jetzt habe ich bisschen mehr information* im Telefonat 14 (Bsp. 48 oben, Z. 04) markiert FS das Telefonat 13 als relevante Umwelt für das aktuelle Telefonat. Die Äußerung fungiert zugleich als Projektion des Grundes für den Anruf: Eine neue Information wird mitgeteilt, und diese Information ist eine Antwort oder eine Reaktion auf den früher gemachten Vorschlag, d. h. die konditionelle Relevanz, die im früheren Telefonat erzeugt wurde, wird im aktuellen Telefonat erfüllt. Bemerkenswert ist auch, dass keine Markierung des Erkennens des Arbeitskontextes vorkommt, was aber keine Probleme im Gespräch verursacht. Die Beteiligten haben vor kurzem telefoniert, weshalb der Kontext als bekannt vorausgesetzt wird und eine erneute Markierung des Erkennens unterbleibt (vgl. auch Bsp. 43).

In Telefonat 14 wird dasselbe Lieferungsproblem weiter besprochen. Nachdem FS den Vorschlag von DS2 aus dem früheren Telefonat, die „rollende Landstraße“ zu nutzen, abgelehnt hat, teilt FS mit, dass die einzige Möglichkeit darin besteht, einen Teil der Waren nachzuliefern. Unklar ist noch, wann die Teillieferung erfolgen soll. DS fordert zu einer schnellen Lieferung auf, wie der folgende Ausschnitt aus Telefonat 14 belegt:

(50) Tel. 14

78 → DS: =aber da (.) für mich ist (.) ist wichtig dass du  
 79 ( ) die restliche ware nach italien nachlieferst so  
 80 schnell wie möglich ja;  
 81 FS: hm [ja;  
 82 DS: [denn ich will nicht dahin ein zu großes problem mit  
 83 ((Firma)) erzeugen (-) <<len>weil (.) wir nicht diese lage  
 84 FS: hm  
 85 DS: waren> (-) in finnland das gewicht zu kontrollieren  
 86 ( ) in deutschland gemacht haben ja.

87 FS: ((hustet ein wenig)) <<p>ja> (-) okay ich versuche etwas=  
88 DS: =probleme-  
89 FS: ja  
90 DS: denn wenn ich jetzt zum kunden gehe dann sagt sagt er (.)  
91 wieso sagst du mir das jetzt heute ist montag und geladen  
92 geladen haben wir donnerstag (-) das ist ein bisschen spät  
93 mit dieser information und da da muss ich ihm recht geben ja;  
94 FS: <<p> okay> [o  
95 DS: [das ist ein bisschen spät.  
96 → FS: tja (.) aber ich muss darüber auch mit seppo reden und dann  
97 melden wir uns wieder.  
98 (2.0)  
99 DS: ja bitte;

In Zeile 78–80 fordert DS zu einer möglichst schnellen Nachlieferung auf. Er begründet diese Aufforderung mit der peinlichen Situation für den Kunden und kritisiert, dass das Gewicht des Lkws nicht schon in Finnland kontrolliert worden ist (Z. 82–93). FS kann das Problem nicht gleich lösen, weshalb sie eine Unterbrechung der telefonischen Bearbeitung des Problems vorschlägt, um mit ihrem Chef Rücksprache zu nehmen (Z. 96–97). DS akzeptiert diesen Vorschlag mit der Äußerung *ja bitte* (Z. 99). Das Gespräch über die Lieferung wird in Telefonat 20 fortgesetzt:

(51) Tel. 20

01 DS: gülich?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys hallo;  
03 DS: hallo maija;  
04 → FS: ja (-) ich hab jetzt nach die (.) die die lieferung (-)  
05 gefragt und (.) leider hat man keine platz (-) mehr  
06 heute.=  
07 DS: =das ist schlecht.

FS markiert den Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf mit *ja* und einer Pause (Z. 04). Die nächste Äußerung *ich hab jetzt nach die (.) die die lieferung (-) gefragt* (Z. 04–05) macht das Telefonat 14 zur relevanten Umwelt des aktuellen Anrufs. Zugleich projiziert sie den Grund für den Anruf als eine Reaktion auf die früher thematisierte Aufforderung („jetzt kann ich antworten“). Die Reaktion auf die Aufforderung „schnelle Lieferung“ ist, dass die Nachlieferung nicht zum erwünschten Zeitpunkt stattfinden kann (Z. 05–06: *leider hat man keine (-) platz mehr heute*).



Aus der Selbstidentifikation von FS in Zeile 01 geht hervor, dass die Beteiligten erst kürzlich über den Sachverhalt gesprochen haben (*hier ist anja nochmal*). Der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf wird nicht durch Übergangsmarkierungen verdeutlicht.<sup>34</sup> Mit der Äußerung *ich hab dir (.) falsche information über die kältebeständigkeit gegeben(h)* (Z. 03–04) macht FS das frühere Telefonat zum Kontext des aktuellen Anrufs und projiziert zugleich, dass die angezweifelte Information überprüft worden ist und im aktuellen Telefonat korrigiert wird. Nach dem Fortsetzungssignal von DS (Z. 05) wird die aktualisierte Information mitgeteilt (Z. 06).

Das folgende Schema veranschaulicht die Verbindung der Telefonate 28 und 29:

Tel. 28	Frage von DS	→ <i>Schaffen der kond. Relevanz</i>
	Antwort von FS	→ <i>Erfüllen der kond. Relevanz</i> ( <i>nur teilweise, weil DS den Inhalt anzweifelt</i> )
	ein neuer Kontakt wird verabredet	→ <i>Aufschieben der kond. Relevanz</i>
-----		
Unterbrechung der Interaktion (während der FS ihre Antwort überprüft)		
-----		
Tel. 29	Telefonat 28 wird als relevanter Kontext des aktuellen Anrufs markiert neue überprüfte Antwort auf die Frage von DS	→ <i>Erfüllen der kond. Relevanz</i>

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass mit den Äußerungen *ja (-) jetzt habe ich bisschen mehr information* (Tel. 14), *ja (-) ich hab jetzt nach die (.) die die lieferung (-) gefragt* (Tel. 20) und *ich hab dir (.) falsche information über die kältebeständigkeit gegeben(h)* (Tel. 29)

- ein früheres Telefonat als relevanter Kontext des aktuellen Anrufs markiert und zugleich
- der Grund für den Anruf projiziert wird, wobei dieser eine (überprüfte und korrigierte) Antwort/Reaktion auf eine Frage/einen Vorschlag/eine Aufforderung oder Bitte aus dem früheren Telefonat ist.

<sup>34</sup> Siehe auch Bsp. (36) und (37) in Kapitel 8.4.2.

## 8.5.2 Bezug auf einzelne Elemente aus der gemeinsamen Interaktionsgeschichte

Wenn kein bestimmter Kontakt als relevanter Kontext des Anrufs markiert wird, wird durch die Nennung z. B. eines Bezugsobjekts, eines Bezugsorts, einer Bezugshandlung oder einer Bezugsperson (oder durch mehrere dieser Angaben) eine bestimmte Umwelt aus der gemeinsamen Interaktionsgeschichte der Beteiligten als Kontext des Anrufs verdeutlicht. In der folgenden Analyse wird zunächst ein Beispiel dargestellt, in denen der Anrufer in einem Turn den Arbeitskontext markiert und der Angerufene sein Erkennen im darauffolgenden Turn markiert. Danach werden Ausschnitte eingeführt, in denen diese Aufgabe von den Beteiligten über mehrere Turns abgearbeitet wird, wobei der Angerufene nur Zuhörer bleiben oder aber auch an der Markierung des Arbeitskontextes teilnehmen kann.

In der exemplarischen Analyse in Kapitel 8.2 wird der Kontext des Anrufs durch die Nennung des Bezugsobjekts (*des (.) testzertifikats*) markiert. Im folgenden Ausschnitt (53) werden in Zeile 05–06 mehrere bekannte Informationen genannt: das Bezugsobjekt (*der weißen ((Produkt))*), der Bezugsort (*ungarn*) und die Bezugshandlung (*geliefert werden*). DS markiert in Zeile 07 mehrmals durch *ja*, dass sie den Kontext erkennt:

(53) Tel. 38

((Der Anfang fehlt in der Aufnahme))

01 FS: anja metsäketo (.) vienti materials (.) finnland hello  
02 DS: ( anja) hehe  
03 FS: hallo susanne(h)  
04 DS: hallo grüss dich hehe  
05 → FS: äh: ich rufe wegen der weißen ((Produkt)) die nach äh::  
06 ungarn (.) [geliefert werden  
07 → DS: [ja=a ja ja  
08 FS: ich hab gerade mail von lazlo gelesen und (-) äh:  
09 ich möchte nur informieren dass wir die rechnung stellen.

Im folgenden Ausschnitt wird die relevante Umwelt des Anrufs interaktiv durch mehrere Einzelheiten definiert. FS zeigt mehrmals, dass sie den Kontext erkennt und sie nimmt auch selbst an der Beschreibung des Arbeitskontextes teil. Es handelt sich um einen Rückruf von FS. DS ist der Kontaktinitiator und für die Nennung des Grundes für den Anruf verantwortlich. In Kapitel 8.3.2 wurde die Eröffnung dieses Gesprächs analysiert (Bsp. 22) und es wurde angedeutet, dass FS sich unnötig offiziell identifiziert, da sie den DS2 schon erkannt hat und im nachfolgenden Gespräch vornamentliche Anreden benutzt werden. Es geschieht auch keine Turnübergabe an

den Kontaktinitiator DS2 durch eine Äußerung wie *du hast mich angerufen*, wie es in den Rückrufen der Fall war:

(54) Tel. 23

((Am Anfang nur die Stimme der finnischen Anrufenden hörbar.))

01 FS: guten tag (.) a:nja metsähaka vienti yritys finnland,  
02 DS1: ((1.4 Sek. nicht hörbar))  
03 FS: äh:: herr bergma mann hat mich angerufen bezüglich des  
04 → zert testzertifikats;  
05 DS1: ((2.2 Sek. nicht hörbar))  
06 FS: ja dan(h)ke;  
07 (28.6)  
08 DS2: walter bergmann;  
09 FS: ja anja metsähaka vienti materials finnland [guten ta:ag.  
10 DS2: [hallo anja;  
11 → äh anja ich bin hier gerade in österreich in wien  
12 FS: ja=a?  
13 DS2: bei unser niederlassung für vienti materials;  
14 → äh: es geht um den auftrag tausend vierhundert sechszehn  
15 meter (.) breit äh ((Produkt)).  
16 → FS: ja [ich] weiß,  
17 DS2: [( )]  
18 ähm:: ich glaub für (.) siebenhundert achtzig millimeter  
19 breit-  
20 FS: hm,  
21 DS2: fünf hundert strich zwei oder so was.  
22 FS: ja projekt dänemark.  
23 DS2: ja (-) projekt dänemark.  
24 gibt es da (.) prüfberichte;  
25 FS: noch nicht(h) (.) aber hoffentlich morgen(h)  
26 DS2: es ist doch schon zwei wochen her dass ihr den geliefert  
27 habt;

Nachdem die Beteiligten sich erkannt haben (Z. 09–10), nennt DS2 zuerst in Zeile 11 seinen Standort (*in österreich in wien*). FS ratifiziert die Information durch das Fortsetzungssignal *ja=a?* (Z. 12). Danach präzisiert DS2 seinen Standort mit der Äußerung *bei unserer niederlassung für vienti materials*. Die Beschreibung des Standorts scheint überflüssig zu sein, denn FS hat ihn gerade in der österreichischen Niederlassung erreicht. DS2 setzt fort mit der Markierung des relevanten Kontextes für den Anruf (Z. 14–15): Er nennt die Bezugshandlung (*auftrag*) und das Bezugsobjekt (Produkt), wonach FS in Zeile 16 explizit markiert (*ja [ich] weiß*), dass sie den Kontext erkennt. Dennoch wird der Kontext in Zeile 18–23 weiter beschrieben und mehrmals gegenseitig bestätigt. In Zeile 22 nennt FS auch das *projekt dänemark* als

Gesamthandlung, zu der der zu besprechende Auftrag gehört. DS2 bestätigt diese Angabe in Zeile 23.

DS2 nennt den Grund für den Anruf erst in Zeile 24: Er stellt eine Frage nach Prüfberichten. Die Frage wird von FS ablehnend beantwortet (Z. 24). In der nächsten Äußerung kritisiert DS2 das Fehlen der Dokumente (Z. 26–27). Die Äußerung zeigt, dass es zugleich um einen Vorwurf geht: Eine Lieferung hat vor zwei Wochen stattgefunden, aber die dazu gehörenden Prüfberichte des Produkts sind noch nicht angekommen. Mit der aufwendigen Markierung des Arbeitskontextes kann DS2 die Nennung des Grundes für den Anruf hinauszögern und zugleich FS die Möglichkeit geben, auf die noch nicht geäußerte Bitte zu reagieren, was FS aber nicht tut.<sup>35</sup> Es geht um einen Rückruf, und FS signalisiert der vermittelnden Person schon in Zeile 03–04 davon zu wissen, dass DS2 wegen des Testzertifikats (d. h. Prüfbericht) angerufen hat. Die aufwendige Markierung des Kontextes wird somit von beiden Beteiligten strategisch benutzt: DS2 kann die Nennung des Grundes für den Anruf, der einen Vorwurf beinhaltet, hinauszögern. FS erkennt den Kontext und kennt auch den Grund des Anrufs, benutzt aber die Möglichkeit nicht, den Grund für den Anruf zu nennen, und kann somit ihre ablehnende Antwort hinauszögern.

Auch im folgenden Telefonat wird der relevante Arbeitskontext des Anrufs schrittweise durch Nennung mehrerer Einzelheiten markiert, aber die interaktive Ausgestaltung unterscheidet sich von Beispiel (54). Während in Beispiel (54) die Angerufene FS das Erkennen des Kontextes sofort explizit markiert und auch selbst an der Markierung des Kontextes teilnimmt, nimmt der Angerufene DS2 im folgenden Beispiel die Rolle des Zuhörers ein und reagiert auf die schrittweise Markierung des relevanten Kontextes mit Fortsetzungssignalen:

#### (55) Tel. 2 (Auszug fängt nach der Weiterleitung an)

09 ((Musik ca. 3 Sek, Wartezeichen ca. 10 Sek))  
10 DS2: steinberg guten morgen?  
11 FS: äh öh guten morgen (.) hier ist niemi aus der firma laite  
12 → yritys aus finnland (--) und es geht um unsere (--) auftrag  
13 auftrag (-) von stiftschrauben.  
14 → DS2: ja=a,  
15 FS: äh wenn ich unsere auftragsnummer oder bestellungsnummer  
16 ihnen gebe können sie (--) äh mich helf (.) mich helfen.  
17 → DS2: ja=a,

<sup>35</sup> In Kap. 8.7.3 wird das Gespräch in Bezug auf die Aufgabe „über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren“ betrachtet, wobei gezeigt wird, dass die Bitte um das Schicken des Prüfberichts durch eine Präsequenz realisiert wird, die als Hinauszögerung verwendet werden kann und zugleich dem Angerufenen die Möglichkeit bietet, die noch nicht ausgedrückte Bitte zu erschließen.

18 FS: äh ja unsere (-) bestellungsnummer ist (.) drei null eins  
19 (-) zwo drei eins.  
20 → DS2: ja=a,  
21 FS: äh komma äh (--) vierundzwanzig.  
22 → ja=a,  
23 FS: und (-) dann äh (-) die stiftschraube (-) ist äh din (.)  
24 neun drei neun-  
25 → DS2: ja=a,  
26 FS: n zehn mal fünfundsiebzig.  
27 → DS2: ja=a,  
28 FS: und äh äh die lieferung zu dieser bestellung war schon  
29 im ok im oktober (.) [un (.) und äh jetzt benötigen (.) wir  
30 → DS2: hm=[hm,  
31 FS: diese schrauben in äh (-) zwei drei tagen (-) sagen wir mal  
32 äh nä mitten äh mitte nächste woche;  
33 (2.4)  
34 → DS2: jetzt augenblickchen mal bitte?  
35 FS: ja danke;=  
36 DS2: =(für) wall (.) für wann sind die bestellt?  
37 FS: äh äh die bestellung war schon äh im oktober oder oder  
38 de de (.) versanddatum (.) äh  
39 DS2: zwei [au  
40 FS: [war im oktober  
41 → augenblickchen mal bitte [ich guck mal schnell?  
42 FS: [ja danke  
43 ja  
44 DS2: ((sucht im Computer ca 1.30 Minuten, während der Pause sagt  
45 FS: leise „zehnten November“))

FS leitet die Markierung des relevanten Arbeitskontextes in Zeile 12 durch den Ausdruck *es geht um unsere (--) auftrag auftrag (-) von stiftschrauben* ein. Danach nennt er bis Zeile 26 Angaben zu diesem Auftrag. DS2 reagiert in Zeile 14, 17, 20, 22, 25 und 27 mit dem Forsetzungssignal *ja=a,*. FS interpretiert diese Reaktionen als Rückmeldungen und nicht als Zeichen des Erkennens des Kontextes. DS2 stellt aber auch keine Rückfragen, die Verständigungsprobleme markieren würden. Erst in Zeile 28–29 und 31–32 informiert FS über den Stand des Auftrags. Während der Äußerung von FS reagiert DS2 in Zeile 27 mit *hm=hm,*. Nachdem FS seine Äußerung beendet hat, entsteht eine Pause von 2.4 Sekunden (Z. 33), worauf DS2 mit *jetzt augenblickchen mal bitte?* reagiert (Z. 34). In Zeile 36 fängt er an, Verständigungs-sicherungsfragen zu stellen, was ein Beleg für die Nicht-Erkennung des Kontextes ist. Die Äußerung in Zeile 41 *ich guck mal schnell?* markiert, dass DS2 anfängt, die Bezugshandlung im Computer zu suchen.

Im Beispiel siezen sich die Beteiligten, und es gibt keinen Beleg dafür, dass die Beteiligten sich kennen oder früher miteinander telefoniert haben. Darüber hinaus handelt es sich um keinen hausinternen Anruf, sondern um ein Gespräch zwischen Käufer und Verkäufer. Falls DS2 nicht früher mit FS (oder mit einem Vertreter aus dem finnischen Unternehmen) gesprochen hat, d. h. die Beteiligten über keine gemeinsame Interaktionsgeschichte verfügen, kann er auch nicht sofort den betreffenden Auftrag identifizieren, sondern braucht explizite Informationen darüber. Andererseits kann FS die schrittweise Nennung mehrerer Einzelheiten als Hinauszögerung der Nennung eines heiklen Sachverhalts verwenden, denn der Grund für den Anruf ist die Reklamation, dass die Ware noch nicht beim finnischen Besteller angekommen ist, was aber in Zeile 28–29 und 31–32 nur sehr implizit ausgedrückt wird. Der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf wird auch durch eine explizite Äußerung *es geht um* (Z. 12) markiert, was bei der Mitteilung von heiklen Sachverhalten üblich ist.<sup>36</sup>

Die Abarbeitung der Aufgabe „den relevanten Arbeitskontext markieren“ wird auch dann aufwendiger realisiert, wenn der Grund für den Anruf einer nicht zuständigen Person genannt wird. In diesen Gesprächen werden in der Regel auch die anderen Aufgaben aufwendiger realisiert. Ein solches Gespräch belegt z. B. das Telefonat 21, das in den Kapiteln 8.4.2 und 8.8.3 analysiert wird. In diesem Telefongespräch wird die als bekannt unterstellte Information mit unbestimmtem Artikel versehen, womit die Anruferin markiert, dass die Information dem aktuellen Gesprächspartner vielleicht nicht bekannt ist.

Das folgende Gespräch stellt eine Variation der Markierung der relevanten Umwelt des Anrufs hinsichtlich der sequenziellen Stelle im Gespräch vor. In Beispiel (56) wird diese Aufgabe teilweise schon durch die interaktionseröffnenden Aufgaben geleistet:

(56) Tel. 31

((Das Telefon klingelt.))

01 FS: vienti materials (.) anja metsäketo;  
 02 DS: ja hier ist jens aus mannheim,  
 03 FS: hallo jens,  
 04 DS: hallo-  
 05 → (.) anja ich bin hier in no=ot;  
 06 FS: ach(h) wieso,  
 07 DS: ich brauche tausend millimeter breit retard super;  
 08 (1.2)  
 09 DS: wir haben hier NICHTS mehr (.) GAR NICHTS mehr;

<sup>36</sup> Siehe Kap. 8.4.2.

Die Nennung des Grundes für den Anruf wird von DS in Zeile 05 mit der Äußerung *anja ich bin hier in no=ot* eingeleitet. Es sieht so aus, dass diese Äußerung keine bekannte Information enthält, durch die die Anruferin FS den relevanten Arbeitskontext erkennen könnte. Aber am Anfang des Gesprächs wird der Ort *mannheim* genannt, und das Wort *hier* (Z. 05) verweist auf *mannheim* (Z. 02). In diesem Beispiel wird die Nennung des Grundes für den Anruf schon mit der Selbstidentifikation initiiert. Der Anrufer Jens identifiziert sich mit dem Vornamen und mit dem Stadtnamen. Das nachfolgende Gespräch zeigt, dass Mannheim nicht der Standort der deutschen Niederlassung ist, sondern dass DS2 gerade bei einem Kunden in Mannheim ist.

In der Äußerung *anja ich bin hier in no=ot* verweist das Wort *hier* auf die früher im Gespräch erwähnte Information *mannheim* und markiert den relevanten Kontext des Anrufs: Es geht um etwas, das mit den Mannheimer Kunden zu tun hat. Durch die gemeinsame berufliche Interaktionsgeschichte weiß die Angerufene, welche Kunden die Firma in Mannheim hat. Darüber hinaus projiziert die Äußerung von DS (*anja ich bin hier in no=ot*) den Grund des Anrufs: Es geht um die Mitteilung eines problematischen Sachverhalts und eventuell um eine Bitte um Hilfe in dieser Situation.<sup>37</sup>

### 8.5.3 Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurde die zweite Teilaufgabe des Aufgabenbündels „Grund für den Anruf nennen“ betrachtet, nämlich die Markierung des relevanten Arbeitskontextes für den Anruf. Es wurde festgestellt, dass die Beteiligten in der Regel über eine gemeinsame Interaktionsgeschichte und somit über gemeinsame Wissensbestände verfügen. Diese Wissensbestände werden im Gespräch als bekannte Informationen behandelt. Durch die Nennung bekannter Informationen wird dem Angerufenen der relevante Arbeitskontext des aktuellen Anrufs angezeigt. Das Erkennen dieses Kontextes ist eine Voraussetzung für das Verstehen und die Behandlung des genannten Grundes für den Anruf.

Die Aufgabe „den relevanten Arbeitskontext des Anrufs markieren“ wird in der Regel durch knappe Hinweise auf einen bekannten Wissensvorrat abgearbeitet. Der Kontaktinitiator kann dazu einen früheren schriftlichen Kontakt oder ein früheres Telefongespräch als relevante Umwelt des Anrufs markieren, oder er kann durch Nennung einzelner Elemente eine bestimmte Umwelt aus der gemeinsamen Interak-

---

<sup>37</sup> Zu Projektionen siehe das nächste Kap. 8.6.

tionsgeschichte der Beteiligten als Kontext des Anrufs verdeutlichen. Der Angerufene zeigt in der Regel durch eine kurze Äußerung (z. B. *ja=a*), dass er den Kontext erkennt, und fordert somit den Anrufer auf, die mit diesem Kontext verbundene neue Information zu nennen. Wenn die Beteiligten sich und den zu besprechenden Sachverhalt gut kennen und vor kurzem telefoniert haben, muss das Erkennen nicht eigens markiert werden, sondern dies findet durch die Reaktion auf den genannten Grund für den Anruf statt. Wenn der Kontext des Anrufs aufwendig und mit vielen Einzelheiten definiert wird, geht es um die Hinauszögerung der Nennung von heiklen Informationen, oder der Grund für den Anruf wird einem nicht gewünschten Gesprächspartner genannt.

Bei der Markierung eines schriftlichen Kontakts als relevanter Kontext des Anrufs wird sehr ökonomisch gehandelt. Zunächst werden nur das Medium und ein Bezugsselement genannt. Nachdem der Angerufene diesen Kontakt als erkannt markiert hat, werden die Informationen aus dem schriftlichen Kontakt im nachfolgenden Gespräch als bekannt behandelt. Der Inhalt des schriftlichen Kontakts wird nur dann präzisiert, wenn sich der Angerufene an diesen Kontakt oder seinen Inhalt nicht erinnern kann. Wenn der Anrufer selbst schon bezweifelt, dass die Informationen aus dem schriftlichen Kontakt nicht mehr als bekannt behandelt werden können, markiert er dies dadurch, dass er die als bekannt unterstellten Informationen mit unbestimmtem Artikel versieht. Unbestimmte Artikel werden auch dann verwendet, wenn es um Informationen geht, die zwar dem Unternehmen bekannt sind, nicht aber dem aktuellen Gesprächspartner.

Einige Telefongespräche bilden Kommunikationsketten, d. h. der Grund für den Anruf ist eine (überprüfte und korrigierte) Antwort/Reaktion auf eine Frage/einen Vorschlag/eine Aufforderung oder Bitte aus dem früheren Telefonat. Die z. B. durch eine Frage geschaffene konditionelle Relevanz ist im früheren Telefonat nicht erfüllt, sondern aufgeschoben worden, und wird im aktuellen Telefonat eingelöst. In diesen Fällen haben die Äußerungen, mit denen der relevante Arbeitskontext markiert werden, eine Doppelbedeutung: Sie markieren ein bestimmtes früheres Telefonat als relevanten Arbeitskontext des aktuellen Anrufs und projizieren zugleich den Grund für den Anruf.

Durch die Kontextualisierung der Telefongespräche zeigen die Beteiligten, dass das aktuelle Gespräch mit irgendeiner anderen Teilhandlung (z. B. Briefwechsel oder Lieferung) der laufenden Zusammenarbeit verbunden ist. Zugleich erfüllt das aktuelle Gespräch eine wichtige koordinierende Aufgabe bei der Erreichung von übergeordneten Zielen.

## 8.6 Den Grund für den Anruf projizieren

Wenn der Anrufer bzw. Kontaktinitiator den relevanten Kontext des Anrufs markiert, verweist er zurück auf bekannte Informationen aus der gemeinsamen Interaktionsgeschichte (vgl. Kap. 8.5). Aus der exemplarischen Analyse (Kap. 8.2) geht hervor, dass er aber auch auf den lokalen Gesprächskontext verweisen kann, d. h. auf die Information, die er dem Angerufenen als neu und als Grund für den Anruf präsentieren will. Die Analyse des gesamten Korpus zeigt, dass diese Art von Projektionen üblich ist. Durch Äußerungen wie *ich habe information oder jetzt habe ich da noch einige fragen* wird dem Angerufenen angezeigt, dass der Grund für den Anruf ist, in Bezug auf die laufende Zusammenarbeit Informationen mitzuteilen oder zu erfragen. Solche Äußerungen verraten aber noch nicht, um welche Informationen es sich dabei handelt. Diese Projektionen<sup>38</sup> können auch den noch nicht genannten Grund des Anrufs beschreiben oder bewerten, z. B. zeigt die Äußerung *leider hab ich nicht gute nachrichten* an, dass dem Angerufenen unangenehme Informationen mitgeteilt werden. Nach Schegloff (1980) wird dem Angerufenen durch solche Äußerungen der Typ des Gesprächs angezeigt:

One aspect of talking in a conversation-in-a-series can be that one announces the type of call one means to be initiating, and „I'd like to ask you something“ can be understood as doing that kind of job. (Schegloff 1980, 106)

Der projizierte Grund für den Anruf kann wie im nächsten Auszug unmittelbar nach der Projektion genannt werden. Der Projektion *möchte ich wissen* (Z. 11) folgt unmittelbar die projizierte Handlung, d. h. eine Frage nach der Ankunft einer Lieferung in Helsinki:

(57) Tel. 18

11 → FS: [und jetzt (.) möchte ich wissen (.) wann wird das in  
12 helsinki sein; weil wi mü (.) wir müssen die (--)  
13 importdokumente fertig machen.  
14 DS: (en momang schau hin) wann fand das äh statt? ( )

Die Projektionen können auch zusammen mit den nachfolgenden Äußerungen Präsequenzen bilden (Levinson 1983; Schegloff 1979, 1980, 1988). Deppermann (2001) definiert Präsequenzen auf die folgende Weise:

<sup>38</sup> Sugita (2002, 72) nennt Äußerungen, die die nachfolgende Handlung projizieren, Präliminarien oder „Vorbereitungsäußerungen“.

*Präsequenzen* (*pre-sequences*, Schegloff 1980) gehen der Kernaktivität voraus; sie dienen meist dazu, Handlungsvoraussetzungen für die Kernaktivität abzuklären, Hindernisse zu sondieren etc. und somit entweder den Boden für die Kernaktivität zu bereiten oder aber dafür sorgen, dass sie ohne Gesichtsverlust unterlassen werden kann [...]. (Deppermann 2001, 76–77; Hervorhebung im Original)

Die Projektionen, die Teile von Präsequenzen sind, können je nach der projizierten Handlung als Vorankündigungen (*pre-announcements*, Terasaki 1976, 2004), *pre-requests* (Levinson 1983) oder als *story prefaces* (Sacks [1974] 1989) bezeichnet werden. Sie haben unterschiedliche Funktionen. Durch eine Vorankündigung kann der Sprecher absichern, dass er keine Tatsachen berichtet, die der Hörer schon kennt. Durch *pre-request* kann der Sprecher nachprüfen, ob die Voraussetzungen gegeben sind, dass die Aufforderung oder Bitte eingeführt werden kann.<sup>39</sup> *Story preface* fungiert als Vorankündigungen einer Erzählung. Zugleich wird vom Hörer die Erlaubnis eingeholt, länger reden zu dürfen.

Levinson (1983) stellt die Struktur einer Vorankündigungssequenz (*pre-announcement* -sequence), die aus zwei Parsequenzen besteht, dar<sup>40</sup>:

- Position 1: pre-sequence first part, generally checking on newsworthiness of potential announcement in position 3
- Position 2: pre-sequence second, generally validating newsworthiness, and first part of second pair, namely a request to tell
- Position 3: second part to second pair – the announcement delivered
- Position 4: news receipt  
(Levinson 1983, 350)

Das folgende Beispiel aus dem finnisch-deutschen Korpus von Geschäftstelefonaten verdeutlicht eine Vorankündigungssequenz mit den Positionen 1–4:

(58) Tel. 33

((Wartezeichen))

- 01 DS: stecker,
- 02 FS: hallo jens (.) [hier ist anja
- 03 DS: [hallo anja
- 04 → FS: äh nun ich habe etwas neues über die retard super [[[Produkt]],
- 05 → DS: [ja=a,

<sup>39</sup> ‚Pre-request‘ wird näher in Kapitel 8.7.3 als Verfahren der Realisierung von Bitten erläutert.

<sup>40</sup> Levinson beschreibt die ‚pre-announcement sequences‘ in Anlehnung an Terasaki (1976). Terasaki (2004) spricht über ‚expanded announcement sequences‘, die aus den zwei Parsequenzen ‚pre-announcement sequence‘ und ‚announcement/assessment sequence‘ und manchmal aus einer eingeschobenen Sequenz (‚insertion-sequence‘) bestehen.

06 → FS: äh: äh wir haben im lager (.) äh folgendes;  
 07 DS: ja'  
 08 FS: retard super (.) tausend (-) breit (-) i p (-) sik äh  
 09 sechs hundert dreißig äh strich vier (.) sechs plus zwei  
 10 DS: ( )  
 11 ja=a,  
 12 FS: äh:: vierundsechzig komma fünf meter und (-) falls das  
 13 passend ist äh können wir das zum selben preis  
 14 DS: zum gleichen preis;  
 15 FS: ja  
 16 FS: wie wie den äh: dreilagigen [((Produkt))  
 17 DS: [ja (.) ja  
 18 FS: also ist vierlagig (.) und [pra pra  
 19 DS: [aber i p i p sechs dreißig  
 20 vier ja,  
 21 FS: ja (.) sechs dreißig vier;  
 22 DS: sechs zu zwei;  
 23 FS: ja (-) also praktisch äh (.) derselbe aber  
 24 DS: ja  
 25 FS: äh vierlagig;  
 26 DS: ja=a  
 27 (1.3)  
 28 → DS: jetzt weiß ich nicht das muss ich klären ob die  
 29 ((Produkt)) da ausreichen weil der ja ist ziemlich (--)  
 30 ziemlich stark der ((Produkt));

Die Äußerung *nun ich habe etwas neues* (Z. 04) projiziert eine Mitteilung „ich weiß etwas, ich will etwas Neues informieren“ (,position 1‘). Der relevante Arbeitskontext wird durch die Nennung des Bezugsobjekts *retard super* angezeigt. Mit der Äußerung *ja=a*, (Z. 05) markiert DS, dass die Information für ihn neu ist, und zugleich fordert er FS auf, diese Information mitzuteilen (,position 2‘). Danach fängt FS in Zeile 06 an, über das angezeigte Produkt zu informieren (,position 3‘). In diesem Beispiel wird zugleich durch die Vorankündigung (Z. 04) als auch durch die Äußerung *wir haben im lager (.) äh folgendes* die Erlaubnis eingeholt, länger reden zu dürfen. Der anschließende Bericht wird nur durch kurze Verständigungssicherungssequenzen (Z. 19–22, 23–26) unterbrochen. In Zeile 28–30 reagiert DS auf den genannten Grund des Anrufs (,position 4‘).

In Beispiel (58) geht es auch um eine heikle Information, deren Mitteilung durch die Äußerung *nun ich habe etwas neues* angekündigt wird. Im früheren Telefonat hat DS nach einem Produkt (*tausend millimeter retard super*) gefragt, das er schon bestellt hatte und dringend für den Kunden brauchte. In Beispiel (58) teilt FS mit, dass sie ein fast entsprechendes, aber nicht das gewünschte Produkt im Lager hat

(Z. 06–26), weshalb diese Reaktion auf den Wunsch von DS durch die aufwendige Realisierung als dispräferiert markiert wird. DS kann das Produkt nicht gleich akzeptieren, sondern will noch klären, ob es passend ist (Z. 28–30).

Yotsukura (2003, 141–142) stellt fest, dass in japanischen Geschäftstelefonaten die Nennung des Grundes für den Anruf mit Äußerungen eingeleitet wird, die sie *maeoki* nennt. Oft sind diese sehr allgemein und haben dann ähnliche Funktionen wie Präsequenzen:

As the subsequent discussion will demonstrate, *maeoki* are similar in function to pre-sequences such as „pre-announcements“ and „pre-request“ in ordinary English conversations as described by Terasaki (1976), Schegloff (1979, 1980, 1988b), Levinson (1983) and others. That is, they serve to ascertain whether certain conditions exist that are favorable for a potential „next action“. In the case of JBCs [Japanese business telephone calls], such conditions might be the availability of the call recipient to enter into a conversation of some length, the call recipient’s familiarity with a particular business transaction mentioned in the *maeoki*, and so forth. In many ways *maeoki* also parallel the prefaces speakers use in narratives such as stories or jokes, in that they alert listeners to the fact that the usual conversational turn organization will be „suspended“ and that the current speaker is thereby asserting the right to a multi-turn utterance. (Yotsukura 2003, 141–142)

Yotsukuras (2003, 142ff.) Analyse zeigt, dass der unspezifische *maeoki*-Typ vor allem in Telefonaten zwischen Unbekannten und in Telefonaten, in denen Probleme besprochen werden, bevorzugt wird. Im letzteren Fall kann der unspezifische *maeoki* als eine Strategie der Beziehungsarbeit betrachtet werden. Beim unspezifischen Typ wird der Grund für den Anruf zuerst mit einer vorbereitenden Aufforderung („prefatory request“) oder mit einer Vorankündigung („pre-announcement“) eingeführt und in den nachfolgenden Turns genauer beschrieben.

Die Projektionen in den analysierten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten (unabhängig davon, ob sie Teile der Präsequenzen sind) gehen in der Regel der Nennung von unerwünschten oder heiklen Informationen bzw. dispräferierten Aktivitäten voran und fungieren somit als Hinauszögerungen. In einigen Telefonaten können auch zwei Projektionen eingeführt werden. In Telefonaten mit Projektionen werden in der Regel auch andere Hinauszögerungen verwendet: explizite Übergangsmarkierungen (z. B. *es geht um*), Verzögerungen und aufwendig realisierte Markierungen des relevanten Arbeitskontextes.

Wenn Mitteilungen von Informationen projiziert werden, werden Ausdrücke wie *nachrichten*, *information*, *informieren* und *erklären* benutzt. Oft wird auch die Quelle der Information genannt: *jürgen hat mich telefoniert*, *ich hab gefragt* oder *ich hab gelesen*. Erkundigungen bzw. Fragen werden durch Äußerungen wie *eine kurze*

*frage* und *möchte ich wissen* projiziert. Dagegen werden Bitten nicht durch Äußerungen projiziert, die diese Handlung explizit benennt (z. B. „ich habe eine Bitte“), sondern durch Äußerungen wie *ich hab hier jetzt ein problem, zwei fragen hab ich oder ich bin in no=ot*.

Oft beinhalten die Projektionen Beschreibungen oder Bewertungen des Grundes für den Anruf, die unterschiedliche Funktionen haben können:

- Sie geben oft Hinweise darauf, dass eine heikle oder unerwünschte Information mitgeteilt wird oder dass eine dispräferierte Handlung, z. B. die Ablehnung eines Vorschlags, folgen wird, und dienen somit als „Warnung“ (*leider, nicht gute, problem*). In diesen Fällen hat der Angerufene die Möglichkeit, die unerwünschte Information zu erschließen.
- Die Mitteilung einer heiklen Information wird abgemildert (*ich möchte nur informieren*).
- Die Aktualität der Information wird betont (*jetzt, gerade*).
- Die Länge des Telefonats wird projiziert (*eine kurze frage > 1.15 Min.; einige fragen > 5.29 Min.*).

Im folgenden Ausschnitt geht es um eine Mitteilung, die etwas heikel ist. Die Anruferin aus einem finnischen Unternehmen teilt mit, dass man die Rechnung in Finnland stellt und nicht in der deutschen Niederlassung des finnischen Unternehmens, wie es in diesem Fall gemacht wurde. Die Nennung des Grundes für den Anruf wird durch mehrere Strategien hinausgezögert:

(59) Tel. 38

01 FS: anja metsäketo (.) vienti materials (.) finnland hello  
 02 DS: ( anja) hehe  
 03 FS: hallo susanne(h)  
 04 DS: hallo grüss dich hehe  
 05 → FS: äh: ich rufe wegen der weißen ((Produkt)) die nach äh::  
 06 ungarn (.) [geliefert werden;  
 07 DS: [ja=a ja ja  
 08 → FS: ich hab gerade mail von lazlo gelesen und (-) äh:  
 09 → ich möchte nur informieren dass wir die rechnung stellen.  
 10 DS: ja anja da da da hm (-) da gibt es ein problem? hehe  
 11 FS: ein problem?  
 12 DS: ja na ja weil das das äh (-- der lazlo stellt sich  
 13 das leichter vor na, hehe  
 14 FS: ach so(hh)  
 15 DS: ja (.) ja (.) na ja das ist mit der ostfront so ist es  
 16 nicht so (.) so einfach;

In Beispiel (59) wird der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf explizit mit einer Äußerung *ich rufe wegen* markiert (Z. 05), die in der Regel als Hinauszögerung benutzt wird.<sup>41</sup> Danach werden mehrere bekannte Informationen (Bezugsobjekt, -handlung, und -ort) genannt (Z. 05-06), um den relevanten Kontext des Anrufs zu markieren.<sup>42</sup> DS zeigt deutlich, dass sie den Kontext erkennt, indem sie überlappend drei Mal *ja* sagt (Z. 07). FS informiert aber noch nicht über den Stand der Bezugshandlung, sondern projiziert durch zwei Äußerungen die kommende Mitteilung: *ich hab gerade mail von lazlo gelesen* (d. h. „ich habe Informationen“) und *ich möchte nur informieren* (Z. 08–09). Diese Äußerungen enthalten auch eine Pause sowie eine Verzögerung (Z. 08) und die kommende Mitteilung wird mit *nur* abgemildert (Z. 09).

Wenn eine unerwünschte oder heikle Information mitgeteilt wird, hat der Anrufer auch die Möglichkeit, diese Information aus der Nennung der Vorankündigung zu erschließen. Im folgenden Beispiel (60) ist die Reaktion der Angerufenen DS undeutlich. Die Angelegenheit ist aber in vorangegangenen Telefonaten besprochen worden und in diesem Kontext ist es sehr wahrscheinlich, dass DS erschließt, dass die Ware immer noch nicht da ist. Dafür spricht auch die nächste bestätigende Reaktion von FS, die mit stöhnender Stimme ausgesprochen wird:

(60) Tel. 8

((Der Anfang der Aufnahme fehlt.))

- 01 FS: guten (.) tag frau bendel frau lampinen von firma  
 02 metsäketo finnland,=  
 03 DS: =guten tag,  
 04 → FS: ja: leider hab ich nicht gute frag (.) gute [nachrichten,  
 05 DS: [( )]  
 06 FS: nein noch nicht;  
 07 DS: (ach isch noch nicht)

Nach einer Übergangsmarkierung (*ja:*) geht FS zur Nennung des Grundes für den Anruf über (Z. 04). Sie fängt mit einer Vorankündigung an, die die kommende Mitteilung sofort als schlechte Nachrichten bewertet. DS reagiert überlappend in Zeile 05, worauf FS ihre Reaktion in Zeile 06 bestätigt. Danach erfolgt noch eine Rückbestätigung von DS in Zeile 07.

In einigen Fällen verweisen die Projektionen nicht nur vorwärts, sondern zugleich auch rückwärts auf den relevanten Kontext des Anrufs. Sie haben eine Dop-

<sup>41</sup> Zu den Übergangsmarkierungen siehe Kap. 8.4.2.

<sup>42</sup> Wenn viele bekannte Informationen genannt werden, die eigentlich überflüssig sind, kann dies der Hinauszögerung der Nennung von heiklen Informationen dienen. Siehe Kap. 8.5.2.

pelfunktion, indem sie sowohl den relevanten Arbeitskontext markieren als auch den Grund des Anrufs projizieren. Diese Fälle sind oben in Kapitel 8.5.1.2 behandelt worden. Bemerkenswert ist, dass es sich in diesen Fällen in der Regel um unerwünschte Reaktionen auf in früheren Telefonaten unterbreitete Vorschläge oder Bitten handelt, wie z. B. der nächste Ausschnitt belegt:

(61) Tel. 14

((Wartezeichen))

01 DS: gülich?  
02 FS: ja hier ist maija aus yrittys hallo;=  
03 DS: =hallo maija;  
04 → FS: ja (-) jetzt habe ich bisschen mehr information das heißt  
05 (-) die (.) der lkw ist zu h hoch (.) das heißt die  
06 ladestelle ist drei meter hoch plus den lkw (.) also das  
07 darf nicht in ein (-) ein zug.

Die zur Diskussion stehende Angelegenheit ist bereits im früheren Telefonat behandelt worden. DS hat einen Vorschlag gemacht, zu dem FS nicht Stellung genommen hat, sondern ein neuer Kontakt verabredet worden ist. Die Äußerung *jetzt habe ich bisschen mehr information* in Beispiel (Z. 04) markiert das frühere Telefonat als relevante Umwelt des aktuellen Telefonats und fungiert als Projektion der kommenden Mitteilung, die die noch fehlende Stellungnahme zum früher unterbreiteten Vorschlag ist. Die Stellungnahme ist eine begründete Ablehnung des Vorschlags.

In den folgenden Beispielen (62) und (63) wird der Grund für den Anruf projiziert, aber es geht weder um die Mitteilung von unerwünschten oder heiklen Informationen noch um die Markierung eines früheren Telefonats als relevanten Kontext des Anrufs:

(62) Tel. 18

((Im finnischen Büro wird laut gesprochen.))

01 DS: meier?  
02 FS: ja hier ist maija aus yrittys finnland guten tag;  
03 DS: guten tag;  
04 FS: ich suche nach nina.  
05 DS: nina hat urlaub sie kommt am sechsten (-) kann ich ihnen  
06 nicht helfen,  
07 FS: no (.) vielleicht ja. (.) ( )  
08 äh oder sie haben (-) nächste woche montag eine lieferung  
09 von (-) domzale in slovenien (.) abgeholt.  
10 DS: [ja,  
11 → FS: [und jetzt (.) möchte ich wissen (.) wann wird das in

12           helsinki sein; weil wir mü (.) wir müssen die (--)  
 13           importdokumente fertig machen.  
 14       DS:   (en momang schau hin) wann fand das äh statt? (       )

In Beispiel (62) wird die gewünschte Person nicht erreicht. Durch die Äußerung *kann ich ihnen nicht helfen* (Z. 05–06) räumt die erreichte Person die Möglichkeit ein, versuchsweise die anstehende Aufgabe stellvertretend für die von der Anruferin gewünschte Person zu erledigen, worauf FS zögernd reagiert (*no (.) vielleicht ja*), dann aber zur Nennung des Grundes für den Anruf übergeht (Z. 08). Sie markiert zunächst den relevanten Arbeitskontext (*eine lieferung von (-) domzale*). Anschließend projiziert sie den Grund für den Anruf durch die Äußerung *und jetzt (.) möchte ich wissen*. Diese Projektion hat hier dieselbe Funktion wie die Verzögerungen (Z. 07–08): Bei Nichterreichung des gewünschten Gesprächspartners wird die Nennung des Grundes für den Anruf hinausgezögert.

In Beispiel (63) geht es um ein kurzes Telefongespräch (1.57 Minuten) mit zwei Themen:

(63) Tel. 28

((Der erste Sprechbeitrag des deutschen Sprechers nicht hörbar.))  
 01       FS:   hallo (.) hier ist anja aus finnland,  
 02       DS:   hey anja,  
 03       FS:   du hast mich angerufen,  
 04       DS:   ja ich hab dich angerufen;  
 05       FS:   ja=a (.) warum geht es?  
 06 → DS:   anja (.) zwei fragen hab ich,  
 07           einmal kann ich ein datenblatt für diesen ((Produkt))  
 08           haben?

In Zeile 06 projiziert DS durch die Äußerung *zwei fragen hab ich*, dass er zwei Fragen als Grund für den Anruf nennen will. Damit stellt er eine Agenda für den Anruf auf und reserviert sich das Rederecht für die Initiierung der beiden Gesprächsthemen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass Projektionen des Grundes für den Anruf in den untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten üblich sind. Wenn Projektionen vorkommen, geht es um die Mitteilung von unerwünschten oder heiklen Sachverhalten oder es wird eine dispräferierte Reaktion auf einen Vorschlag oder eine Bitte aus einem früheren Telefonat projiziert. Projektionen werden auch benutzt, wenn der Grund für den Anruf einer nicht gewünschten Person genannt wird. In all diesen Fällen fungieren die Projektionen als Hinauszögerung der Nennung des Grundes für den Anruf, wobei in den Gesprächen in der Regel auch andere Hinauszögerungen vorkommen, wie z. B. Verzögerungen, explizite Über-

gangsmarkierungen und aufwendige Realisierungen der Aufgabe „den relevanten Arbeitskontext des Anrufs markieren“. Durch eine Projektion kann auch eine Agenda für den Anruf aufgestellt werden.

## 8.7 Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren

In den vorangegangenen Kapiteln 8.4–8.6 wurden drei Teilaufgaben des Aufgabenbündels „Grund für den Anruf nennen“ dargestellt. Es wurde festgestellt, dass der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf in der Regel durch Pausen, Verzögerungssignale und Anreden markiert wird (Kap. 8.4), und dass dem Angerufenen zunächst durch die Nennung bekannter Informationen aus der gemeinsamen Interaktionsgeschichte der relevante Kontext des Anrufs angezeigt wird (Kap. 8.5). Oft wird dem Angerufenen der Grund für den Anruf auch durch Äußerungen wie *ich habe information* oder *leider hab ich nicht gute nachrichten* projiziert (Kap. 8.6). Der Grund für den Anruf ist die Information, die der Anrufer dem Angerufenen als neu präsentieren will. Zwar kann auch der Angerufene bestimmte Informationen erwarten und somit erschließen, was der Anrufer sagen wird (vgl. Projektionen).<sup>43</sup> In diesem Kapitel wird auf die nächste Aufgabe eingegangen: Es wird gezeigt, was „das Neue“ ist und wie die Beteiligten einander und den Grund des Anrufs verstehen.

In der exemplarischen Analyse wurde angezeigt, dass nach dem Markieren und Erkennen des unmittelbar relevanten Arbeitskontextes über den Stand der Fertigstellung eines Dokuments informiert wird. Die Analyse des gesamten Korpus zeigt, dass der allgemeine Grund für die Anrufe ist, über den jeweiligen Stand der laufenden Zusammenarbeit zu informieren. Es wird informiert, dass man Wissensdefizite bezüglich der laufenden Zusammenarbeit hat, es werden relevante neue Informationen mitgeteilt oder es wird darüber informiert, dass die Durchführung einer praktischen Aktivität erforderlich ist. Dies wurde auch im vorangegangenen Kapitel angedeutet: Es werden Fragen, Mitteilungen und Bitten projiziert. In der folgenden Darstellung dienen diese Gründe für die Anrufe als Analysekatoren.

Zu bemerken ist, dass in einigen Telefonaten mehrere Themen behandelt werden, und manchmal gibt der Anrufer schon am Anfang des Telefongesprächs zu erkennen, dass er mehrere Gründe für den Anruf hat (z. B. *zwei fragen hab ich*). Dement-

---

<sup>43</sup> Der Einfachheit halber wird hier über den Anrufer als Nenner des Grundes für den Anruf gesprochen, obwohl auch der Angerufene der Kontaktinitiator sein und dementsprechend den Grund für den Anruf nennen kann.

sprechend kann ein Telefongespräch mehrere Ziele mit eigenen Initiierungen und Bearbeitungen beinhalten. Wenn der Anrufer nicht explizit angibt, dass er mehrere Gründe für den Anruf hat, und trotzdem mehrere Themen behandelt werden, wird in der Regel der zuerst genannte Sachverhalt als Grund für den Anruf behandelt. Dies kann durch die folgenden Argumente begründet werden:

- Nach der Erledigung von interaktionseröffnenden Aufgaben wird normalerweise die Nennung des Grundes für den Anruf erwartet (vgl. Schegloff 1986, 115: ‚the anchor position‘).
- Die meisten Telefonate im Korpus sind sog. ‚single topic‘-Telefonate, d. h. der nach der Erledigung der interaktionseröffnenden Aufgaben genannte Grund des Anrufs ist das einzige Thema im Gespräch.
- In Gesprächen mit mehreren Themen kann in der Beendigung des Gesprächs der eigentliche Grund für den Anruf nochmals markiert werden.<sup>44</sup>

In den folgenden Kapiteln 8.7.1–8.7.3 werden die Realisierungen von Erkundigungen, Mitteilungen und Bitten in den analysierten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten dargestellt. Die Zusammenfassung befindet sich in Kapitel 8.7.4.

### 8.7.1 Erkundigung: fehlende Informationen erfragen

Bei Erkundigungen informiert der Anrufer darüber, dass er irgendein Wissensdefizit bezüglich der laufenden Zusammenarbeit hat, und er ruft an, um diese fehlende Information zu erfragen. Wie schon in Kapitel 6.2 festgestellt wurde, wird die Eigenschaft, dass eine bestimmte Aktivität (Position 1) eine spezifische Folgeaktivität (Position 2) erwartbar macht, als konditionelle Relevanz bezeichnet (Schegloff 1968). Dies bedeutet zugleich, dass das Fehlen der erwarteten Reaktion (z. B. Antwort) an dieser Stelle ‚accountable‘, d. h. erklärungsbedürftig ist (Garfinkel 1967). Die Erklärungen in Position 2 (z. B. dass man die Antwort nicht weiß) zeigen, dass der Angerufene die Erwartung zwar kennt, sie aber nicht erfüllen kann. In dem Fall, dass der Angerufene eine Frage ignoriert, kann der Anrufer seine Frage wiederholen bzw. reformulieren<sup>45</sup> und damit verdeutlichen, dass er auf einer Antwort bzw. Erklärung besteht. (Vor Position 2 kann aber auch eine eingeschobene Sequenz<sup>46</sup> wie z. B. eine

<sup>44</sup> Siehe Kap. 8.10.

<sup>45</sup> Mit „Reformulierung“ wird hier gemeint, dass eine Äußerung in veränderter Form noch einmal formuliert wird (vgl. Selting 1987, 73).

<sup>46</sup> Schegloff (1972): ‚insertion sequence‘ (zitiert nach Deppermann 2001, 77; Deppermann benutzt die Übersetzung „Einschubsequenz“).

Verstehensrückfrage und Antwort vorkommen, wonach aber die konditionelle Relevanz der Äußerung in Position 1 wieder in Kraft tritt.<sup>47</sup>) (Vgl. Deppermann 2001, 68ff.; Heritage 1984, 245ff.)

Wenn der Angerufene die Frage beantwortet, zeigt der Anrufer durch seine Reaktion (Position 3), ob er die Antwort als ausreichend bewertet und ob er mit dem Inhalt der Antwort einverstanden ist. Wenn die Reaktion in Position 2 eine Erklärung ist, folgt ebenfalls die Stellungnahme des Anrufers: In seiner Reaktion zeigt er, ob er die Erklärung akzeptiert oder nicht. Auch vor der Reaktion des Fragenden kann eine eingeschobene Sequenz vorkommen, wenn der Fragende z. B. einen Ausdruck in der Reaktion des Gesprächspartners nicht versteht. (Vgl. Deppermann 2001, 68ff.; Heritage 1984, 245ff.)

Im folgenden Ausschnitt aus einem finisch-deutschen Geschäftstelefonat fragt die Anruferin FS nach dem Eintreffen der Ware. Zugleich wird mit der Frage (durch das Wort *die ware*) der relevante Arbeitskontext angezeigt. DS antwortet unmittelbar, womit sie zeigt, dass sie den Kontext erkennt und die Äußerung von FS als eine Frage interpretiert:

(64) Tel. 10

((Der Anfang der Aufnahme fehlt.))

- 01 FS: guten morgen inge, mari hier,  
02 DS: guten morgen mari [hallo  
03 FS: [wie gehts heute?  
04 DS: ach ja ganz gut  
05 → FS: ist oh: ist die ware schon reingekommen,  
06 DS: die zwei lkws waren gestern hier;  
07 FS: aber das der dritte,  
08 DS: nein;  
09 FS: noch nicht,  
10 DS: nein;  
11 (--)  
12 DS: und der gestern hatte die papiere nicht komplett und ich will  
13 wieder die e u in eins,

FS stellt die Frage *ist die ware schon reingekommen* in Zeile 05. DS antwortet, dass *die zwei lkws waren gestern hier*; (Z. 06), womit sie zeigt, dass sie die Äußerung von FS als eine Frage interpretiert. FS hält die Antwort nicht für ausreichend, denn sie stellt eine neue bzw. präzisiertere Frage nach dem dritten Lkw (Z. 07), um die richtige

<sup>47</sup> Kallmeyer in GAIS: „Eingeschobene Sequenzen sind gleichsam interaktive Parenthesen, welche die konditionelle Relevanz suspendieren. Mit dem Abschluss der eingeschobenen Sequenz tritt automatisch die konditionelle Relevanz wieder in Kraft.“

Interpretation des Grundes für den Anruf durch DS sicherzustellen. Diese Frage wird in Zeile 08 von DS beantwortet (*nein*). FS stellt noch eine Rückfrage *noch nicht*, mit steigender Intonation (Z. 09), worauf DS bestätigend antwortet (Z. 10). Danach entsteht eine kleine Pause (Z. 11), worauf DS anfängt, das Geschehen mit dem Lkw zu berichten. Hier ist das Schweigen nach der Bestätigung von DS ein Merkmal dafür, dass die Antwort ausreichend ist.<sup>48</sup>

Im folgenden Beispiel geht es um zwei Alternativen der Versendung eines Dokuments. Die Anruferin FS fordert die Angerufene DS2 auf, sich zwischen der Zusendung per Briefpost oder per Fax zu entscheiden:

(65) Tel. 27 (Auszug fängt nach der Weiterleitung an.)

07 DS2: koch,  
 08 FS: guten morgen (.) a:nja metsähaka (.) vienti materials  
 09 (.) finnland,  
 10 DS2: ja guten morgen,  
 11 FS: äh nun hab ich das zer testzertika:t äh äh fertig,  
 12 DS2: ja  
 13 → FS: und brauchen sie auch äh das original; (-) oder reicht  
 14 es per fax;  
 15 (1.15)  
 16 DS2: äh  
 17 → FS: soll ich das original per post schicken.  
 18 (-)  
 19 DS2: ja bitte (.) vielleicht vorab mit fax (.) und das  
 20 original mit post ich bin mal nicht sicher ob's der  
 21 kunde verlangt in original,  
 22 FS: aha;  
 23 DS2: äh also (.) post genügt;  
 24 FS: ja weil normaler-

Die Nennung des Grundes für den Anruf wird in Zeile 11 eingeleitet, und der relevante Kontext wird markiert (*testzertifikat*). In Zeile 13–14 informiert FS über ein Wissensdefizit bezüglich der laufenden Zusammenarbeit: sie stellt eine Alternativfrage über das Versenden eines Dokuments (*und brauchen sie auch das original; (-) oder reicht es per fax;*). DS2 antwortet nicht sofort, so dass eine Pause von 1.15 Sekunden (Z. 15) entsteht, worauf DS2 mit einem Verzögerungssignal reagiert (Z. 16). FS wandelt dann in Z. 17 die Alternativfrage in eine Entscheidungsfrage um (*soll ich das original per post schicken.*). Nach einer kleinen Pause (Z. 18) antwortet DS2

<sup>48</sup> Vgl. Deppermann (2001, 74): „Sie [die dritte Position] wird von den Gesprächsbeteiligten daraufhin abgehört, ob in ihr der Produzent der fokalen Äußerung die Reaktion der Gesprächspartner auf sie (auch nur stillschweigend) akzeptiert.“

auf die reformulierte Frage in Zeile 19–21. FS akzeptiert die Äußerung von DS als eine ausreichende Antwort in Zeile 22 und zeigt somit, dass die Interpretation von DS2 über den Grund des Anrufs richtig war. Die Pausen und Verzögerungen fungieren hier nicht als Hinauszögerungen der dispräferierten Handlungen, sondern sie markieren die Unsicherheit von DS2 in Bezug auf die Vorgehensweise in einem spezifischen Arbeitsvorgang.

Die folgende Zusammenfassung verdeutlicht die Schritte der Beteiligten. Die Pause und Verzögerung von DS2 ruft eine Reformulierung der Frage durch FS hervor, womit FS die richtige Interpretation ihrer Frage sicherstellt:

Z. 13–14	FS:	Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren: Frage
Z. 15–16		(Pause und gefüllte Pause)
Z. 17	FS:	Reformulierung der Frage
Z. 18		(Pause)
Z. 19–21	DS2:	Reaktion: Antwort
Z. 22	FS:	Stellungnahme: Akzeptanz als ausreichende Antwort

Im folgenden Beispiel wird über ein Wissensdefizit bezüglich eines Angebots informiert: DS stellt eine Frage, durch die die Richtigkeit einer Information aus dem schriftlichen Kontakt angezweifelt wird. Auch in diesem Beispiel wird die Frage zuerst nicht beantwortet, wonach DS ihren Zweifel begründet bzw. ihre Frage reformuliert:

#### (66) Tel. 25

((Das Telefon klingelt.))

01	FS:	vienti materials (.) a:nja metsähaka;
02	DS:	hallo anja hier ist monika,
03	FS:	hallo monika,
04	DS:	ich hab dein angebot k d KÖLN bekommen ne?
05	FS:	hm=hm?
06	→ DS:	hast du wirklich beide ((Produkt)) am lager?
07	FS:	hm::
08	DS:	ich denke mir du hast doch mit sicherheit nur den (.) fünf
09		lagigen (.) ((Produkt)) den du alternativ angeboten hast am
10		lager ne,
11		(6.17)
12	FS:	a: (1.72) äh: <<len>i:ch schaue noch na:ch->
13	DS:	ja [bitte;

Die Anruferin DS markiert in Zeile 04 einen schriftlichen Kontakt (*angebot*) als relevanten Kontext des Anrufs. Danach wird die Rückfrage gestellt: *hast du wirklich beide ((Produkt)) am lager?* (Z. 06). Nachfragen und Rückfragen sind normalerweise nur im Kontext selbstständige und vollständige Äußerungen; sie werden reaktiv benutzt, d. h. als Reaktionen auf bestimmte Vorgängeräußerungen. Die Nachfrage dient der Verständigungssicherung und die Rückfrage der Markierung von Zweifel oder Erstaunen bezüglich der Vorgängerhandlung. (Zifonun et al. 1997, 115ff., 644ff.). Die Frage in Zeile 06 ist eine Rückfrage, die eine Information im früheren schriftlichen Kontakt bezweifelt. FS zögert (Z. 07), worauf DS ihren Zweifel in Zeile 08–10 begründet bzw. ihre Rückfrage reformuliert (die Äußerung hat eine Frageintonation). Danach entsteht eine Pause von 6.17 Sekunden (Z. 11), die keine Reformulierung der Frage mehr hervorruft. Nach der Pause reagiert FS zuerst mit Verzögerungen und einer Pause (1.72 Sek.) (Z. 12). Anschließend setzt sie mit der Äußerung *ich schaue na:ch fort*. Durch diese Reaktion zeigt FS, dass sie die Erwartung, die DS durch die Äußerung erzeugt hatte, erkennt.

Die Reaktion von FS ist keine Antwort, sondern ein Versprechen, dass die Antwort gegeben wird, d. h. sie ist eine Erklärung dafür, dass die Antwort nicht an dieser sequenziellen Stelle gegeben wird. Die konventionelle Relevanz bleibt aber in Kraft: DS erwartet, dass ihre Frage noch beantwortet wird. Durch die Äußerung *ja bitte*: (Z. 13) akzeptiert sie aber die Reaktion von FS, wodurch die Antworthandlung (im aktuellen Telefonat) hinausgezögert wird. Zugleich zeigt DS, dass FS den Grund des Anrufs richtig interpretiert hatte. Die Pausen und Verzögerungen (Z. 07, 11, 12) sind auch hier keine Hinauszögerungen der dispräferierten Handlungen, sondern sie zeigen, dass FS das Angebot noch nicht identifiziert hat bzw. die erfragte Information nicht gleich nennen kann.

Die folgende Zusammenfassung zeigt, dass die gefüllte Pause sofort eine Reformulierung bzw. Begründung der Frage von DS hervorruft, um die Interpretation von FS über den Grund des Anrufs sicherzustellen:

Z. 06	DS:	Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren: Frage
Z. 07		(gefüllte Pause)
Z. 08–10	DS:	Reformulierung/Begründung der Frage
Z. 11		(Pause)
Z. 12	FS:	Reaktion: Versprechen, dass eine Antwort gegeben wird
Z. 13	DS:	Stellungnahme: Akzeptanz

In den folgenden zwei Beispielen werden ebenfalls fehlende Informationen erfragt. In Beispiel (67) wird einer nicht gewünschten Person der Grund für den Anruf ge-

nannt, während es in Beispiel (68) um einen heiklen Sachverhalt (erhöhte Preise) geht und der Anrufer kein Mitarbeiter, sondern ein Kunde ist. Im Vergleich zu den oben angeführten Beispielen werden die Fragen aufwendiger ausgedrückt: Die Fragen werden zuerst projiziert und danach begründet sowie impliziter formuliert:

(67) Tel. 18

((Im finnischen Büro wird laut gesprochen.))

- 01 DS: meier?  
 02 FS: ja hier ist maija aus yritys finland guten tag;  
 03 DS: guten tag;  
 04 FS: ich suche nach nina.  
 05 DS: nina hat urlaub sie kommt am sechsten (-) kann ich ihnen  
 06 nicht helfen,  
 07 FS: no (.) vielleicht ja. (.) ( )  
 08 äh oder sie haben (-) nächste woche montag eine lieferung  
 09 von (-) domzale in slowenien (.) abgeholt.  
 10 DS: [ja,  
 11 → FS: [und jetzt (.) möchte ich wissen (.) wann wird das in  
 12 helsinki sein; weil wi mü (.) wir müssen die (--)  
 13 importdokumente fertig machen.  
 14 DS: (en momang schau hin) wann fand das äh statt? ( )  
 15 FS: also es (-) die firma heißt unternehmen industrie (--)

In Beispiel (67) wird nach einer fehlenden Information (Lieferzeitpunkt) bezüglich der Bezugshandlung (Lieferung von Domzale) gefragt. Die Frage wird zuerst projiziert (Z. 11: *möchte ich wissen*) und nach der Frage noch durch die praktischen beruflichen Aufgaben begründet (Z. 12–13: *weil wie mü (.) wir müssen die (--)  
importdokumente fertig machen.*). Die Begründung folgt unmittelbar der Frage, d. h. es gibt keine deutliche übergangsrelevante Stelle bzw. eine deutliche Pause, die FS als Problem bei der Verständigung ihrer Frage interpretieren könnte, sondern die Begründung fungiert als Expansion der Frage.<sup>49</sup> Durch die Äußerung *momang schau hin* (undeutlich in der Aufnahme) in Zeile 14 zeigt DS, dass er die Äußerung von FS (Z. 11–12) als Frage interpretiert. Die Äußerung fungiert als Erklärung dafür, dass die Antwort an dieser Stelle noch nicht gegeben werden kann. Danach initiiert DS eine Verständigungssicherungssequenz (Z. 14), um die Bezugshandlung sicher identifizieren zu können. Durch die Antwort auf die erste Verständigungssicherungsfrage (Z. 15) akzeptiert FS zugleich die Reaktion von DS (das Versprechen, dass die Antwort nicht an der Stelle, aber im selben Gespräch gegeben wird). Im Folgenden

<sup>49</sup> Vgl. Gardner (2004, 260): „Extended question sequences that provide background after the question“.



25 FS: aha;  
 26 DS: für für ah ne die sind ja [(zwei eins komma fünf)  
 27 FS: [alles  
 28 DS: ein stück; ((räuspert sich))  
 29 FS: insgesamt ja.

((Zeilen 30–39 aus dem Auszug beseitigt.))

40 → FS: aber e e diese alternative ist teurer (.) noch teurer hehe  
 41 DS: die ist teurer;

((Zeilen 42–134 aus dem Auszug beseitigt.))

135 → FS: ja und was machen wir mit mit den frachtkosten(h);  
 136 (2.8)  
 137 → DS: ja es ist eben so oder meint die preise natürlich  
 138 jetzt wesentlich ( ) aber über vierzig prozent höher,  
 139 FS: hm  
 140 DS: und äh jetzt kommen noch die frachtkosten dazu,  
 141 und äh: da müssen wir halt da mal sehen miteinander.  
 142 FS: ja weil äh: no wir geben ihnen normalerweise als  
 143 lieferbedingungen d d p äh d d p also [delivered duty pay

DS projiziert in Zeile 11, dass es der Grund für den Anruf ist, einige Fragen zu den bestellten Produkten zu stellen. In Zeile 12–17 bereitet DS seine Frage vor: Er beschreibt die Bestellung und stellt auch fest, dass sie die Produkte jetzt brauchen, was als eine Art Begründung der noch nicht geäußerten Frage fungieren kann. FS reagiert mit zwei Rückmeldesignalen in Zeile 14 und 16. In Zeile 18 thematisiert DS, dass es um den höheren Preis des Produkts geht (*einfach jetzt mit dem höheren preis*). Die Äußerung hat eine mittelsteigende Intonation und kann in dem Sinne als Frage verstanden werden. FS interpretiert die Äußerung jedoch nicht als Frage, sondern reagiert auf diese Äußerung nur mit *aha*, mit steigender Intonation (Z. 19). DS fängt an, den Preis zu definieren (Z. 20, 22–24), was als Begründung der Frage nach dem Preis fungiert. In Zeile 25 reagiert FS wieder mit *aha*; (die fallende Intonation kann hier eine bestätigende Funktion haben). In Zeile 26–29 werden die Preise von den beiden Sprechern nochmals definiert und bestätigt.

Die Preisfrage wird dann beiseite gelassen und DS geht zu Fragen nach der Qualität des Produkts (es wird als Alternative zum ursprünglich bestellten Produkt hergestellt) und zur Probebestellung über (nicht im Auszug). In Zeile 40 thematisiert FS die erhöhten Preise und bestätigt dadurch die Äußerungen von DS (Z. 20, 22–24) zum höheren Preis. DS bestätigt diese Information in Zeile 41 (*die ist teurer*).

Die Preise werden aber nicht weiter besprochen, sondern die Beteiligten setzen das Gespräch über die Qualität und über das Prüfen des Produkts fort. Nachdem

diese Themen bearbeitet worden sind, initiiert die Angerufene FS das Preisproblem in Zeile 135, indem sie direkt danach fragt, was mit den Frachtkosten gemacht wird. DS beantwortet die Frage nicht, sondern thematisiert bzw. bestätigt den erhöhten Preis des Produkts, den er zum ersten Mal in Zeile 18 erwähnt hatte (Z. 137–138), und die zusätzlichen Frachtkosten (Z. 140). In Zeile 141 antwortet er dann mit der Äußerung *da müssen wir halt mal sehen miteinander*, was als ein vorsichtiger Vorschlag zu gemeinsamer Übernahme der Kosten verstanden werden kann. Dieser Vorschlag wird im späteren Gespräch auch explizit formuliert. An dieser Stelle zeigen die Beteiligten also an, dass sie die Frage nach den erhöhten Preisen und nach den zusätzlichen Frachtkosten als Grund des Anrufs verstehen. FS reagiert auf den Vorschlag von DS in Zeile 142 durch *ja*. Jedoch gilt diese Akzeptanz nur „bis auf weiteres“ (Deppermann 2001, 74), denn FS macht anschließend den modifizierten Vorschlag, dass der Kunde DS bei der ersten Bestellung die Frachtkosten bezahlt (nicht im Auszug). Der modifizierte Vorschlag wird mit Verzögerungen und Begründungen hinausgezögert. Bevor das Gespräch beendet wird, einigen sich die Beteiligten darauf, dass sie sich die Frachtkosten der ersten Lieferung teilen, was die erhöhten Preise für den Kunden DS ausgleicht.

Die Schritte der Beteiligten sind im Folgenden zusammengefasst:

Z. 11–18	DS:	Projektion Hintergründe, Begründung Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren: Frage (vage formuliert)
Z. 19	FS:	Reaktion: Ignorieren der Frage (aha,)
Z. 22–29 ((...))	DS/FS:	Begründung der Frage (die erhöhten Preise) ((andere Themen bzw. Unterthemen werden besprochen))
Z. 40	FS:	Bestätigung der Begründungen von DS (die Preise sind höher)
Z. 41 ((...))	DS:	Bestätigung ((andere Themen bzw. Unterthemen werden besprochen))
Z. 135	FS:	Frage (zu den Frachtkosten)
Z. 137–141	DS:	Reaktion: Bestätigung der Begründungen seiner ursprünglichen Frage (die erhöhten Preise und zusätzliche Frachtkosten) und Antwort auf die Frage von FS
Z. 142	FS:	Reaktion: Akzeptanz („bis weiteres“) und modifizierter Vorschlag

Die Zusammenfassung zeigt, wie aufwendig und vorsichtig die Preisfrage projiziert, begründet und vorbereitet wird. Und schließlich wird die Frage so vage formuliert, dass sie von FS ignoriert wird. Nachdem über andere Sachverhalte gesprochen

worden ist, werden die Begründungen der Frage nochmals erwähnt und bestätigt. Nachdem wieder über andere Sachen gesprochen worden ist, formuliert die Angerufene FS die Frage nach den Frachtkosten. Auch danach begründet DS seine ursprüngliche Frage.

## 8.7.2 Mitteilung von Informationen

Oft rufen die Beteiligten der untersuchten Telefongespräche an, um relevante neue Informationen bezüglich der laufenden Zusammenarbeit mitzuteilen. Diese Mitteilungen sind fast immer reaktive Handlungen, weil sie Antworten auf Fragen aus früheren Telefonaten oder Kontakten darstellen. Die Erwartung einer Mitteilung ist, dass der Angerufene zum angezeigten Stand der laufenden Zusammenarbeit Stellung nimmt.

Im folgenden Ausschnitt werden Informationen bezüglich einer Lieferung mitgeteilt. DS hat sich nach diesen Informationen im früheren Telefonat erkundigt.<sup>50</sup> Bevor DS zum angezeigten Stand der Lieferungen Stellung nimmt, initiiert er eine Verständigungssicherungssequenz:

(69) Tel. 14

((Wartezeichen))

01 DS: gülich?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys hallo;=  
03 DS: =hallo maija;  
04 → FS: ja (-) jetzt habe ich bisschen mehr information das heißt  
05 (-) die (.) der lkw ist zu h hoch (.) das heißt die  
06 ladestelle ist drei meter hoch plus den lkw (.) also das  
07 darf nicht in ein (-) ein zug.  
08 DS: hast du hast du den großraum lkw ne,  
09 FS: wie bitte?  
10 DS: hast du den großraum lkw [( )  
11 FS: [ja ja (.) ja ja (.) ja das  
12 ist (.) so eins.  
13 DS: der ist zu hoch dann würde ich [sagen.  
14 FS: [hm=hm (.) ja=a

DS hat im früheren Telefonat vorgeschlagen, dass ein Lkw auf dem Zug durch Österreich fahren soll. FS projiziert den Grund für den Anruf mit der Äußerung *jetzt habe ich bisschen mehr information* (Z. 04) und informiert danach über den Stand

<sup>50</sup> Siehe auch die Beispiele in Kapitel 8.5.1.2.

der Lieferung: Der Lkw ist zu hoch und kann nicht auf dem Zug fahren (Z. 04–07). DS initiiert eine Verständigungssicherungssequenz, um zu versichern, ob es sich um einen Großraum-Lkw handelt (Z. 08–12). Nach dieser eingeschobenen Sequenz reagiert DS in Zeile 13 mit der Äußerung *der ist zu hoch dann würde ich sagen*, womit er die von FS mitgeteilte Information, dass der Lkw zu hoch ist (Z. 13), bestätigt und die Ablehnung seines Vorschlags akzeptiert.

Die folgende Zusammenfassung zeigt die gesprächsübergreifenden Schritte der Beteiligten:

früherer Kontakt		DS: Vorschlag (auf den nicht im betreffenden Telefonat geantwortet wurde)
aktuelles Gespräch	Z. 05–07	FS: Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren: ablehnende Antwort auf den Vorschlag von DS
	Z. 08–12	eingeschobene Verständigungssicherungssequenz
	Z. 13	DS: Stellungnahme: Akzeptanz als ausreichende Antwort

Manchmal erfordert das Informieren über den Stand der laufenden Zusammenarbeit mehrere Turns, und ist mit einer Erzählung vergleichbar in dem Sinne, dass der Sprecher das Rederecht sehr lange behalten kann, ohne unterbrochen zu werden (vgl. Sacks 1989 [1974]). Dies belegt der folgende Ausschnitt:

(70) Tel. 22

((Das Telefon klingelt.))

- 01 FS: maija mäkinen-  
 02 DS: hello öh anne [(this is anne) ( )]  
 03 FS: [ja hallo;  
 04 → DS: okay ich habe gefragt wegen dieser ladung,  
 05 FS: hm=hm,  
 06 → DS: es äh:: wurde von österreich noch nicht abgeholt weil es  
 07 because äh weil ihr so eine weiterleitung,  
 08 FS: ja=a,  
 09 DS: von jugoslawien österreich und von hier geht es weiter  
 10 wenn es nur eu äh nur zwei tonnen ist,  
 11 FS: hm=hm,  
 12 DS: so ich hab keine ahnung äh bis diensttag ist es SICHER  
 13 nicht da sein [in] in finnland, (.) und dann don am  
 14 FS: [aha,]  
 15 DS: diensttag kommt die frau müller und dann kann sie es (-)  
 16 FS: ja=a

17 DS: erklären oder sagen wann die ladung äh (.) in finnland  
 18 eintrifft.  
 19 FS: ja (.) weil wir (-) bräuchten dann die (-) der  
 20 registernummer un und der name von schiff (.) wegen die  
 21 dokumenten.

Die Äußerung von DS *okay ich habe gefragt wegen dieser ladung*, (Z. 04) markiert den relevanten Arbeitskontext und zugleich, dass die kommende Mitteilung eine Reaktion auf eine im früheren Telefonat gestellte Frage ist. Durch *hm=hm*, fordert FS die Angerufene DS auf, die Informationen mitzuteilen (Z. 05). Es folgt eine längere Darstellung (Z. 06–18), die von FS nicht unterbrochen wird, d. h. dass die Äußerung in Zeile 04 auch als eine Art ‚story preface‘ fungiert. Die Informationen bezüglich der Ladung werden chronologisch dargestellt: *wurde abgeholt* (Z. 06), *von hier geht es* (Z. 09), *bis dienstag* (Z. 12), *dann kann sie es erklären* (Z. 15, 17).

Die Darstellung ist schließlich keine Antwort, denn im früheren Telefonat wurde nach dem Eintreffen der Lieferung in Helsinki gefragt, sondern eher eine Meldung, dass das von FS angezeigte Problem weiter geklärt wird. Die Darstellung enthält das Versprechen, dass eine Kollegin (die zuständige Person in der Angelegenheit) die Antwort im späteren Kontakt geben wird. (Aus dem früheren Telefongespräch zwischen denselben Beteiligten geht hervor, dass DS nicht die zuständige Person in dieser Angelegenheit ist.) Dass diese Reaktion in eine längere Darstellung eingebettet wird, kann die Funktion haben, dass DS zeigen will, dass sie sich bemüht hat, die Antwort geben zu können. Dadurch zögert sie auch ihre Reaktion hinaus, dass sie die erfragte Information nicht geben kann.

In Zeile 19 übernimmt FS das Rederecht: Sie ratifiziert die mitgeteilten Informationen zum Stand der Lieferung durch *ja* und akzeptiert somit die Reaktion von DS. Anschließend begründet FS in Zeile 19–21 den Gebrauch der fehlenden Information durch die praktischen beruflichen Aufgaben (*wegen die dokumenten*), womit sie auch zeigt, dass sie sich nach den Informationen erkundigt hat. Auch hier bleibt die konditionelle Relevanz in Kraft: FS erwartet, dass im späteren Kontakt eine Antwort gegeben wird.

Im Folgenden wird die situationsübergreifende Bearbeitung des informierten Wissensdefizits bezüglich der Lieferung zusammengefasst:

früherer Kontakt		FS: Frage (die nicht im betreffenden Telefonat beantwortet wurde)
aktuelles Gespräch	Z. 06–18	DS: Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren: Reaktion auf die Frage von FS. Das Versprechen, dass die Antwort im neuen Kontakt gegeben wird.
	Z. 19	FS: Stellungnahme: Akzeptanz der Reaktion von DS, Begründung der Frage

Im folgenden Kapitel wird auf die Realisierungen von Bitten in den analysierten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten eingegangen.

### 8.7.3 Bitte um Durchführung einer praktischen Aktivität

In den folgenden Beispielen informiert der Anrufer darüber, dass eine praktische Aktivität bezüglich der laufenden Zusammenarbeit erforderlich ist, und er ruft an, um um ihre Durchführung zu bitten. Ein Merkmal der Bitten ist, dass es um eine praktische Aktivität geht, die der Angerufene in Zukunft, d. h. nach dem betreffenden Anruf, durchführen soll (z. B. Dokumente schicken). Die präferierte Reaktion des Angerufenen ist das Versprechen, die erwünschte praktische Handlung durchzuführen.<sup>51</sup> Wenn diese Handlung nicht durchgeführt werden kann, markieren die Beteiligten ihre Reaktionen durch Hinauszögerungen und Begründungen als dispräferiert.

Im folgenden Beispiel bittet DS um die Zusendung eines Dokuments (*datenblatt*). Bevor FS auf die Bitte reagiert, initiiert sie eine Verständigungssicherungssequenz. Ihre nachfolgende dispräferierte Antwort wird mit Hinauszögerungen eingeleitet:

(71) Tel. 28

((Der erste Sprechbeitrag des deutschen Sprechers nicht hörbar.))

01 FS: hallo (.) hier ist anja aus finnland,  
02 DS: hey anja,  
03 FS: du hast mich angerufen,  
04 DS: ja ich hab dich angerufen;  
05 FS: ja=a (.) warum geht es?

<sup>51</sup> Vgl. auch Zimmerman (1992). In seiner Untersuchung von Notrufen ist der Grund für den Anruf eine Bitte um Hilfe in einer Notsituation, wobei als Reaktion das Versprechen erwartet wird, dass eine praktische Aktivität durchgeführt wird (z. B. Schicken von Polizei oder Rettungswagen). Diese Bitte bzw. Aufforderung kann auch durch eine längere, berichtähnliche Beschreibung des Problems realisiert werden.

06 DS: anja (.) zwei fragen hab ich,  
 07 → einmal kann ich ein datenblatt für diesen ((Produkt))  
 08 haben?  
 09 FS: datenblatt;  
 10 DS: ja=a  
 11 FS: aha, (.) also types certificate.  
 12 DS: ja;  
 13 FS: okay,  
 14 → DS: wenn du mir das noch äh zu mir faxen könntest?  
 15 FS: hm äh: ich weiß es nicht ob heute weil äh wir haben  
 16 momentan nur ein (.) ein mann in unserem laboratorium  
 17 und er hat [heh] die hände voll(h) (-) zu tun

DS projiziert den Grund für den Anruf in Zeile 06 (*zwei fragen*).<sup>52</sup> Durch die erste Frage wird eine Bitte um eine Aktivität realisiert, nämlich dass FS ein Datenblatt schicken soll (Z. 07–08). FS wiederholt in Zeile 09 das von DS genannte Bezugsobjekt *datenblatt*. Die Äußerung hat eine fallende Intonation und fungiert als Bestätigung. DS reagiert mit der Rückbestätigung *ja=a* in Zeile 10.<sup>53</sup> Danach initiiert FS eine neue Verständigungssicherungssequenz (Z. 11), um das Bezugsobjekt identifizieren zu können bzw. ihre Identifizierung zu versichern: Sie äußert eine Bestätigung *also types certificate* (Z. 11), worauf DS mit der Rückbestätigung *ja;* reagiert (Z. 12). FS reagiert mit *okay* in Zeile 13, womit sie zeigt, die Bitte verstanden und vielleicht auch angenommen zu haben.<sup>54</sup> Nach den eingeschobenen Verständigungssicherungssequenzen präzisiert DS in Zeile 14 seine Bitte, indem er mitteilt, auf welchem Wege die Zusendung erfolgen soll (*faxen*). FS antwortet mit vielen Hinauszögerungen (*hm äh: ich weiß es nicht*), dass der Bitte wie gewünscht nicht nachgekommen werden kann, und beendet die Äußerung mit einer Begründung, warum die Bitte nicht erfüllt werden kann (Z. 15–17).

Die folgende Zusammenfassung veranschaulicht die Realisierung der Bitte um die Zusendung des Dokuments:

<sup>52</sup> Das zweite Thema wird in Kapitel 8.8 behandelt.

<sup>53</sup> Solche Bestätigung-Rückbestätigung -Sequenzen ordnet Selting (1987) in retrospektive Kontrollverfahren bei expliziten Verfahren der Verständigungssicherung, wodurch der Rezipient sein Verstehen überprüfen kann. Siehe auch Wunderlich (1976, 351ff.).

<sup>54</sup> Vgl. Davidson (1984, 112): Eine vage Akzeptanz („weak agreement“) kann als Andeutung der Ablehnung interpretiert werden, weswegen der Produzent seine Bitte reformulieren kann („subsequent version“).

- Z. 06–08 DS: Projektion  
Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren:  
Bitte
- Z. 09–12 FS/DS: eingeschobene Verständigungssicherungssequenzen
- Z. 13 FS: Reaktion: *okay*, (Annahme?)
- Z. 14 DS: Präzisierung der Bitte
- Z. 15–17 FS: Reaktion: Ablehnung

Im folgenden Beispiel ist DS bei Kunden in Mannheim und braucht dringend ein Produkt:

(72) Tel. 31

((Das Telefon klingelt.))

- 01 FS: vienti materials (.) anja metsäketo;
- 02 DS: ja hier ist jens aus mannheim,
- 03 FS: hallo jens,
- 04 DS: hallo-
- 05 (.) anja ich bin hier in no=ot;
- 06 FS: ach(h) wieso,
- 07 → DS: ich brauche tausend millimeter breit retard super;
- 08 (1.2)
- 09 → DS: wir haben hier NICHTS mehr (.) GAR NICHTS mehr;
- 10 FS: retard SUPER;
- 11 DS: ja in tausend millimeter breit (.) hab ich ja bestellt,
- 12 FS: hm=hm,
- 13 DS: das ist äh deine order neununddreißig vierundneunzig.
- 14 (1.8)
- 15 FS: <<len>ja=a,>
- 16 DS: [aber da
- 17 FS: [wa was hab ich als äh: äh: [liefer
- 18 DS: [( )eigentlich p k SIEBzehn;
- 19 [das
- 20 FS: [ja ja es geht äh äh um: um den-
- 21 DS: um den ((Produkt)) (gell),
- 22 FS: <<len>((Produkt)) ja;>
- 23 → DS: ha´m sie denn jetzt GAR KEIN breaker mehr da da auch keine
- 24 fünfzig meter oder achtzig meter oder so,
- 25 FS: na:: (1.4) das weiß ich nicht aber für diese bestellung (.) äh:
- 26 (-) ((Produkt))) hat äh (-) wird erst woche sechzehn [(-)] uns
- 27 liefern.
- 28 DS: [;<<mit tiefer Stimme>ooh]
- 29 oi joi joi joi (-) und habt ihr jetzt in in tampere vielleicht
- 30 noch äh ( )((Produkt)) mit=

Im obigen Beispiel wird der Grund für den Anruf zuerst projiziert: Die Äußerung *anja ich bin hier in no=ot* (Z. 05) projiziert eine Bitte um Hilfe, worauf FS *ach(h) wie-so* (Z. 06) reagiert. Danach informiert DS in Zeile 07 über den Stand der laufenden Zusammenarbeit, indem er den Bedarf an einem bestimmten Produkt äußert (*ich brauche tausend millimeter breit retard super*). Es entsteht eine Pause von 1.2 Sekunden (Z. 08), worauf DS in Zeile 09 seine Äußerung reformuliert (*wir haben hier NICHTS mehr* (.) *GAR NICHTS mehr*). Angeblich hat DS die Pause als Markierung einer dispräferierten Reaktion interpretiert, denn die reformulierte Äußerung wird mit der Betonung der Verneinungswörter als besonders dringend markiert.

Das angeforderte Produkt wird in einer langen Verständigungssicherungssequenz genauer durch weitere Angaben zum Produkt (Breite, Typ) und durch die Ordernummer identifiziert (Z. 10–22). In der Verständigungssicherungssequenz signalisiert DS, dass die Angelegenheit dringend und heikel ist, weil das Produkt schon früher bestellt worden ist, weswegen die Bitte die Kritik enthält, dass der Bestellung noch nicht nachgekommen worden ist (Z. 11: *hab ich ja bestellt*). Dieser Vorwurf als Grund des Anrufs bleibt aber zunächst latent im Gespräch, d. h., dass der Vorwurf von DS auf der Gesprächsoberfläche als Grund des Anrufs nicht genannt wird, aber der Vorwurf untergründig das Handeln der Beteiligten beeinflusst.<sup>55</sup>

Die Äußerungen in Zeile 20–22 zeigen, dass FS das Bezugsobjekt erkannt hat (*ja ja es geht äh äh um: den- und ((Produkt)) ja*). Danach reformuliert DS seine Bitte: Er stellt eine negierte Frage (*ha'm sie denn jetzt gar kein*) und mildert die Aufforderung mit alternativen Mengen des Produkts ab (Z. 23–24).<sup>56</sup> FS antwortet in Zeile 25–27, dass erst in Woche sechzehn geliefert werden kann (Aufnahme in Woche 9 oder 10) und markiert ihre ablehnende Antwort, dass die dringende Bitte nicht gleich erfüllt werden kann, als dispräferiert durch viele Verzögerungen, längere Pausen und den Ausruck *das weiß ich nicht aber*<sup>57</sup>. Die nächste Äußerung von DS (Z. 28–30) zeigt, dass dies dem Mitarbeiter in der deutschen Niederlassung Probleme verursacht.

Das folgende Schema fasst zusammen, wie sich die Beteiligten über den Grund des Anrufs verständigen:

---

<sup>55</sup> Vgl. latente und manifeste Problem-Organisation bei Nothdurft (1984: 12, 123).

<sup>56</sup> Vgl. Davidson (1984, 105): Bei der Analyse von Einladungen (,invitations'), Angeboten (,offers'), Bitten (,requests') und Vorschlägen (,proposals') hat sie festgestellt, dass der Produzent z. B. die Einladung oder das Angebot so reformulieren bzw. ändern kann (,subsequent version'), dass sie/es danach akzeptiert werden kann, wenn eine Pause folgt (keine Reaktion).

<sup>57</sup> Vgl. Pomerantz (1984, 70ff.): Aktivitäten können als dispräferiert z. B. durch unterschiedliche 'turn prefaces' markiert werden. So kann z. B. durch „I don't know ... but“ eine dispräferierte Handlung eingeleitet werden. Vgl. auch oben Bsp. (71), Z. 15.

Z. 05	DS:	Projektion
Z. 06	FS:	Frage nach der projizierten Handlung
Z. 07	DS:	Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren: Bitte
Z. 08		(Pause)
Z. 09	DS:	Reformulierung der Bitte
Z. 10–22	FS/DS:	eingeschobene Verständigungssicherungssequenz
Z. 23–24	DS:	Reformulierung und Abmilderung der Bitte
Z. 25–27	FS:	Reaktion: Ablehnung

In den angeführten zwei Beispielen (71) und (72) kennen sich die Beteiligten, weshalb der Arbeitskontext ohne Schwierigkeiten erkannt wird. Es gibt auch keinen Beleg dafür, warum die erste bzw. die zweite Realisierung der Bitte von DS, die auch projiziert wurde, nicht verstanden werden könnte. In den nachfolgenden Verständigungssicherungssequenzen werden auch keine Informationen behandelt, die FS völlig neu wären, sondern sie sind hauptsächlich Bestätigung-Rückbestätigung-Sequenzen, durch die FS sein Verstehen überprüft. Die Verständigungssicherungssequenzen können in diesen Beispielen auch strategisch verwendet werden: Sie fungieren als Hinauszögerung der kommenden ablehnenden Antwort in einen späteren Turn.<sup>58</sup>

Im folgenden Ausschnitt bittet FS ihren deutschen Kollegen, eine Lieferung zu organisieren. Über die betreffende Lieferung hat DS schon früher ein Angebot gemacht und FS verweist auf das Angebot, um den relevanten Kontext des Anrufs zu markieren. DS kann aber die Bezugshandlung nicht gleich erkennen, was die Verständigung und Interpretation des Grundes für den Anruf erschwert:

### (73) Tel 16

((Im finnischen Büro wird laut gesprochen.))

((Wartezeichen))

01	DS:	bendel hallo?
02	FS:	ja hier ist maija aus yrittys guten tag;
03	DS:	ja guten tag-
04	FS:	äh erinnerst du dass du hast mir ein angebot am ende
05		oktober gemacht über eine lieferung von domzale
06		nach kuopio in finnland;
07	DS:	ja=a?
08	FS:	und jetzt ist es so weit (.) dass die (.) kunde hat (.) die
09		ware schon bes bezahlt ich habe die kopien hier vor mir

<sup>58</sup> Nach Pomerantz (1984, 70ff.) kann mit Verständigungssicherungsfragen, teilweisen Wiederholungen und Reparaturinitiierungen eine dispräferierte Reaktion hinausgezögert werden.



beinhaltet. FS benutzt mehrere Verfahren, DS zum Organisieren der Lieferung aufzufordern. Die ersten Realisierungen dieser Bitte werden nicht verstanden, weil DS den relevanten Arbeitskontext zuerst nicht erkennt, aber die Anruferin FS geht davon aus, dass DS ihn schon erkannt hat. (Der schriftliche Kontakt, der als relevante Umwelt des Anrufs markiert wird, liegt nicht in zeitlicher Nähe.<sup>60</sup>) Erst als FS dies bemerkt und weitere Informationen zum Kontext gibt und die Verständigungssicherungsfragen von DS beantwortet, reagiert DS auf die Bitte.

Die folgende Zusammenfassung verdeutlicht die Schritte der Beteiligten:

Z. 08–10	FS:	Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren
Z. 11		(Pause)
Z. 12	FS:	Reformulierung/Präzisierung (Bitte)
Z. 13		(Pause)
Z. 14	DS:	Reaktion: <i>aha?</i> =
Z. 16	FS:	Reformulierung der Bitte (unvollständig realisiert) und weitere Angaben zur Bezugshandlung
Z. 17		(Pause)
Z. 18–23	DS/FS	eingeschobene Verständigungssicherungssequenz
Z. 24	DS:	Reaktion von DS: Zweifel

Manchmal wird eine Bitte durch eine Präsequenz realisiert. Levinson (1983, 356ff.) führt vier Positionen bei der Realisierung der Präsequenz mit ‚pre-requests‘ und der nachfolgenden Kernaktivität ein:<sup>61</sup>

Position 1:	pre-request	A: Hi. Do you have uh size C flashlight batteries?
Position 2:	go ahead	B: Yes sir
Position 3:	request	A: I'll have four please
Position 4:	response	B: ((turns to get))

Ein Merkmal der ‚pre-request‘ (P1) ist, dass sie überprüft, ob die Voraussetzungen gegeben sind, damit die Bitte (P3) eingeführt werden kann. Diese Eigenschaft kann mit der Präferenzorganisation erklärt werden, denn eine wichtige Funktion der ‚pre-request‘ ist die Vermeidung von ablehnenden Antworten. Die ‚pre-request‘ ist in der Regel eine Vorfrage, die für den Adressaten als solche erkennbar ist. Falls die Reaktion von B (P2) auf diese Vorfrage zeigt, dass die Bitte nicht erfüllt werden kann, hat A die Möglichkeit, auf eine Bitte zu verzichten und somit eine ablehnende Antwort zu vermeiden. (Kallmeyer in GAIS; Levinson 1983, 357.)

<sup>60</sup> Siehe Kap. 8.5.1.1 Bsp. (47).

<sup>61</sup> Vgl. auch die Struktur von Vorankündigungen in Kap. 8.6.

Die Reaktion von B (P2) kann auch ein Angebot sein, denn es ist präferiert, dass der Hörer die Durchführung der Handlung anbietet. Es gibt aber auch Fälle, in denen die Reaktionen auf ‚pre-requests‘ keine der genannten Alternativen ist (‚go ahead‘ oder ‚offer‘), sondern dass B die kommende Bitte erschließt und direkt auf die von ihm vermutete Bitte reagiert (P4). In diesem Falle entfallen die Positionen 2 und 3. (Levinson 1983, 356–363.)

Die drei unterschiedlichen Sequenzen, die durch eine ‚pre-request‘ entstehen können, weisen nach Levinson (1983, 360–361) die folgende Präferenzhierarchie (‚preference ranking‘) auf:

- (i) most preferred:     Position 1: (pre-request)  
                              Position 4: (response to non-overt request)
- (ii) next preferred:    Position 1: (pre-request)  
                              Position 2: (offer)  
                              Position 3: (acceptance of offer)
- (iii) least preferred:  Position 1: (pre-request)  
                              Position 2: (go ahead)  
                              Position 3: (request)  
                              Position 4: (compliance)

(Levinson 1983, 361)

In Ausschnitt (74) reagiert der Angerufene DS direkt auf die von ihm vermutete, aber noch nicht erwähnte Bitte, wodurch sich das Aussprechen der Bitte erübrigt:

(74) Tel. 7

((Der Anfang der Aufnahme fehlt.))

01 → FS:   hallo klaus äh: (-) eine kurze frage für ( )n bezahlungen;  
02 → DS:   inge hat doch öh die email glaube ich geschickt  
03         <<all> und hat gestern ne bezahlung fertig gemacht;>  
04         FS:   wann-  
05         DS:   GESTern;  
06         FS:   GESTern,  
07         DS:   hat sie mir gesagt ja=a,

Die Anruferin FS projiziert den Grund für den Anruf in Zeile 01. DS interpretiert die Äußerung *eine kurze frage für ( )n bezahlungen* als eine ‚pre-request‘ (P1) der Bitte, eine Bezahlung fertig zu machen, und reagiert direkt (P4) auf diese vermutete Bitte, indem er antwortet (Z. 02–03), dass die Bezahlung am Tag zuvor (*gestern*) fertiggemacht worden ist, und dass Inge darüber wahrscheinlich auch informiert hat (*email glaube ich geschickt*). Diese Reaktion von DS erübrigt das Äußern der Bitte



24 → gibt es da (.) prüfberichte;  
 25 FS: noch nicht(h) (.) aber hoffentlich morgen(h)  
 26 DS2: es ist doch schon zwei wochen her dass ihr den geliefert  
 27 habt;

((Zeilen 28–39 beseitigt. FS erklärt, warum die Prüfberichte noch nicht fertig sind.))

40 FS: ja: ich war grade (.) in unserem laboratorium [und] der äh:  
 41 DS2: [ja;]  
 42 FS: kollege da hat gesagt dass morgen;  
 43 DS2: morgen;  
 44 FS: ja.  
 45 → DS2: okay (.) gut denn: äh ja (-) äh schick den prüfbericht mal  
 46 an an äh:: österreich und eine kopie auch an mich bitte;  
 47 FS: ja (.) werd ich [machen (.) ja,

Der relevante Arbeitskontext wird in Zeile 11–23 markiert und erkannt. Danach stellt DS die Vorfrage *gibt es da (.) prüfberichte* (Z. 24). Die Äußerung ist eine Voraussetzungserklärung: Dadurch wird überprüft, ob eine Bitte erfüllt werden kann. FS antwortet zuerst ablehnend, teilt aber auch mit, dass die Voraussetzungen für die Erfüllung der Aufgabe *hoffentlich morgen(h)* gegeben sein werden (Z. 25). Mit der Äußerung *es ist doch schon zwei wochen her dass ihr den geliefert habt;* (Z. 26–27) zeigt DS, dass die Dokumente fertig sein müssten, d. h. es handelt sich um den Vorwurf, Termine nicht einzuhalten. Auch das nachfolgende Gespräch (Z. 25–44, nur teilweise im Auszug) zeigt, dass DS *heute* bei dem Kunden ist und die Dokumente bräuchte. Danach werden die Voraussetzungen für die Erfüllung der Aufgabe erklärt und begründet und DS akzeptiert den neuen Termin (*morgen*) für das Zusenden der Dokumente, worauf er die Bitte in Zeile 45–46 als Imperativ realisiert. FS verspricht in Zeile 47, die erforderliche Handlung auszuführen.

Die Schritte der Beteiligten werden im Folgenden zusammengefasst. In Position 2 (,go ahead‘) werden neue Voraussetzungen für die Erledigung der Aufgabe ausgehandelt und akzeptiert:

- |          |             |   |
|----------|-------------|---|
| Z. 24    | Position 1: | Äußerung von DS: ‚pre-request‘ in Form einer Vorfrage   |
| Z. 25–44 | Position 2: | Reaktion von FS: neue Voraussetzungen für die Erledigung der Aufgabe werden ausgehandelt und akzeptiert |
| Z. 45–46 | Position 3: | Äußerung von DS: Bitte  |
| Z. 47    | Position 4: | Reaktion von FS: verspricht die erwünschte Aufgabe zu erledigen   |

#### 8.7.4 Zusammenfassung

In der exemplarischen Analyse (Kap. 8.2) wurde festgestellt, dass es der Grund des Anrufs ist, über den Stand der Arbeitsabwicklung zu informieren. Die Analyse des gesamten Korpus zeigt, dass die Gründe für die Anrufe mit der Bezeichnung „über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren“ abstrahiert werden können: Die Beteiligten rufen an, weil sie Wissensdefizite oder neue relevante Informationen bezüglich der laufenden Zusammenarbeit haben, oder wenn die Durchführung einer praktischen Handlung bezüglich der laufenden Zusammenarbeit erforderlich ist. Dementsprechend werden die Kategorien Erkundigung, Mitteilung und Bitte in der Darstellung der Analyse verwendet. Die erfolgreiche und richtige Interpretation des Grundes für den Anruf setzt die Abarbeitung der Aufgabe „den relevanten Kontext des Anrufs markieren“ voraus.

Bei Erkundigungen hat der Anrufer ein Wissensdefizit bezüglich des von ihm genannten Bezugslements und er erwartet, dass der Adressat dieses Wissen hat und es ihm mitteilt, d. h. dass dieser die Frage beantwortet. Diese Erwartung zeigt der Fragende dadurch an, dass er seine Frage wiederholt bzw. reformuliert, wenn keine Reaktion kommt, um die richtige Interpretation des Grundes für den Anruf durch den Adressaten sicherzustellen. Die Pausen nach den gestellten Fragen sind aber selten Merkmale von Verstehensschwierigkeiten (vgl. Selting 1987) oder Ignorieren der Fragehandlung. Zumeist fungieren sie als Hinauszögerungen dispräferierter Reaktionen (vgl. ‚delay‘ bei Pomerantz 1984 und Wong 2004) oder sie markieren eine Unsicherheit des Adressaten in Bezug auf die zu besprechenden Arbeitsvorgänge oder auf die erfragten Informationen.

Anstelle einer ausbleibenden Antwort kann der Adressat versprechen, dass er die Antwort im aktuellen oder im folgenden Telefonat gibt. Diese Reaktion fungiert dann als eine Erklärung (‚account‘) dafür, dass der Gesprächspartner die Antwort an dieser sequenziellen Stelle nicht geben kann, dass er aber den Grund des Anrufs als eine Erkundigung interpretiert. Durch die Erklärung wird aber die konditionelle Relevanz noch nicht erfüllt, sondern ihre Erfüllung wird aufgeschoben. Der Fragende wartet also die Erfüllung seiner Erwartung ab, d. h. dass ihm eine Antwort gegeben wird. Somit unterscheiden sich die untersuchten Telefongespräche von Alltagsgesprächen, in denen eine Erklärung die Stelle der Antwort annehmen kann. In den untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten haben die Beteiligten im Rahmen ihrer institutionellen Rollen die Verpflichtung, eine befriedigende Antwort zu geben, wenn nicht im aktuellen Gespräch, dann später, oder sie müssen diese Aufgabe z. B. an einen Kollegen weitergeben.<sup>63</sup>

<sup>63</sup> Vgl. Firth (1992b, 187): ‚institutionally preferred reply‘.

Wenn in den analysierten Telefonaten aufwendigere Realisierungen von Erkundigungen vorkommen (Projektionen und Begründungen der Frage, mehrere implizite Formulierungen), handelt es sich um Telefongespräche, in denen der Grund für den Anruf einer nicht gewünschten bzw. zuständigen Person genannt wird. Es kann sich auch um ein Gespräch zwischen Käufer und Verkäufer, d. h. ein hauses externes Telefonat handeln, oder es kann um einen heiklen Sachverhalt gehen (z. B. erhöhte Preise). Zu bemerken ist, dass in diesen Fällen Expansionen von Fragen vorkommen, ohne dass der Adressat durch Pausen, Verzögerungen oder Rückfragen gezeigt hätte, die Frage nicht verstanden zu haben.

Wenn relevante neue Informationen über den Stand der laufenden Zusammenarbeit mitgeteilt werden, geht es in der Regel um reaktive Aktivitäten. Das heißt, dass die übermittelte Information als Antwort auf eine im früheren Kontakt gestellte Frage bzw. eine Reaktion auf einen Vorschlag angezeigt wird. Dies bedeutet, dass die interaktiven Konsequenzen ähnlich sind wie bei Erkundigungen, dass aber die Erwartung des Gesprächspartners (dass eine Antwort gegeben wird) nicht im aktuellen Telefonat erzeugt worden ist. Der Adressat kann eine Verständigungssicherungssequenz initiieren, bevor er zum angezeigten Stand Stellung nimmt.

In den analysierten Gesprächen werden als Grund für den Anruf oft praktische Aktivitäten behandelt, die dringend vollzogen werden müssten, und die zugleich den Vorwurf beinhalten, dass eine berufliche Aufgabe noch nicht erledigt worden ist. Die Zustimmung, d. h. das Versprechen, die gewünschte Handlung durchzuführen, ist die präferierte Reaktion. Die dispräferierten Reaktionen werden hinausgezögert und begründet. Es wurde auch angedeutet, dass Verständigungssicherungssequenzen strategisch verwendet können, um die ablehnende Antwort in einen späteren Turn hinauszuzögern.

Die Bitten werden in den analysierten Telefonaten oft sehr implizit formuliert und reformuliert. Durch die impliziten Realisierungen der Bitten nennt der Sprecher den Vorwurf nicht direkt als Grund des Anrufs, sondern der Vorwurf bleibt latent auf der Gesprächsoberfläche, beeinflusst aber das Handeln der Beteiligten. Es wurde ferner angedeutet, dass der Anrufer bzw. Kontaktinitiator die Realisierung der Bitte z. B. durch Initiierung von Präsequenzen, hinauszögern kann. Wenn Präsequenzen bearbeitet werden, kann die Erwähnung der Bitte nicht nur hinausgezögert werden, sondern zugleich hat der Angerufene die Möglichkeit, die erforderliche Aufgabe zu erschließen und selbst zu thematisieren bzw. zu äußern, dass die Aufgabe schon erledigt worden ist. Er hat auch die Möglichkeit zu begründen, warum die Aufgabe noch nicht erledigt worden ist.

## 8.8 Den Stand der laufenden Zusammenarbeit besprechen

In den Kapiteln 8.4–8.7 wurden die Aufgaben der Beteiligten dargestellt, die unter das Aufgabenbündel „Grund für den Anruf nennen“ eingeordnet werden können. Es wurde festgestellt, dass durch die Nennung bekannter Informationen die relevante Umwelt des Anrufs markiert wird, wonach über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informiert wird. Dabei wurde auch die Reaktion des Gesprächspartners behandelt, mit der dieser zeigt, wie er den Grund für den Anruf interpretiert. Die Reaktion des Anrufers auf die Reaktion des Gesprächspartners zeigt, ob der Angerufene den Grund des Anrufs richtig interpretiert hat. In diesem Kapitel wird dargestellt, wie die Beteiligten den informierten Stand der laufenden Zusammenarbeit weiter besprechen. Gemäß dem analytischen Verfahren (vgl. Kap. 6.2) werden in der Darstellung der Analyse in der Regel auch die Eröffnungen der Telefongespräche mitgeführt, weil das vorangegangene Gespräch bzw. die Realisierungen der vorangegangenen Aufgaben die Erarbeitung der nachfolgenden Aufgaben beeinflussen kann.

Nachdem die Beteiligten sich über den Grund des Anrufs verständigt haben, können weitere Informationen bezüglich des zu besprechenden Sachverhalts erfragt und mitgeteilt sowie manchmal auch völlig neue Sachverhalte thematisiert werden. Die Bearbeitung all dieser Informationen ist die Aufgabe, deren Realisierung die größte Heterogenität aufweist. In vielen Fällen wird zum angezeigten Stand der laufenden Zusammenarbeit nur Stellung genommen, wonach die Beteiligten zum Aushandeln der praktischen Anschlussaktivitäten übergehen, während in einigen Telefonaten die zu besprechenden Sachverhalte eine Bearbeitung verlangen kann, die mehrere Minuten dauert. Für diese Bearbeitung sind in den untersuchten Telefongesprächen vor allem unterschiedliche Begründungen und Verständigungssicherungen typisch.

Aus der exemplarischen Analyse geht hervor, dass die Begründungen die Orientierung der Beteiligten an den übergeordneten Zielen anzeigen: Das Telefongespräch ist ein Teilschritt bei der Erreichung des übergeordneten Ziels (Geschäftsabwicklung bezüglich eines Projekts), was das Handeln der Beteiligten im Gespräch beeinflusst. In der exemplarischen Analyse geht es ferner um einen Vorwurf, dass eine berufliche Aufgabe nicht zum gewünschten Zeitpunkt erledigt werden kann, was eine Spannung im Gespräch erzeugt. Diese Spannung wird durch Begründungen der Wichtigkeit der Aufgabenerledigung und durch Defensive bearbeitet. Jedoch beharren die Beteiligten auf ihren eigenen Standpunkten.

In den folgenden Kapiteln werden Beispiele dargestellt, in denen der Adressat den angezeigten Stand der laufenden Zusammenarbeit akzeptiert (Kap. 8.8.1), an zwei-

felt (Kap. 8.8.2) und nicht akzeptiert (Kap. 8.8.3), wobei die interaktiven Folgen dieser Stellungnahmen untersucht werden. Es soll auch der Tatsache Aufmerksamkeit geschenkt werden, wie die Beteiligten die Orientierung an übergeordneten Zielen anzeigen. Ferner soll untersucht werden, wodurch in den Gesprächen Spannungen erzeugt und wie diese bearbeitet werden. In Kapitel 8.8.4 wird ein Telefongespräch behandelt, in dem neben der Bearbeitung der beruflichen Sachverhalte auch aufwendig Beziehungskommunikation geleistet wird. Dabei handelt es sich um eine Ausnahme in den analysierten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten. Die Zusammenfassung befindet sich in Kapitel 8.8.5.

### 8.8.1 Den angezeigten Stand akzeptieren

In den folgenden drei Beispielen wird über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informiert, wobei der Adressat sogleich oder nach einer Verständigungssicherungssequenz den angezeigten Stand akzeptiert. Im ersten Beispiel (76) wird der angezeigte Stand akzeptiert und danach nicht mehr besprochen und die Beteiligten gehen zur Thematisierung der praktischen Folgeaktivitäten über. In Beispiel (77) werden dagegen sowohl der angezeigte Stand als auch die Stellungnahme des Adressaten mehrmals bestätigt und begründet. Beispiel (78) stellt einen Fall dar, in dem der angezeigte Stand in einer Verständigungssicherungssequenz bearbeitet wird, bevor der Angerufene ihn akzeptiert.

Im folgenden Beispiel teilt FS Informationen bezüglich einer Lieferung mit. DS akzeptiert die Meldung und somit den informierten Stand der laufenden Zusammenarbeit und die Beteiligten gehen anschließend zur Thematisierung der nachfolgenden praktischen Aktivitäten über:

(76) Tel. 17

((Wählen, Wartezeichen))

01 DS: bendel hallo?  
 02 FS: ja hier ist maija aus yrittys hallo [nina  
 03 DS: [hallo,  
 04 FS: äh hast du meine email bekommen;  
 05 DS: äh: [dass du noch] prüfst (.) ne?  
 06 FS: [we wegen den montag]  
 07 FS: dass der äh montag geöffnet sind und könnten die ware-  
 08 (1.3)  
 09 FS: also die ware könnten da am montag abgeholt sein.  
 10 → DS: aha (.) also das geht in ordnung;  
 11 FS: ja (.) die sind geöffnet bis (.) vier uhr dreißig.

12 → DS: aha; (.) okay ja.  
 13 FS: [äh  
 14 DS: [gut dann holen wir das montag ab;

Der relevante Kontext wird in Zeile 04 durch einen Rückverweis auf einen schriftlichen Kontakt (E-mail) markiert.<sup>64</sup> In Zeile 09 teilt FS mit, dass *die ware könnten da am montag abgeholt sein*, was zugleich als eine implizite Bitte um Organisieren der Lieferung fungiert. In Zeile 10 akzeptiert DS den angezeigten Stand der Lieferung durch *aha (.) also das geht in ordnung*; Ihre Äußerung fungiert zugleich als Annahme der Bitte. In Zeile 11 präzisiert FS die Information über die Öffnungszeiten der Firma (*bis (.) vier uhr dreißig*). In Zeile 12 wiederholt DS ihre Akzeptanz und in Zeile 14 geht sie zur Thematisierung der Folgeaktivitäten, d. h. des Organisierens der Lieferung, über.

In Beispiel (77) handelt es sich um Informationen aus einer Anfrage. FS stellt zwei Fragen als Grund für den Anruf, wobei die letztere Frage eine Alternative zum bestellten Produkt befüllt:

(77) Tel. 36

((Wartezeichen))

01 DS: vienti materials birgit müller guten tag,  
 02 FS: hallo birgit hier ist anja=  
 03 DS: =hal:lo anja,  
 04 FS: äh: ich habe deine anfrage bekommen,  
 05 DS: ja,  
 06 FS: u:nd nu:n die breit ((Produkt))breite(h),  
 07 DS: (jun) ja steht so hier vierhundert zehn millimeter  
 08 FS: ja-  
 09 DS: also angefragt;  
 10 → FS: soll es unbedingt (.) so sein-  
 11 DS: ja-  
 12 → FS: geht es nicht vierhundert millimeter;  
 13 → DS: nee sie haben die steht extra so hier, (-) ich kann's  
 14 nicht ändern,  
 15 FS: ((lacht)) okay wir [ha  
 16 DS: [ich kann ja (-) moment mal vielleicht  
 17 ist das auch ein tipfehler, (-) nee vierhundert zehn auf  
 18 der zeichnung ist es auch vierhundert zehn;  
 19 FS: aha (.) wir haben nämlich vierhundert millimeter breit  
 20 (.) reichlich [am lager(h)  
 21 DS: [ja (-) nee

<sup>64</sup> Zur Bearbeitung dieser Aufgabe siehe Bsp. (46) in Kap. 8.5.1.1.



mit den übergeordneten Zielen begründet: Für die Geschäfte wäre es günstig, dass bestimmte Produkte nicht im Lager liegen bleiben. Diese Begründung fungiert zugleich als eine Rechtfertigung für die Frage nach der Alternative und somit auch für den Anruf. In Zeile 21–24 wiederholt DS die ablehnende Antwort mit einer neuen Begründung (*für einen speziellen Kunden*).

In Zeile 25 stellt FS eine Frage nach einer weiteren Eigenschaft des Bezugsobjekts (*mit vollgummikanten*) und die Frage wird von DS zustimmend beantwortet (Z. 26–27). In Zeile 28 reagiert FS auf die Antwort durch =ja: *dann haben wir nix im Lager so-* und zeigt somit, dass sie die Antwort akzeptiert, dass aber der Inhalt der Antwort problematisch ist. In Zeile 29 geht DS zur Nennung der praktischen Aufgaben als Folge der Bearbeitung der Informationen bezüglich des angefragten Produkts über, d. h. die Beteiligten machen sich an die Abarbeitung der nächsten Aufgabe im Gespräch („den Handlungsplan aushandeln“).

Die Schritte der Beteiligten sind im folgenden Schema zusammengefasst worden. Aus der Zusammenfassung geht hervor, dass die beiden Beteiligten ihre Standpunkte mit den übergeordneten Zielen bei der Abwicklung der Geschäfte begründen:

Den Grund für den Anruf nennen

- Z. 04–09            den relevanten Arbeitskontext markieren
- Z. 10            FS:    Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren:  
Frage zur Prüfung einer Angabe in einer Anfrage

Den Stand der der laufenden Zusammenarbeit besprechen

- Z. 11            DS:    Antwort
- Z. 10, 12        FS:    eine Frage zur Alternative
- Z. 13–14        DS:    ablehnende Antwort mit Begründung durch den Kunden
- Z. 15            FS:    Stellungnahme, Akzeptanz als ausreichende Antwort
- Z. 16–18        DS:    Zweifel an der eigenen Antwort, Bestätigung und Begründung  
der Antwort durch ein Dokument
- Z. 19–20        FS:    Begründung der Frage mit den praktischen Bedingungen im  
Unternehmen, zugleich Rechtfertigung der Frage/des Anrufs
- Z. 21–24        DS:    Wiederholung der ablehnenden Antwort und Begründung  
durch einen speziellen Kunden
- Z. 25            FS:    Frage zu einer weiteren Eigenschaft des Produkts
- Z. 26–27        DS:    Antwort
- Z. 28            FS:    Akzeptanz der Antwort, Markierung des Inhalts als  
problematisch

Das folgende Beispiel (78) stellt einen Fall dar, in dem DS den informierten Stand der laufenden Zusammenarbeit zunächst nicht richtig versteht bzw. interpretiert.

Der angezeigte Stand wird dann so lange präzisiert und reformuliert, bis DS ihn versteht und akzeptiert:

(78) Tel. 4

08 FS: <<lachend> daran dann diese telefonat.  
09 DS: ja ja  
10 FS: und zweitens, vielen dank für dein umsatzanalyse von:: november?  
11 DS: hm ja'  
12 → FS: aber von: (-) oktober haben wir keine;  
13 (2.2)  
14 → DS: ja is oktober (aber) mit drin.  
15 (1.2)  
16 FS: mit drinnen abe:r NUR noch oktober das möchte ich  
17 pekka haben,  
18 (4.0)  
19 DS: wie nur noch oktober=  
20 FS: =oktober (-- ) genau so wie alle die früher,  
21 DS: (oktober)  
22 FS: oktober,  
23 DS: ja  
24 FS: das HAbE ich nicht; (-- ) und pekka auch nicht;  
25 → hm::  
26 FS: kannst du mir (ge) funden?  
27 → DS: ja ich guck dat mal nach=  
28 FS: =ja (.) danke, (.) alles klar; (.) [tschüss

FS beendet die Behandlung des ersten Themas in Zeile 08 und markiert es zugleich als den Grund des Anrufs. Anschließend geht sie zum neuen Thema über. Sie stellt fest, dass die Umsatzanalyse vom November zwar gekommen ist (Z. 10), nicht aber die Analyse vom Oktober (Z. 12). Es entsteht eine Pause von 2.2 Sekunden, wonach DS reagiert, dass *oktober (aber) mit drin* ist (Z. 14), und somit zeigt, dass er den von FS angezeigten Stand nicht akzeptiert. Es entsteht wieder eine Pause (Z. 15). Danach wird der angezeigte Stand in Zeile 16–24 bearbeitet. FS reformuliert und präzisiert ihre Äußerung in Zeile 16–17 (*mit drinnen abe:r NUR noch oktober das möchte ich pekka haben,*). Danach entsteht eine Pause von 4.0 Sekunden, die als eine implizite Manifestation eines Verstehensproblems fungiert (vgl. Selting 1987, 57), denn anschließend erfolgt auch eine explizite Manifestation eines Problems durch die Äußerung von DS *wie nur noch oktober=* (Z. 19).<sup>65</sup> FS reformuliert bzw. repariert ihre vorangegangene Äußerung in Zeile 20 (*oktober (-- ) genau so wie alle die früher,*). Danach erfolgt in Zeile 21–22 eine Verständigungssequenz: Bestätigung

<sup>65</sup> Nach Schegloff et al. (1977) handelt es sich hier um die Fremdinitiation einer Selbstreparatur.

von DS (*oktober*) und Rückbestätigung von FS (*oktober*), worauf FS ihre Äußerung, dass die Umsatzanalyse fehlt, reformuliert und präzisiert (Z. 24). Die von DS eingeleitete Verständigungssicherungssequenz (Z. 21–22) kann hier als ein Hinauszögern der Reaktion auf die Bitte von FS fungieren.

Das Sprechen über den Stand der Umsatzanalyse macht also deutlich, dass es um ein Missverständnis bei der Durchführung der betreffenden praktischen Aufgabe zwischen den Beteiligten geht. DS hat die Umsatzanalyse von Oktober zusammen mit der Analyse vom November geschickt, aber FS will sie getrennt haben. In Zeile 25 akzeptiert DS den informierten Stand, dass die Analyse in der gewünschten Form fehlt. In Zeile 26 reformuliert FS ihre Bitte durch die Äußerung *kannst du mir (ge) funden?*, wonach DS darauf zustimmend reagiert (Z. 27).

Im Folgenden wird die Aufgabenstruktur im analysierten Gespräch zusammengefasst:

Ein neues Thema nennen

- |           |     |   |
|-----------|-----|---|
| Z. 08     |     | Übergang zum neuen Thema  |
| Z. 10, 12 | FS: | Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren: Umsatzanalyse wird gewünscht |
| Z. 13     |     | (Pause)   |

Den Stand der der laufenden Zusammenarbeit besprechen

- |          |        |  |
|----------|--------|--|
| Z. 14    | DS:    | Stellungnahme; der angezeigte Stand, dass eine Umsatzanalyse fehlt, wird nicht akzeptiert. |
| Z. 15    |        | (Pause)  |
| Z. 16–17 | FS:    | den angezeigten Stand präzisieren und reformulieren  |
| Z. 18    |        | (Pause)  |
| Z. 19    | DS:    | Manifestation eines Verstehensproblems   |
| Z. 20    | FS:    | Reformulierung, Reparatur  |
| Z. 21–22 | DS/FS: | Verständigungssicherung: Bestätigung-Rückbestätigung                                       |
| Z. 24    | DS:    | den angezeigten Stand präzisieren  |
| Z. 25    | DS:    | Stellungnahme; der angezeigte Stand wird akzeptiert  |
| Z. 26    | FS:    | Reformulierung des Wunsches (Bitttem um Verschicken der Umsatzanalyse)                     |
| Z. 27    | DS:    | Versprechen, die erforderte Aufgabe zu erledigen   |

In den Beispielen (76), (77) und (78) wurde der angezeigte Stand der laufenden Zusammenarbeit entweder sogleich oder nach einer Verständigungssicherungssequenz akzeptiert, worauf die Beteiligten zur Thematisierung der nachfolgenden beruflichen Aufgaben übergehen (Abholen einer Ware, Stellen eines Angebots und Verschicken einer Umsatzanalyse). Im nächsten Kapitel wird ein Telefongespräch behandelt, in

dem die mitgeteilte Information angezweifelt wird, weswegen ein neuer Anruf als nachfolgende Aktivität verabredet wird.

## 8.8.2 Den angezeigten Stand anzweifeln

In Beispiel (79) geht es um das zweite Thema des Gesprächs. Der Anrufer DS stellt eine Frage nach der Kältebeständigkeit eines Produkts, worauf FS mit einer Antwort reagiert. DS zweifelt aber die Richtigkeit der erhaltenen Auskunft an:

(79) Tel. 28

26 DS: [äh dann hab ich noch ne andre frage?  
27 FS: [oka  
28 hm=hm,  
29 DS: und zwar die k x k qualität;  
30 FS: ja=a,  
31 → DS: wie weit ist die denn kältebeständig;  
32 (1.7)  
33 FS: KÄLtebeständig;  
34 DS: ja=a;  
35 FS: ((fängt an Papiere zu suchen)) moment (.) ich (-) schau  
36 nach ob hier (-) irgendwelche-  
37 DS: weil ich find ja alles aber über kältebeständigkeit hab  
38 ich jetzt nichts gefunden muss ich dir ehrlich sagen;  
39 FS: ((blättert Papiere ca. 9 Sek.))  
40 DS: übrigens die ((Produkt))muster [( )] vielen dank (.) ne,  
41 FS: [äh: hm]  
42 → äh mainus (-) öh: dreißig;  
43 DS: minus dreißig;  
44 FS: ja;  
45 → (2.9)  
46 DS: wo steht denn so was,  
47 FS: äh ich habe hier (.) so ein datenblatt aber ich kann es (.)  
48 natürlich auch ich kann äh (.) pekka manninen nochmal  
49 fragen: (.) und genauere information (.) bekommen aber (.)  
50 laut diesem dokument (-) ist es mainus (.) dreißig.  
51 (-)  
52 DS: ja;  
53 (2.1)  
54 FS: äh: (-) ich frage noch pekka.  
55 DS: ja würdst [du noch mal fragen,  
56 → FS: [und und rufe dann noch mal an.  
57 → DS: okay [prima] danke dir,  
58 FS: [ok] ja (.) tschüss

Am Anfang des Telefonats werden zwei Sachverhalte als Grund für den Anruf genannt (nicht im Auszug). In Zeile 26 markiert DS den Übergang zum zweiten Thema und projiziert zugleich eine Erkundigung (*ne andre frage*). FS akzeptiert den Themenwechsel in Zeile 27 und 28 und gibt das Rederecht zurück. Danach markiert DS den relevanten Arbeitskontext durch die Nennung des Bezugsobjekts *die k x k qualität* (Z. 29), worauf FS signalisiert, dass sie den Kontext erkennt (Z. 30).

In Zeile 31 stellt DS eine Ergänzungsfrage bezüglich der Kältebeständigkeit des Bezugsobjekts. Es folgt eine Pause von 1.7 Sekunden (Z. 32). Danach initiiert FS eine Verständigungssicherungssequenz bezüglich der erfragten Information: Die Bestätigung *KÄLtebeständig*; von FS wird von DS durch *ja=a*; rückbestätigt (Z. 33–34). In Zeile 35–36 verspricht FS, die Antwort zu geben, indem sie anfängt, ihre Papiere zu suchen und *moment (.) ich (-) schaue nach ob hier (.) irgendwelche-* äußert. Diese Äußerung zeigt, dass die Verständigungssicherungssequenz eine strategische Funktion hat. FS hatte die Frage richtig gehört und verstanden, aber durch die Verständigungssicherungssequenz kann sie ihre Reaktion auf die unerwartete Frage, die sie nicht gleich beantworten kann, hinauszögern. In Zeile 37–38 begründet DS seine Frage dadurch, dass gerade diese Information in den ihm zur Verfügung stehenden Informationsquellen fehlt. FS sucht weiter in ihren Papieren (Z. 39).

In Zeile 40 initiiert DS eine Nebensequenz über ein anderes Thema, markiert den Übergang durch *übrigens*<sup>66</sup> und kann somit auch die lange Pause im Gespräch füllen. Bevor DS seine Äußerung zu Ende gebracht hat, signalisiert FS durch Verzögerungs- bzw. Startsignale, dass sie die Information gefunden hat und das Rederecht aufnehmen will (Z. 41). DS unterbricht seine Äußerung und bietet FS durch *ne*, das Rederecht an. FS beantwortet in Zeile 42 die Frage nach der Kältebeständigkeit. Die Antwort enthält Verzögerungen, was hier bedeuten kann, dass FS selbst die Information bezweifelt. DS bestätigt die Antwort von FS (Z. 43), worauf FS mit der Rückbestätigung *ja*; in Zeile 44 reagiert.

Es entsteht eine Pause von 2.9 Sekunden, wonach DS durch die Frage *wo steht denn so was* nach der Quelle der gegebenen Information fragt. FS begründet ihre Antwort durch die Nennung der Informationsquelle (*datenblatt*), zweifelt dann aber auch selbst an der Richtigkeit der Information, indem sie vorschlägt, dass sie die Richtigkeit der Angabe beim Kollegen rückversichert (*ich kann äh (.) pekka maninen noch mal fragen: (.) und genauere information (.) bekommen*) (Z. 47–50). DS reagiert nach einer kurzen Pause (Z. 51) mit *ja*; (Z. 52). Die fallende Intonation könnte die Akzeptanz des Vorschlags von FS indizieren. Es entsteht wieder eine Pause von 2.1 Sekunden (Z. 53). Danach reagiert FS. Sie reformuliert ihr Versprechen, den Kol-

---

<sup>66</sup> Zur Bedeutung und Funktion von „übrigens“ siehe Egbert (2003).

legen zu fragen und die Antwort im neuen Telefonat zu geben (Z. 54, 56), wodurch sie zeigt, dass sie das *ja*; von DS (Z. 52) und die Pause (Z. 53) nicht als Akzeptanz ihres Vorschlags, sondern als Verstehensproblem interpretiert.<sup>67</sup> DS akzeptiert in Zeile 55 und 56 diese Reaktion (Antwort im neuen Telefongespräch) auf seine Frage und das Gespräch kann beendet werden (Z. 57–58). Die Erwartung, dass eine neue bzw. eine gültige Antwort gegeben wird, bleibt in Kraft.

Die folgende Zusammenfassung verdeutlicht die Aufgabenstruktur im analysierten Gespräch:

#### Ein neues Thema nennen

- |          |        |  |
|----------|--------|--|
| Z. 26    |        | Übergang zum zweiten Thema markieren, Projektion   |
| Z. 29–30 | DS/FS: | den relevanten Arbeitskontext markieren und erkennen                                     |
| Z. 31    | DS:    | Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren:<br>Frage zur Kältebeständigkeit |
| Z. 32    |        | (Pause)  |

#### Den Stand der laufenden Zusammenarbeit besprechen

- |           |        |   |
|-----------|--------|---|
| Z. 33–34  | FS/DS: | Verständigungssicherung: Bestätigung-Rückbestätigung  |
| Z. 35–36  | FS:    | Erklärung: Versprechen, dass eine Antwort gegeben wird  |
| Z. 37–38  | DS:    | Begründung der Frage (steht nicht in den Unterlagen)  |
| Z. 39     |        | (FS blättert Papiere)   |
| Z. 40     | DS:    | Initiierung einer Nebensequenz  |
| Z. 41–42  | FS:    | Antwort auf die Frage nach der Kältebeständigkeit   |
| Z. 43–44  | DS/FS: | Verständigungssicherung: Bestätigung-Rückbestätigung  |
| Z. 45     |        | (Pause)   |
| Z. 46     | DS:    | Frage nach der Informationsquelle   |
| Z. 47–50  | FS:    | Antwort und Versprechen, die Antwort zu überprüfen (Z.<br>48–49)  |
| Z. 51     |        | (Pause)   |
| Z. 52     | DS:    | (Akzeptanz der Antwort bzw. des Vorschlags?)  |
| Z. 53     |        | (Pause)   |
| Z. 54, 56 | FS:    | Reformulierung des Versprechens, die Information zu<br>überprüfen und die überprüfte Antwort im neuen Telefonat<br>zu geben |
| Z. 55     | DS:    | Akzeptanz   |

In Beispiel (79) wurde über das Wissensdefizit bezüglich eines Produkts informiert. Dies wurde auf der Äußerungsstruktur durch eine Frage realisiert. Im nachfolgenden Gespräch wurden sowohl die Frage als auch die Antwort in Verständigungs-

<sup>67</sup> Selting (1987, 48f.) ordnet selbstinitiierte Reformulierungen den prospektiven Konstruktionsverfahren zu, wenn sie antizipierte Verständigungsprobleme behandeln.

sicherungssequenzen bearbeitet. Dennoch zweifelte der Fragende DS die Richtigkeit der Angabe an, weswegen ein neuer Anruf als berufliche Folgeaktivität verabredet wurde. Im nächsten Kapitel wird ein Beispiel behandelt, in dem ebenfalls eine Frage gestellt und beantwortet wird, aber die Fragende akzeptiert die Reaktion des Adressaten nicht als eine ausreichende Antwort auf ihre Frage.

### 8.8.3 Den angezeigten Stand nicht akzeptieren

Im folgenden Beispiel (80) informiert FS über ein Wissensdefizit bezüglich der laufenden Zusammenarbeit: Sie erkundigt sich nach einem Liefertermin. DS ist nicht die zuständige Person in der Angelegenheit, weswegen der Übergang zur Nennung des Grundes für den Anruf durch Wünsche hinausgezögert (vgl. Kap. 8.4) und der relevante Kontext des Anrufs mit vielen Angaben zur Bezugshandlung markiert wird (vgl. Kap. 8.5). In diesem Beispiel wird eine Antwort auf die gestellte Frage gegeben, aber sie wird nicht als ausreichend akzeptiert. Danach erklärt DS mehrmals das Fehlen der akzeptablen Antwort. FS begründet mehrmals ihre Frage durch die praktischen Aufgaben und Bedingungen im Unternehmen und betont somit, dass ihre Erwartung noch nicht erfüllt worden ist. (Die Antwort ist schon von einem Kollegen von DS im früheren Telefonat versprochen worden.) DS muss auch mehrmals versprechen, die Antwort im neuen Telefonat zu geben, bevor dies von FS akzeptiert wird. Das Telefongespräch dauert auch länger als die meisten Gespräche im Korpus (4.10 Min):

(80) Tel. 21

((Im finnischen Büro wird laut gesprochen.))

((Wartezeichen))

01 DS: becker?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys finland guten tag;  
03 DS: guten tag-  
04 FS: und (-- ) guten neue jahr.  
05 DS: danke schön ihnen auch;  
06 FS: ich hab vor zwei tagen oder so telefoniert nach nina  
07 (-) aber sie war im urlaub ist sie immer noch;  
08 DS: ja sie ist noch immer im [urlaub.  
09 FS: [ja (.) ich hab damals mit einem:  
10 mann (-- ) geredet aber den namen habe ich nicht mitgekriegt  
11 aber er hat (-) versprochen mir zu telefonieren wegen eine  
12 (-) lieferung von domzale nach kuopio in finland (.) aber  
13 er hat [nicht-

14 DS: [domzale nach kuopio?  
 15 → FS: ja (.) und er hat nichts gemeldet wann (-) die lieferung  
 16 in helsinki sein wird weil wir müssen die dokumente fertig  
 17 machen und.  
 18 DS: puh warten sie nen moment bitte,

((Zeilen 19–64 aus dem Auszug beseitigt. Die Lieferung wird identifiziert und die diesbezüglichen Daten im Computer gesucht. Verständigungssicherungsfragen. Weitere Einzelheiten werden erfragt.))

65 DS: ja [habe ich gefunden okay gut.  
 66 FS: [ja  
 67 (3.0)  
 68 → FS: aber wann [wird  
 69 → DS: [<len>entladedatum ist (-) siebente jänner  
 70 bei mir im computer.>  
 71 FS: also in kuopio schon;  
 72 DS: ja-  
 73 → FS: aber wann wird das dann in helsinki sein;  
 74 DS: ich hab keine ahnung weil [ich nicht mehr wann der das  
 75 FS: [weil wir sind  
 76 DS: auto fähre hat;  
 77 FS: weil der (.) am montag sind wir geschlossen (-) wegen der  
 78 (.) dreikönigin (.) tag;  
 79 → DS: ich weiß es nicht muss ich sagen und dann äh: (.) ich  
 80 werde zurückrufen okay?  
 81 FS: also ich ja weil (.) sonst müssen wir dokumente schon heute  
 82 (-) per post nach helsinki schicken;  
 83 DS: hm=hm (.) gut (.) ich werde mal fragen und dann äh rufe ich  
 84 zurück;  
 85 → FS: okay (-) das ist nett-  
 86 DS: danke=  
 87 FS: =danke (.) tschüss.

Der relevante Arbeitskontext wird durch Übermitteln von mehreren Einzelheiten definiert (Z. 06–14), weil FS nicht die gewünschte Person (*nina*) erreicht. Danach informiert FS über den Stand der laufenden Zusammenarbeit: Sie stellt in Zeile 15–17 die Frage nach einer Lieferung und begründet die Frage mit den übergeordneten Zielen im Unternehmen (dem Fertigstellen von Importdokumenten). DS markiert durch die Äußerung *puh warten sie nen moment bitte*, dass sie die Frage erkennt, und verspricht zugleich die Antwort zu geben (Z. 18). Danach folgt eine lange Phase (nicht im Auszug) mit Verständigungssicherungsfragen und Fragen nach weiteren Einzelheiten bezüglich der Lieferung. DS spricht auch mit ihren Kollegen und sucht im Computer nach Daten bezüglich der Lieferung.

In Zeile 65 identifiziert DS die Bezugshandlung (*ja habe ich gefunden okay gut.*). Überlappend reagiert FS mit *ja*, (Z. 66). Durch die Sequenz (Z. 65–66) wird zugleich nach der langen Pause der Kontakt zwischen den Beteiligten wieder hergestellt.<sup>68</sup> Danach folgt eine Pause von 3.0 Sekunden (Z. 67). Die versprochene Antwort wird nicht gegeben, und FS fängt an, ihre Frage zu wiederholen. DS unterbricht mit der Antwort *entladedatum ist (-) siebente jänner bei mir im computer* (Z. 69–70). Die langsam ausgesprochene Antwort und deren Inhalt (*bei mir im computer*) signalisieren, dass DS die Daten im Computer sucht und liest. Dies erklärt auch die Pause in Zeile 67. DS hat die Lieferung identifiziert und sucht auf dem Bildschirm nach den erfragten Informationen. Sobald sie die Informationen findet, fängt sie an, diese überlappend mit dem Turn von FS laut zu lesen. FS reagiert mit der Verständigungs-sicherungsfrage *also in kuopio schon;* (Z. 71), worauf DS zustimmend antwortet (Z. 72). In Zeile 73 wiederholt FS ihre ursprüngliche Frage *wann wird das dann in helsinki sein.* Diese Frage, die mit *aber* eingeleitet wird, zeigt an, dass sie die Antwort von DS (Z. 69–70) nicht als ausreichend akzeptiert. DS reagiert mit der Erklärung, dass sie die Information nicht hat und fängt auch an, das Fehlen der erwünschten Information zu begründen (Z. 74, 76).

Die Erklärung von DS (Z. 74, 76) enthält kein Versprechen, dass die Antwort später gegeben wird, d. h. DS markiert nicht, dass die konditionelle Relevanz in Kraft bleibt. Deswegen fungieren die darauffolgenden Begründungen von FS als Reformulierung ihrer Frage: Sie fängt überlappend mit der Begründung von DS an, ihre Frage durch die praktischen Bedingungen im Unternehmen (*am montag sind wir geschlossen*) zu begründen (Z. 75, 77–78). In Zeile 79–80 erklärt DS nochmals die fehlende Antwort und verspricht anschließend erneut anzurufen, was als Versprechen, dass eine Antwort im neuen Telefonat gegeben wird, verstanden werden kann. Die Äußerung endet mit *okay* und einer deutlichen Frageintonation. FS reagiert nicht auf die Äußerung von DS, sondern fängt an, ihre Frage durch die übergeordneten Ziele (Fertigstellen von Dokumenten) zu begründen (Z. 81–82). In Zeile 83 ratifiziert DS die Begründungen von FS (*hm=hm (.) gut*) und verspricht nochmals, die Antwort im neuen Telefonat zu geben (Z. 83–84). Jetzt wird diese Reaktion als ausreichend akzeptiert (Z. 85).

Im Folgenden wird die Aufgabenstruktur im Gespräch zusammengefasst:

---

<sup>68</sup> Vgl. Kap. 8.3.3.

#### Den Grund für den Anruf nennen

- Z. 04–05 FS/DS: Übergang durch Wünsche markieren  
Z. 06–15 FS/DS: den relevanten Arbeitskontext markieren und erkennen  
Z. 15–17 FS: Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren: Frage zum Liefertermin mit Begründung durch übergeordnete Ziele

#### Den Stand der laufenden Zusammenarbeit besprechen

- Z. 18 DS: Erklärung: Versprechen, dass eine Antwort gegeben wird  
Z. 19–64 DS/FS: Verständigungssicherungsphase  
Z. 65–66 DS/FS: Kontaktherstellung (Identifizierung der Bezugshandlung)  
Z. 67 (Pause)  
Z. 68 FS: Wiederholung der Frage (wird unterbrochen)  
Z. 69–70 DS: Antwort  
Z. 71–72 FS/DS: Verständigungssicherung  
Z. 73 FS: Wiederholung der Frage zum Liefertermin (=Antwort nicht akzeptiert)  
Z. 74, 76 DS: Erklärung: Fehlen der Information und Begründung  
Z. 75, 77–78 FS: Begründungen der Frage durch die praktischen Bedingungen im Unternehmen  
Z. 79–80 DS: Erklärung: Fehlen der Information und Versprechen, dass die Antwort im neuen Telefonat gegeben wird  
Z. 81–82 FS: Begründung der Frage durch übergeordnete Ziele  
Z. 83–84 DS: Erklärung: Versprechen, dass die Antwort im neuen Telefonat gegeben wird  
Z. 85 FS: Akzeptanz

Aus der Zusammenfassung geht hervor, dass DS nach ihrer nicht akzeptierten Antwort auf die Frage von FS drei Mal eine Erklärung („account“) anbietet, bevor diese von FS als ausreichende Reaktion akzeptiert wird. Obwohl DS auch zwei Mal anzeigt, dass sie die Erwartung von DS auf eine ausreichende Antwort im erneuten Telefonat erfüllen will, fährt FS mit dem Begründen ihrer Frage fort. Mit den Begründungen wird die Relevanz der Antwort auf die praktischen beruflichen Aufgaben im Unternehmen und die übergeordneten Ziele bei der Geschäftsabwicklung hervorgehoben. Dies ist besonders wichtig, weil die Erwartung der Antwort schon seit einem früheren Telefonat in Kraft geblieben ist, und im aktuellen Telefonat auch nicht erfüllt wird. Außerdem ist DS nicht die zuständige Person in der Angelegenheit, weswegen FS annehmen kann, dass sie den relevanten Arbeitskontext nicht gut genug kennt und somit auch nicht die Wichtigkeit der erfragten Information für die übergeordneten Ziele verstehen kann. Die Begründungen von FS fungieren auch als Reformulierungen der noch nicht ausreichend beantworteten Frage, denn nach je-

der Begründung bietet DS eine Erklärung an, die signalisiert, dass sie die Erwartung auf eine Antwort erkennt.

#### 8.8.4 Beziehungsarbeit

Nach Kallmeyer (1985, 85) werden in der Interaktionskonstitution eine Reihe unterschiedlicher Aspekte bearbeitet, wie z. B. die Gesprächsorganisation (Austausch von Sprechbeiträgen), das gemeinsame Handeln (z. B. eine Auskunft einholen) oder soziale Identitäten und Beziehungen (z. B. Arzt-Patient, Bekanntschaft). In einem Beratungsgespräch ist der Beziehungsaspekt u. a. in den Identifikationen und Anreden sowie in positiven Bewertungen und Danksagungen am Ende des Gesprächs zu beobachten (ebd., 94). Dausendschön-Gay und Krafft (1998, 185ff.) haben gezeigt, dass in interkulturellen Kontaktsituationen durch bestätigenden Austausch, durch gemeinsames Klagen über Dritte bzw. gemeinsames Lachen die positive soziale Beziehung zwischen den Handelnden aufrecht erhalten und gepflegt wird.

Wie bereits festgestellt wurde, wird in den finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten die Bekanntschaft der Beteiligten in den Eröffnungen der Gespräche in der Regel prosodisch und durch vornamentliches Anreden und Duzen definiert und bestätigt. Die Analyse der Beendigungen in Kapitel 8.10 zeigt, dass das Einverständnis darüber, dass die Gesprächsziele erreicht worden sind und das Gespräch beendet werden kann, durch gegenseitige Bestätigungen (*ja, okay*), kurze positive Bewertungen (*gut, prima, das ist nett*) und Danksagungen signalisiert wird. Wohlergehens- und Wunschsequenzen sowie ‚small talk‘ kommen dagegen selten vor. Bei der Analyse des Aufgabenkomplexes „den Grund für den Anruf nennen“ wurde festgestellt, dass die Beteiligten die Nennung von heiklen bzw. unerwünschten Informationen sowie Informationen, die den Vorwurf beinhalten, dass eine berufliche Aufgabe nicht erledigt worden ist, hinauszögern. Somit wird dem Angerufenen auch die Möglichkeit gegeben, die heikle Information zu erschließen und selbst zu nennen. Dies kann auch als Vermeidung von Direktheit bei der Nennung von problematischen Sachverhalten bezeichnet werden (vgl. Yotsukura 2003, ‚problem reports‘).

Bei der Bearbeitung der Gesprächsaufgaben liegt das Hauptgewicht auf der Erreichung der Gesprächsziele. Auffällige bzw. explizit ausgedrückte Beziehungskommunikation kommt in der Regel nicht vor. Das folgende Telefongespräch stellt daher eine Ausnahme im Korpus dar. FS ruft an, um über ein Wissensdefizit bezüglich einer Lieferung zu informieren. Sie stellt eine Frage nach der Ankunft einer Ware. DS beantwortet die Frage, aber FS hält die Antwort nicht für ausreichend und präzisiert ihre Frage. DS antwortet auf die präzisierte Frage, und FS akzeptiert diese

Antwort.<sup>69</sup> Im nachfolgenden Gespräch wird aber nicht der informierte Stand der Lieferung besprochen, sondern es werden Themen besprochen, die die Angerufene DS zur Sprache bringen will. Bei der Bearbeitung dieser Themen werden Bewertungs- und Gefühlsausdrücke verwendet und man zeigt sich gegenseitig Sympathie. Die Beteiligten bestätigen ihre Beziehung durch ihr gemeinsames Klagen und gemeinsames Verwundern über ein Vorkommnis in der deutschen Niederlassung, das durch zwei Lkw-Fahrer verursacht wurde. FS berichtet auch von einem Parallelbeispiel, das bei der finnischen Niederlassung geschah:

(81) Tel. 10

((Der Anfang der Aufnahme fehlt.))

01 FS: guten morgen inge, mari hier,  
02 DS: guten morgen mari [hallo  
03 FS: [wie gehts heute?  
04 DS: ach ja ganz gut;  
05 → FS: ist oh: ist die ware schon reingekommen,  
06 → DS: die zwei lkws waren gestern hier.  
07 FS: aber das der dritte,  
08 → DS: nein;  
09 FS: noch nicht,  
10 DS: nein;  
11 (--)  
12 DS: und der gestern hatte die papiere nicht  
13 komplett und ich will wieder die e u in eins,

((Zeilen 14–37 aus dem Auszug beseitigt.))

38 FS: oh oh (-) schlimm schlimm schlimm.  
39 DS: ja das ist wirklich schlimm also sie so was war-  
40 FS: also es fehlt zwei (.) euros;  
41 DS: ein eine fehlt-  
42 FS: eine fehlt (.) für für (.) welche rechnung;  
43 DS: moment für welche rechnung,  
44 FS: vierhundert oder neun (-) dreihundert neunundneunzig,  
45 DS: vierhundert;  
46 FS: vierhundert (.) okay=  
47 DS: =vierhundert;  
48 FS: hm es fehlt;  
49 DS: für dreihundert neunundneunzig ist komplett.  
50 FS: ja (.) okay (.) das frage ich sofort weiter-  
51 DS: ja (.) super.  
52 → FS: du: äh:: wie ist es mit klaus heute ist er immer

<sup>69</sup> Siehe Bsp. (64) in Kap. 8.7.1.

53           noch erkältet-  
54           (--)  
55    DS:    jo  
56    FS:    oh:  
57           (--)  
58    DS:    ja nun ((lacht kurz)) das dauert einfach ein bisschen  
59    FS:    ja (-) ich hab ihm gestern ein ein (--) ein kopie gesandt  
60           (--) da ist äh ((blättert papiere, ca 2.0 Sek.)) ein bericht  
61           wie man dieses hotel in amsterdam findet,

FS stellt eine Entscheidungsfrage *ist die ware schon reingekommen* (Z. 05), die DS in Zeile 06 beantwortet (*die zwei lkws waren gestern hier*). FS akzeptiert die Reaktion von DS nicht als ausreichende Antwort, sondern präzisiert bzw. reformuliert ihre Frage in Zeile 07, worauf DS die Frage ablehnend beantwortet (Z. 08). FS stellt noch eine Rückfrage *noch nicht*, worauf DS bestätigend antwortet (Z. 09–10). Der Stand der Lieferung, dass die Ware nicht angekommen ist, wird nicht weiter besprochen. In Zeile 12–13 thematisiert DS nochmals die Lkws, die sie in der ersten Antwort auf die Frage von FS genannt hatte. Sie markiert den Übergang durch *und* und fängt an, über die fehlenden Dokumente bei den Lkws zu informieren (vgl. Z. 06). Dieses Problem wird in einer langen Gesprächsphase besprochen (die Zeilen 14–37 nicht im Auszug) und die Situation wird gegenseitig als sehr kompliziert bewertet (Z. 38–39: *schlimm schlimm* und *wirklich schlimm*). In Zeile 40–49 wird das Problem der fehlenden Dokumente nochmals thematisiert und zusammengefasst und die nachfolgende praktische Aktivität, dass FS sich nach den Dokumenten erkundigt, wird vorgeschlagen und akzeptiert (Z. 50–51).

Die lange Behandlung des Problems der fehlenden Dokumenten erklärt die erste Antwort von DS (Z. 06: *die zwei lkws waren gestern hier*) auf die gestellte Frage (Z. 05). DS markiert durch die Antwort, dass der fehlende Lkw (mit der erfragten Ware) nicht das Problem ist, sondern die zwei, die da waren. Durch die Formulierung der Antwort deutet DS das Thema bzw. den Aspekt des schon genannten Themas an, das sie besprechen möchte. Der Grund für den Anruf, der von der Anruferin genannt wird, wird sehr knapp ohne die Thematisierung von nachfolgenden Aktivitäten behandelt. Dagegen geht DS zu ihrem (schon in der Antwort in Zeile 06 initiierten) Thema über (Z. 12). Im Gespräch wird dann dieses Thema behandelt und nicht das Thema, das von der Anruferin genannt wurde (d. h. es wird nicht besprochen, was das Fehlen der erfragten Ware bedeutet).

In Zeile 52 initiiert die Anruferin FS ein neues Thema, indem sie danach fragt, ob Klaus noch erkältet ist. Aus dem nachfolgenden Gespräch geht hervor, dass die Frage eine implizite Bitte um Vermittlung ist. Die Frage wird aber nicht als Bitte um Vermittlung von DS interpretiert bzw. behandelt, sondern sie antwortet nur, dass

er noch erkältet ist, leitet aber das Gespräch nicht weiter (Z. 55). Mit der Äußerung *das dauert einfach ein bisschen* verweist DS auf die Krankheit von Klaus (Z. 58). Dann thematisiert FS das Thema, über das sie angeblich mit Klaus reden möchte (Z. 59–61). Danach wird eine Weile über dieses Thema geredet und in Zeile 77 (Bsp. 82 unten) wiederholt FS die Bitte um Vermittlung expliziter:

(82) Tel. 10

77 → FS: okay (-) klar (-) klar (--) und äh wie könnte ich heute  
78 mit de klaus sprechen?  
79 → DS: indem ich den jetzt wohl hole,  
80 FS: bitte,  
81 → DS: ich kann ihn eben holen ((lacht))  
82 FS: ja ((lacht)) ach vielen dank ((lacht)) vielen dank  
83 DS: aber (.) der ist nicht zu hause,  
84 FS: bitte?  
85 DS: der ist nicht zu hause,  
86 FS: ja=a,  
87 DS: nei:n er ist zu heute ist hier (--) der war die ganze zeit  
88 hier  
89 FS: <<ein wenig erstaunt> ach so (-) ach so ach so>  
90 → DS: du gestern ist der nicht mehr ans telefon gegangen weil er  
91 die beiden lkws abladen musste (--) das war hier chaotisch;  
92 FS: hm hm  
93 ja  
94 DS: das waren ganz fürchterliche fahrer ((atmet aus))  
95 FS: oh (-) oh oh  
96 DS: die ham hier alles durcheinander gebracht;  
97 FS: ja,  
98 DS: ja (--) das war ganz schlimm;  
99 FS: oh oh oh oh  
100 DS: da war klaus sehr schlecht zufrieden.  
101 FS: <<p> ja das weiss kann ich verstehen->  
102 DS: ja das war äh (--) wirklich katastrophal.

FS bittet in Zeile 77–78 durch die Äußerung *wie könnte ich heute mit de klaus sprechen?* um Vermittlung. DS antwortet *indem ich sie jetzt wohl hole*, (Z. 79), worauf FS eine Verständigungssicherungsfrage *bitte?* stellt. DS wiederholt ihre Antwort durch *ich kann ihn eben holen ((lacht))*. Das nachfolgende Gespräch (Z. 82–89) zeigt, dass FS verwirrt ist. Vielleicht hat sie das vorangegangene Gespräch so interpretiert, dass Klaus wegen der Krankheit zu Hause ist. In Zeile 89 ist FS klar geworden, dass Klaus am Arbeitsplatz ist. Das Gespräch wird aber nicht an Klaus weitergeleitet, sondern DS initiiert in Zeile 90 nochmals das Thema mit den Lkws und beschreibt die *chao-*

tische (Z. 91) und katastrophale (Z. 102) Situation mit dem Abladen und den fürchterlichen fahrern (Z. 94) und die Unzufriedenheit von Klaus (Z. 100).

Das Thema wird dann weitergeredet und auch FS erzählt von einer schwierigen Erfahrung mit Lkw-Fahrern in der finnischen Niederlassung (Z. 107–129 unten). Die Probleme mit den Lkw-Fahrern werden gegenseitig bestätigt und als *unmöglich* bewertet (Z. 130–134):

(83) Tel. 10

105 DS: ja doch (.) hier stehts auch drauf auf dem (-- ja weiss  
106 ich nicht (-- war wirklich ganz chaotisch ((lacht kurz))  
107 → FS: ja (-) bei uns war (-) wir hatten auch sch schwierigkeiten  
108 mit ((Firmenname)) vorige woche (-- die ware sollte am  
109 mittwoch hier sein, (-- es war nicht am donnerst äh und  
110 (.) donnerstag (-) JA donnerstag abend kam es  
111 DS: oh:  
112 FS: und ich hab den den (-- mit dem fahrer telefoniert, (-) äh dass  
113 wo sind sie bitte erzählen dass ich könnte äh:(--) w:  
114 weiterfahren und äh ihm irgendwo finden (-) ich WEISS nicht  
115 wo ich bin (-) mitte in der wald  
116 DS: ja super  
117 FS: ja  
118 DS: ähh  
119 FS: ähh [und konnte ga o  
120 DS: [das gibts jetzt nicht  
121 FS: und er konnte (-) nur es estonisch sprechen (.) das wars  
122 auch (-) etwas schwierig weil ich bin zu einzige hier mit  
123 dieser sprache;  
124 DS: ach so-  
125 FS: und endlich (.) haben wir ihn gefunden hier (.) irgendwo  
126 ((lacht))  
127 DS: irgendwo im wald oder was,  
128 FS: <<lachend> ja (.) ja (.) und er> (-) er hatte keine karte  
129 er hatte gar niks (-) nur adresse;  
130 → DS: ach du schande;  
131 FS: ja (.) und das ist aber unMÖglich  
132 DS: ja das ist UNmöglich das [finde ich auch  
133 FS: [ja finde ich auch finde ich auch  
134 DS: schrecklich-  
135 → FS: du ich möchte von klaus wissen, (-- wie sind die  
136 ((Produkt)) von meier im moment;  
137 DS: ja ich hol ihn mal eben [ne,  
138 FS: [ja danke,

In Zeile 135 (Bsp. 83) äußert FS wieder ihren Wunsch, mit Klaus sprechen zu können, und thematisiert zugleich das Thema, über das sie mit Klaus reden will. DS antwortet mit *ja ich hol ihn mal eben ne*, (Z. 137), worauf FS dankt (Z. 138). Diesmal holt DS Klaus und das Gespräch wird dann zwischen der finnischen Anruferin und Klaus fortgesetzt.

Im obigen Telefongespräch kann die Angerufene ihr eigenes Thema mehrmals durchsetzen, obwohl die Anruferin mehrmals eine Bitte um Vermittlung geäußert hat.<sup>70</sup> Diese Art ausführliche Behandlung des Themas mit vielen Wiederholungen und Gefühlsausdrücken ist eine Ausnahme in den analysierten Gesprächen. Das Telefongespräch ist auch ziemlich lang (5.30 Min.). Die Ereignisse mit den Lkws und die dadurch entstandenen Probleme sind für DS so aufregend, dass sie dieses Thema unbedingt ausführlich mit FS aus dem finnischen Mutterunternehmen besprechen will. In diesem Fall erfüllt der Ausdruck von Empfindungen einen wichtigen Zweck für die Angerufene DS im Gespräch. Nachdem sich beide Gesprächspartnerinnen über das Geschehen mit den Lkw-Fahrern gewundert, es bestätigt und als *unmöglich* bewertet haben, und FS von einer ähnlichen Erfahrung erzählt und somit ihre Sympathie gezeigt hat, worauf wiederum DS ihre Sympathie signalisieren konnte, nimmt DS die Bitte um Vermittlung an und leitet das Telefongespräch weiter.

### 8.8.5 Zusammenfassung

Nachdem der Anrufer über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informiert hat, fangen die Beteiligten an, den angezeigten Stand zu besprechen. Dies geschieht sehr unterschiedlich in den analysierten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten. Im Gespräch werden vor allem Verständigung gesichert und eigene Standpunkte begründet. Entscheidend für die Abarbeitung der nächsten Aufgabe im Gespräch ist die Stellungnahme des Adressaten zum berichteten Stand über die laufende Zusammenarbeit bzw. zur nachfolgenden Reaktion des Adressaten, wenn als Grund für den Anruf über ein Wissensdefizit informiert wird, und der Adressat darauf mit der Mitteilung der fehlenden Information reagiert: Der angezeigte Stand kann akzeptiert, angezweifelt oder nicht akzeptiert werden. In den zwei letztgenannten Fällen wird ein neuer Kontakt verabredet, um die Informationen nachzuprüfen. Der angezeigte Stand kann auch zunächst nicht akzeptiert, nach Präzisierungen und Verständigungssicherungen aber dann letztendlich doch akzeptiert werden.

---

<sup>70</sup> Die Durchsetzungsmöglichkeiten der Beteiligten bei der Erreichung von eigenen Zwecken im Gespräch untersucht der rhetorik-analytische Zugriff der Gesprächsanalyse. Zur Gesprächsrhetorik siehe Kallmeyer (1996).

Die Bearbeitung der Informationen in Verständigungssicherungssequenzen hat vor allem die Funktion, das Verstehen zu überprüfen oder manifestierte Verstehensprobleme zu bearbeiten. Dabei geht es aber in der Regel nicht um sprachliche Probleme, sondern um Probleme bzw. um Missverständnisse bei der Durchführung von praktischen beruflichen Aufgaben. Es kommen vor allem kurze Bestätigung-Rückbestätigung-Sequenzen vor, wobei die Rückbestätigungen oft Präzisierungen und Reformulierungen der zu bestätigenden Angabe beinhalten. Es wurde auch angedeutet, dass Verständigungssicherungssequenzen strategisch genutzt werden können, um die dispräferierte Reaktion auf eine Frage oder eine Bitte hinauszuzögern. Durch Verständigungssicherungssequenzen kann auch Zeit gewonnen werden, wenn unerwartete Fragen gestellt werden.

Wenn die gestellten Fragen begründet werden, haben diese Begründungen unterschiedliche Funktionen. Wenn der Anrufer eine Frage nach einer alternativen Handlungsweise oder einem alternativen Produkt stellt, und diese Alternative vom Angerufenen abgelehnt wird, begründet der Anrufer sie durch die praktischen Bedingungen im Unternehmen und die übergeordneten Ziele der Geschäftsabwicklung. Diese Bedingungen und Ziele sind z. B., dass bestimmte Aufgaben in der Regel auf die vorgeschlagene Weise erledigt werden, oder dass es bestimmte Produkte reichlich im Lager gibt und diese verkauft werden sollten. Diese Begründungen fungieren dann als Rechtfertigung der Frage nach einer Alternative und zugleich als Rechtfertigung des Anrufs. Wenn der Fragende keine Antwort, sondern eine Erklärung bekommt, dass der Adressat die Antwort nicht weiß oder sie im folgenden Telefonat geben wird, wird durch Begründungen der Frage die Relevanz der noch fehlenden Antwort für die Abwicklung der nachfolgenden beruflichen Aktivitäten und somit für die übergeordnete Ziele hervorgehoben. Dies ist umso wichtiger, wenn der Angerufene nicht die gewünschte bzw. zuständige Person in der Angelegenheit ist. Die Adressaten interpretieren diese Begründungen auch als Reformulierungen der Frage und bieten eine neue bzw. reformulierte Erklärung an.

Ablehnende Antworten auf Vorschläge oder Fragen werden in der Regel durch übergeordnete Ziele begründet. Die Beteiligten verwenden vor allem die Wünsche und Anforderungen der Kunden als Begründungen und können somit auch den Kunden die dispräferierte Reaktion anlasten.

Die Bearbeitung von Gesprächsthemen und Informationen läuft sehr „sachlich“ ab. Dies bedeutet, dass eine aufwendige oder explizite Beziehungskommunikation in der Regel nicht vorkommt. In diesem Kapitel wurde aber ein Telefongespräch analysiert, das eine Ausnahme im Korpus darstellt. Ein Geschehen in der deutschen Niederlassung wurde von der deutschen Angerufenen als so ärgerlich empfunden, dass sie minutenlang darüber reden will. In dem Gespräch wird zwar auch über

berufliche Sachverhalte gesprochen, dabei werden aber viele Bewertungs- und Gefühlsausdrücke verwendet. So bezeigen sich die Gesprächspartnerinnen gegenseitig Sympathie durch den Bericht über ein ähnliches Geschehen in Finnland und durch bestätigenden Austausch.

## 8.9 Den Handlungsplan aushandeln

In der exemplarischen Analyse (Kap. 8.2) wurde angezeigt, dass das Gespräch in übergreifende Arbeitsvorgänge eingebettet ist. Das Gespräch wird in übergreifenden Arbeitsvorgängen kontextualisiert und es beeinflusst die Anschlussaktivitäten in den beiden Niederlassungen. Die nachfolgende Analyse zeigt, dass jede Bearbeitung eines Gesprächsthemas mit dem gegenseitig akzeptierten Handlungsplan beendet wird. Danach können die Beteiligten zum neuen Thema übergehen oder das Gespräch beenden. Dies bedeutet, dass die Telefongespräche bzw. die geänderten Wissensbestände der Beteiligten die nachfolgenden beruflichen Aktivitäten beeinflussen bzw. strukturieren. Diese Aktivitäten werden im Gespräch thematisiert, ausgehandelt und akzeptiert. Letztendlich ist das Ziel jedes untersuchten Telefongesprächs, die Arbeitsvorgänge im Unternehmen zu unterstützen und zur Geschäftsabwicklung beizutragen.

Im vorangegangenen Kapitel 8.8 wurde bereits angedeutet, dass im Gespräch zum informierten Stand der laufenden Zusammenarbeit Stellung genommen wird, und dass diese Stellungnahme entscheidend für die Abarbeitung der Aufgabe „den Handlungsplan aushandeln“ ist. Wenn der Adressat den angezeigten Stand akzeptiert, werden die aus dem neuen Wissen resultierenden beruflichen Aktivitäten, z. B. das Versenden von Dokumenten oder das Stellen eines Angebots, ausgehandelt. Solche Beispiele werden in Kapitel 8.9.1 behandelt. Wenn der Anrufer bezüglich der laufenden Zusammenarbeit ein Wissensdefizit hat, eine Frage stellt und die erfragten Informationen nicht bekommt oder wenn er den Inhalt der Antwort anzweifelt oder nicht akzeptiert, bleibt die durch die Frage erzeugte konditionelle Relevanz in Kraft und es wird ein erneutes Telefonat verabredet, in dem die Behandlung des Sachverhalts fortgesetzt wird. Dann ist der akzeptierte Vorschlag zum neuen Gespräch der ausgehandelte Handlungsplan.<sup>71</sup> Dies bedeutet, dass in

---

<sup>71</sup> Vgl. Firth (1995, 215-217): „prospective ‚tying‘ reference“. Auch Firth betont, dass der Verweis auf die nachfolgende Kommunikation die Beendigung des besprochenen Themas oder die Beendigung des Telefongesprächs inidiziert und zugleich das Gespräch in die übergreifenden Arbeitsvorgänge einbettet.

der Zwischenzeit zugleich auch andere praktische Aufgaben erledigt werden, wie z. B. dass man Informationen einholt und nachprüft oder mit Kollegen verhandelt. Diese Aufgaben werden aber in der Regel nicht thematisiert. Ein neuer Kontakt wird auch dann verabredet, wenn über die anderen Folgeaktivitäten kein Einverständnis erreicht wird. Die Beispiele in Kapitel 8.9.2 stellen Fälle dar, in denen ein erneutes Telefongespräch als Handlungsplan akzeptiert wird.

### 8.9.1 Praktische berufliche Aufgabe

Im folgenden Telefongespräch informiert DS, dass ein Kunde dringend ein Produkt mit bestimmten Eigenschaften braucht, die zuerst besprochen werden. Im Auszug schlägt DS als Folgeaktivität vor, dass FS telefonisch ein Angebot an die deutsche Mitarbeiterin stellt. Dieser Vorschlag wird dann ausgehandelt und modifiziert. Nach der Akzeptanz des Handlungsplans initiiert FS eine Nebensequenz, in der ein alternatives Produkt behandelt wird. Nach der Nebensequenz wird vor der Beendigung des Gesprächs der bereits einmal akzeptierte Handlungsplan rekapituliert:

(84) Tel. 30

31 DS: ja=a, (.) anja mein problem ist dass ich im moment nicht  
 32 in mein pc kann,  
 33 FS: aha,  
 34 DS: wegen unsere (.) äh neuen betriebsystem geschichte hier, (-)  
 35 deswegen komme ich jetzt per telefon (-) und das problem ist der  
 36 kunde erwartet jetzt ein ganz ganz schnelles angebot von mir,  
 37 FS: hm=hm,  
 38 → DS: ob du mir vielleicht schnell ne telefonische antwort (-)  
 39 durchgeben könntest,  
 40 FS: <<p>okay (.) oder per fax;>  
 41 DS: oder per fax.  
 42 FS: okay;  
 43 DS: wunderbar;  
 44 → FS: äh: geht es nicht unsere:: lagerqualität ((Produkt)) e p  
 45 vierhundert strich drei (.) fünf plus (.) eins komma  
 46 fünf.  
 47 (-)  
 48 DS: .hh ähm:: ich denke mal es (-) äh ma da dum da daa  
 49 FS: a: nee es geht [nicht] mit so elev ((Produkt)) (.) [((Pro-  
 50 DS: [ich glaub] [nein  
 51 FS: dukt))=  
 52 DS: =((Produkt)),  
 53 FS: ja

54 DS: und da komm wa glaub ich nicht mit klar;  
 55 FS: ja (.) ja ja hehe [so ist es  
 56 DS: [ne genau  
 57 → FS: okay (.) also (.) hm: (-) ich gebe diese anfrage (.) zur  
 58 kalkulation und ich äh (.) melde mich dann per fax.  
 59 DS: danke schön,  
 60 FS: bitte,  
 61 DS: okay  
 62 FS: ja  
 63 DS: bis dann (.) [tschü:ss-  
 64 FS: [tschüss;

Die Anruferin DS erzählt in Zeile 31–36, dass sie im Moment ihren Computer nicht benutzen kann, aber dringend ein Angebot für einen Kunden braucht. Sie schlägt eine *telefonische Antwort* vor (Z. 38–39). FS aus dem finnischen Mutterunternehmen macht den Gegenvorschlag, dass sie die angefragten Informationen *per fax* schickt (Z. 40), was DS in Zeile 41 akzeptiert. Dieser Handlungsplan wird gegenseitig bestätigt (Z. 42–43), was die Beendigung des Gesprächs indiziert (vgl. Kap. 8.10). Nach den Bestätigungen kehrt FS aber zum Thema zurück und schlägt eine Alternative bezüglich des besprochenen Produkts vor (Z. 44–46). Die Alternative wird in negierter Form (*geht es nicht*) ausgedrückt, wodurch FS markiert, dass sie die Akzeptanz der Alternative auch selbst bezweifelt. Die Alternative wird dann von beiden Beteiligten für ungeeignet gehalten (Z. 48–56). FS rekapituliert in Zeile 57–58 den schon akzeptierten Handlungsplan, dass sie die vom Kunden angefragten Informationen *per fax* schickt, worauf DS mit *danke schön* reagiert, was zugleich die Beendigung des Gesprächs initiiert.

Wenn in den analysierten Geschäftstelefonaten mehrere Themen behandelt werden, wird jede Themenbearbeitung mit einem wechselseitig akzeptierten Handlungsplan beendet. Im folgenden Beispiel werden aber abwechselnd zwei Themen bearbeitet, d. h. wenn das zweite Thema abgeschlossen wurde, kehrt man zum ersten Thema zurück und danach nochmals zum zweiten Thema. Vor jedem Übergang bzw. Themenwechsel wird jedoch ein Handlungsplan akzeptiert oder wiederholt:

(85) Tel. 32 (nur die Übergangsstellen im Auszug)

((Wartezeichen))

01 DS: stecker,  
 02 FS: hallo jens (.) [hier ist anja hehe  
 03 DS: [hallo (hier)  
 04 → FS: äh: danke für deinen auftra:g äh (-) für den motor [((Produkt)),  
 05 DS: [ja=a,  
 06 FS: äh: soll der ((Produkt)) äh vollgummi [kanten haben;

07 DS: [ja=a vollgummi (.)  
08 unbedingt=  
09 FS: =UNbedingt ach so.  
10 wir hätten nämlich mit schnitt [kanten im lager;  
11 DS: [ja:  
12 will der nich.  
13 FS: hm.  
14 DS: (des)  
15 → FS: äh dann: äh (-) also ich sitze hier schon allein (.) ich  
16 muss bis morgen warten äh wenn ich (.) äh den liefertermin  
17 (.) bekannt geben kann-  
18 → DS: ja=a,  
19 → FS: u:nd über den retard (.) super (.) kann ich auch nichts  
20 weiteres sagen [we

((Zeilen 21–31 beseitigt.))

32 → FS: <<len>ja ich versuche es morgen zu [er ledigen ja>  
33 → DS: [hm=hm,  
34 → FS: aber ist schade mit (.) mit(h) dem motor((Produkt))(h)  
35 DS: ja=a,

((Zeilen 36–94 beseitigt))

95 → FS: na (.) dann äh he stellen wir mit (.) vollgummikanten her.  
96 → DS: okay;  
97 → FS: ja (.) okay;  
98 → DS: und wegen retard super guckst du morgen ne?  
99 FS: ja morgen-

((Zeilen 100–129 beseitigt.))

130 → FS: .hh hh vielleicht versuchen wir (.) ((Produkt)) äh mit  
131 ((Produkt)) zu::r äh äh reden über (.) über die liefertermine.  
132 DS: ja  
133 DS: könnt ihr das mal machen?  
134 FS: ja (-) ja ja-  
135 DS: ich bestell noch eine rolle dazu;  
136 FS: (-) ja hehe wenn du willst [hehe (-) okay  
137 DS: [mach ich  
138 das ist hier im moment ganz schlimm.  
139 FS: ja-  
140 DS: es gehen alle (.) retard super kaputt; hehe  
141 FS: (h)  
142 → DS: ja, (-) okay?  
143 → FS: ja, (-) also ich warte dann darauf(h) hehe  
144 → DS: jawohl(h)

145 FS: okay,  
 146 DS: tschü(h)ss;  
 147 FS: tschüss;

Nach der Erledigung der interaktionseröffnenden Aufgaben initiiert die Anruferin FS in Zeile 04 die Nennung des Grundes für den Anruf bzw. des ersten zu besprechenden Sachverhalts (*motor((Produkt))*). Die Bearbeitung dieses Themas wird in Zeile 15–18 durch die Akzeptanz eines Handlungsplans abgeschlossen: Das Produkt wird mit Vollgummikanten geliefert und der Liefertermin wird am folgenden Tag bekannt gegeben. Danach initiiert FS in Zeile 19 ein zweites Thema (*retard super*). Retard super ist bereits im früheren Telefonat besprochen worden. Es geht um eine Lieferung, auf die man in der deutschen Niederlassung schon gewartet hat. Die Bearbeitung wird in Zeile 32–33 durch die Akzeptanz eines Handlungsplans abgeschlossen: FS kann den Liefertermin nicht bestätigen, weil sie den zuständigen Kollegen nicht erreicht hat, versucht aber die Aufgabe *morgen zu erledigen*. Anschließend kehrt FS zum ersten Thema zurück (Z. 34), und nach der Bearbeitung dieses Themas (das von FS vorgeschlagene alternative Produkt im Lager wird besprochen) wird der schon einmal akzeptierte Handlungsplan nochmals thematisiert und akzeptiert (Z. 95–97). Anschließend geht der Angerufene DS in Zeile 98 wieder zum zweiten Thema (*retard super*) über und der akzeptierte Handlungsplan, dass FS *morgen klären* wird, wann das Produkt geliefert werden kann, wird nochmals thematisiert (Z. 98–99). Danach wird noch weiter über die Eigenschaften des Bezugsobjekts, über den Liefertermin und den Handlungsplan geredet. Der ergänzte Handlungsplan wird dann gegenseitig akzeptiert (Z. 142–144) und das Gespräch wird beendet (Z. 145–147).

Jede Akzeptanz eines Handlungsplans oder jede Rekapitulation des schon akzeptierten Handlungsplans bietet den Beteiligten die Möglichkeit, das Gespräch zu beenden oder schafft Raum zur Rückkehr zum besprochenen oder neuen Thema.<sup>72</sup> Die Schritte bei der Bearbeitung der zwei Themen und der Akzeptanz der Handlungspläne können wie folgt zusammengefasst werden:

- Z. 04        Initiierung des ersten Themas (*motor((Produkt))*)
- Z. 15–18    → Handlungsplan wird akzeptiert (Es wird mit Vollgummikanten geliefert und der Liefertermin wird am folgenden Tag mitgeteilt.)
- Z. 19        Initiierung des zweiten Themas (*retard super*)
- Z. 32–33    → Handlungsplan wird akzeptiert (ein neuer Kontakt, morgen)
- Z. 34        Zurück zum ersten Thema (*motor((Produkt))*)
- Z. 95–97    → Handlungsplan wird wiederholt akzeptiert (mit Vollgummikanten)

<sup>72</sup> Vgl. Kap. 8.10.

- Z. 98 Zurück zum zweiten Thema (retard super)  
 Z. 98–99 → Handlungsplan wird wiederholt akzeptiert (ein neuer Kontakt, morgen)  
 Z. 130–144 → Handlungsplan wird weiter ausgehandelt (über Liefertermine und weitere Bestellungen wird noch geredet) und der ergänzte Handlungsplan wird akzeptiert.  
 Z. 145–147 Beendigung

Im folgenden Kapitel werden Beispiele betrachtet, in denen ein erneutes Telefongespräch als Handlungsplan akzeptiert wird.

## 8.9.2 Neuer Kontakt

Wie bereits festgestellt wurde, wird ein neuer Kontakt, zumeist ein neuer Anruf, als praktische Folgeaktivität verabredet, wenn erfragte Informationen nicht gegeben werden. In diesen Fällen bleibt die durch eine Frage erzeugte konditionelle Relevanz in Kraft und der Adressat verspricht, die Erwartung im neuen Telefonat zu erfüllen. Beispiele für solche Telefonate sind in Kapitel 8.7 dargestellt worden. Ein neuer Kontakt wird auch in dem Falle als praktische Folgeaktivität verabredet, wenn der Adressat den angezeigten Stand bezweifelt oder nicht akzeptiert. Im folgenden Beispiel wird über den Stand einer Lieferung informiert, der von den beiden Beteiligten kritisiert wird und es wird ein Handlungsplan bezüglich eines neuen Kontakts ausgehandelt:

(86) Tel. 11

((Der Anfang der Aufnahme fehlt.))

- 01 FS: lo klaus, äh (-) jürgen hat mich eben telefoniert,  
 02 DS: ja=a,  
 03 → FS: also der dris der dritte trailer komme (.) kommt morgen  
 04 früh zu dir;  
 05 → DS: ((lacht))  
 06 FS: ist wieder verspätet (.) der schiff-  
 07 (3.0)  
 08 DS: ja ist morgen früh bei uns;  
 09 → FS: ja' (-) so habe ha hat sie um mir er erzählt.  
 10 → DS: <<all> jo hoffentlich ich bin nämlich nächste woche nicht  
 11 da,>  
 12 → FS: ja ja (-) also das muss sein (.) das muss sein und  
 13 [und:] äh am liebsten morgen früh nicht morgen spät-  
 14 DS: [ne] ne,

15 FS: du äh: (-- ) [wir haben hei (.) feierabend morgen,  
16 DS: [( )  
17 bitte?  
18 FS: wir haben feierabend morgen,  
19 DS: ja ich [weiß;  
20 FS: [feiertag,  
21 aber (.) meiner meinung nach die arbeiten trotzdem in  
22 estonien;  
23 DS: hm=hm,  
24 → FS: hm=hm, (-) also wenn was (-) was neues gibts dann (.) bin  
25 ich auch telefonisch zu erreichen,  
26 DS: ja=a (-) äh: [ich krieg hier doch ne (bestellung)

FS teilt in Zeile 03–04 die Ankunftszeit des Trailers mit (diese Information hat *jürgen* übermittelt, Z. 01). DS reagiert mit Lachen (Z. 05). Die folgenden Äußerungen der beiden Beteiligten signalisieren Zweifel an der Information: *so habe ha hat sie um mir er erzählt* (Z. 09), *ja hoffentlich ich bin nämlich nächste woche nicht da* (Z. 10–11), *ja ja (-) also das muss sein (.) das muss sein und [und:] äh am liebsten morgen früh nicht morgen spät-* (Z. 12–13). In Zeile 15–23 wird darüber geredet, dass am folgenden Tag in Finnland ein Feiertag ist, aber nicht in Estland. In Zeile 24–25 schlägt FS einen neuen Kontakt (Anruf) für den Fall vor, dass der angezeigte Stand, dass der Trailer früh am folgenden Tag bei DS ankommt, nicht stimmt. DS akzeptiert diesen Handlungsplan in Zeile 26 und initiiert anschließend ein neues Thema (Z. 26).

Das folgende Beispiel stellt einen Fall dar, in dem der angezeigte Stand der laufenden Zusammenarbeit zwar akzeptiert wird, die Beteiligten aber kein Einverständnis über die nachfolgenden beruflichen Aktivitäten erreichen. Es handelt sich um ein Telefonat zwischen einem finnischen und deutschen Unternehmen, die in Zusammenarbeit Lieferungen organisieren. Die zu besprechende Lieferung ist problematisch und wurde schon in früheren Telefonaten behandelt.<sup>73</sup> Das Problem ist durch das Übergewicht eines Lkw, der in Finnland geladen worden ist, entstanden. DS hat auch die Vorgehensweise in Finnland und die dadurch entstandenen Probleme stark kritisiert. Im vorangegangenen Telefonat wurde festgestellt, dass die einzige Möglichkeit zur Lösung des Problems ist, einen Teil der Ware nachzuliefern. DS hat eine möglichst schnelle Lieferung gefordert. Im folgenden Telefonat teilt FS mit, dass dies nicht möglich ist. Es werden Vorschläge, ergänzte Vorschläge und Gegenvorschläge bezüglich der Anschlussaktivitäten gemacht und bearbeitet.

<sup>73</sup> Vgl. Kap. 8.5.1.2.

Das Gespräch ist durch eine Perspektivendivergenz<sup>74</sup> der Beteiligten geprägt: Das Problem ist in Finnland entstanden, DS hält somit die finnische Seite für schuldig und erwartet von dieser eine Klärung in der Angelegenheit. Da kein Einverständnis erreicht werden kann, wird ein neuer Kontakt verabredet:

(87) Tel. 20

((Im finnischen Büro wird laut gesprochen.))

((Wartezeichen))

01 DS: gülich?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys hallo;  
03 DS: hallo maija;  
04 FS: ja (-) ich hab jetzt nach die (.) die die lieferung (-)  
05 gefragt und (.) leider hat man keine platz (-) mehr  
06 heute.=  
07 DS: =das ist schlecht.  
08 FS: aber [für  
09 → DS: [aber ich könnte das auch nächste woche einteilen  
10 ne,=  
11 → FS: =ja und (-) am nächsten freitag äh da wäre eine (-- ) eine  
12 möglichkeit hab ich das gehört (.) a:ber das ba äh braucht  
13 ja platz für eins komma fünf (-) lademeter das heißt  
14 DS: ja,  
15 FS: es: is es is zu rechnen mit eins komma f sechs also  
16 das mit drei tonnen gewicht das ist (.) viel (-) billiger  
17 (.) aber (.) mit (.) haf und hafenkosten wäre das  
18 vier hun (-) vierhundert fünfzig euro also hundert mehr als  
19 als was du be[zahlen  
20 → DS: [und wenn wir VIERhundert machen;  
21 FS: vierhundert fünfzig (.) insgesamt.  
22 DS: aha ( )  
23 (1.2)  
24 DS: wenn du vierhundert machen könntest würde  
25 mir das sehr helfen maija.  
26 FS: aha: (1.1) <<p>das das reicht wahrscheinlich nicht ein  
27 moment- (2.5) weil weil> ((atmet laut)) (5.5) nein (.) das  
28 das kann ich leider nicht (-) das (.) das ist beinahe das  
29 was wir (.) mit de,  
30 (1.4)  
31 DS: hm=hm,  
32 FS: mit schon selbst (-) oder (.) ja-  
33 DS: ( )

<sup>74</sup> Keim (1996, 194) schreibt, dass „eine spezifische Perspektive längerfristig und stabil ist und das gesamte kommunikative Handeln in einem Interaktionsereignis, oder auch darüber hinaus, betreffen kann“.

34 FS: hm  
35 (2.4)  
36 FS: aber ja (-) weil ich weiß das äh in der woche  
37 drei dann gibts schon mehrere lieferungen nach italien  
38 aber [ich  
39 DS: [wenn ( )  
40 FS: weil die fabrike sind [ja geschlossen  
41 DS: [( ) bestätigen  
42 ((Störungen der Aufnahme))  
43 FS: bitte?  
44 → DS: kann ich dir das nächste woche auch noch bestätigen;  
45 → FS: <<all>ja ja->  
46 (1.3)  
47 FS: ja ja das das (.) aber ich hab das schon vorher  
48 so gefragt weil ich weiß dass die (-) die viele firmen  
49 sind NOCH geschlossen und (-) da sind (-) nicht viele  
50 DS: okay;  
51 FS: lieferungen nach italien aber-  
52 → DS: okay (-) okay also ich könnte nächste woche dann eine menge  
53 bestätigen.  
54 → FS: okay (-) gut (-) danke;  
55 ja.  
56 DS: bitte?  
57 FS: tschüss.  
58 DS: tschüss.

In Zeile 04–06 teilt FS eine neue Information mit, dass es in der heutigen Lieferung keinen Platz mehr gibt. DS akzeptiert und bewertet in Zeile 07 diese Information. Die deutlich negative Bewertung *das ist schlecht*, die im schnellen Anschluss geäußert wird, strukturiert das nachfolgende Gespräch über die Anschlussaktivitäten: DS zeigt mit seiner Äußerung deutlich, dass schon der Ausgangspunkt für ihn ungünstig ist, weil das finnische Unternehmen dem Wunsch, am betreffenden Tag zu liefern, nicht nachkommen kann. Im nachfolgenden Gespräch enthalten die Äußerungen von FS viele Pausen, Verzögerungen, Wiederholungen sowie Abmilderungen und Begründungen ihrer Vorschläge.

FS fängt einen Turn in Zeile 08 an, wird aber von DS unterbrochen. DS schlägt vor, dass auch nächste Woche geliefert werden kann (Z. 09–10). FS akzeptiert diesen Vorschlag in Zeile 11–12. Zugleich kann sie schon einen Vorschlag zum Datum der Lieferung (*am nächsten freitag*) machen, was bedeuten kann, dass sie diese Liefermöglichkeit schon selbst in Zeile 08 (*aber für*) als eine Alternative anbieten wollte, allerdings von DS unterbrochen wurde. (Beziehungswise wollte FS mit dem Vorschlag schon in Zeile 06 fortsetzen, aber DS reagierte im schnellen Anschluss auf die

mitgeteilte Information.) Anschließend ergänzt FS diesen Vorschlag durch Angabe des Gewichts der Ware und durch die entstehenden Kosten (Z. 12–13, 15–19). Dabei geht hervor, dass diese Liefermöglichkeit 100 Euro teurer ist als die Summe, die DS bereit war, zu bezahlen (*vierhundert fünfzig euro also hundert mehr als als was du bezahlen*). DS akzeptiert den ergänzten Vorschlag bezüglich der Kosten nicht, sondern macht in Zeile 20 einen Gegenvorschlag zu den Kosten (*wenn wir VIERHUNDERT machen*). FS berücksichtigt den Vorschlag nicht, sondern wiederholt die Summe *vierhundert fünfzig* in Zeile 21. DS reagiert mit *aha* in Zeile 22 (undeutliche Stelle in der Aufnahme).

Es entsteht eine Pause von 1.2 Sekunden (Z. 23), wonach DS in Zeile 24–25 seinen Vorschlag in einer konditionellen Äußerung reformuliert (*wenn du vierhundert machen könntest würde mir das sehr helfen maija*). Die Anreden kommen in der Regel nur am Anfang der untersuchten Telefongespräche vor, weswegen die vornamentliche Anrede hier als eine zusätzliche Beziehungsarbeit interpretiert werden kann. Auch durch die Formulierung *würde mir das sehr helfen* wird die Ablehnung des Vorschlags für FS schwieriger und unangenehmer gemacht: FS hat dem ursprünglichen Wunsch von DS nicht nachkommen können, aber hier könnte sie durch die Verteilung der zusätzlichen Kosten die Situation korrigieren.

FS zögert ihre ablehnende Reaktion durch *aha*: und eine Pause von 1.1 Sekunden hinaus (Z. 26). Danach setzt sie ihre Äußerung mit leiser Stimme fort. Die Formulierung *das das reicht wahrscheinlich nicht* indiziert schon die Ablehnung, aber durch das Wort *wahrscheinlich* wird noch die Möglichkeit der Akzeptanz angezeigt. Auch der Ausdruck *ein moment* zeigt, dass sich FS noch überlegt, ob sie akzeptieren kann. Danach entsteht eine Pause von 2.5 Sekunden, wonach FS mit initiierten, aber nicht fortgesetzten Begründungen (*weil weil*), lautem Atmen und einer neuen Pause von 5.5 Sekunden die Ablehnung hinauszögert (Z. 27). Nach der deutlichen Ablehnung (*nein*) bedauert sie noch ihre Ablehnung durch den Ausdruck *leider* und fängt an, die Ablehnung zu begründen (Z. 28–29). Die Äußerung bleibt unvollständig, weswegen DS den Turn nicht aufnimmt, sondern eine Pause von 1.4 Sekunden entsteht (Z. 30).<sup>75</sup> Danach reagiert DS mit *hm=hm* (Z. 31). In Zeile 32 setzt FS ihre unvollständige Äußerung fort. Die Äußerung enthält Pausen und bleibt wieder unvollständig. Die nächste Reaktion von DS ist in der Aufnahme undeutlich (Z. 33). FS reagiert in Zeile 34 mit *hm* und es entsteht wieder eine Pause von 2.4 Sekunden (Z. 35).

Die Reaktionen von DS auf die Ablehnung seines Vorschlags sind knapp und markieren seine Enttäuschung. FS ihrerseits fängt wieder an, ihre Ablehnung zu be-

<sup>75</sup> Hier kann die Pause bedeuten, dass der Muttersprachler DS der FS, die Deutsch als Fremdsprache benutzt, die Möglichkeit anbietet, ihre unvollständige Äußerung zu präzisieren (vgl. Wong 2004).

gründen und versucht somit eine Rechtfertigung für ihr Handeln einzuholen. Ihre Äußerung in Zeile 36–38 enthält Verzögerungen und den impliziten Vorschlag, dass die Lieferung in der Woche drei (die Aufnahme ist von Woche 51/52) günstiger organisiert werden könnte, weil es dann mehrere Lieferungen nach Italien gibt. In Zeile 40 setzt sie noch mit der Begründung fort, dass jetzt viele Fabriken geschlossen sind (es ist Weihnachtszeit), womit sie vielleicht auf die momentan wenigen Lieferungen und somit auf höhere Preise hinweist.

In Zeile 44 macht DS den Vorschlag, dass er die Lieferung später (*nächste woche*) bestätigt, und FS akzeptiert den Vorschlag hastig durch *ja ja* (Z. 45). Danach entsteht eine Pause von 1.3 Sekunden (DS hat die hastige Äußerung nicht als Akzeptanz interpretiert). DS übernimmt den Turn nicht und FS fängt an, ihre Begründungen mit den wenigen Lieferungen nach Italien auf Grund der Tatsache, dass viele Firmen geschlossen sind, zu reformulieren (Z. 47–49, 51). Die Begründungen von FS fungieren hier als Rechtfertigung für den Anruf und für den Transportvorschlag mit den höheren Kosten (*ja ja das das (.) aber ich hab das schon vorher so gefragt weil*). In Zeile 52–53 wiederholt DS den Vorschlag, dass er die Liefermenge nächste Woche bestätigen möchte, und FS akzeptiert ihn (Z. 54). Nach dem Einverständnis über den neuen Kontakt wird das Gespräch beendet (Z. 54–58).

### 8.9.3 Zusammenfassung

Nachdem der Stand der laufenden Zusammenarbeit im Gespräch besprochen worden ist, werden die nachfolgenden beruflichen Aktivitäten thematisiert, ausgehandelt und akzeptiert. Somit zeigen die Beteiligten ihre Orientierung an übergreifenden Arbeitsvorgängen und übergeordneten Zielen im Unternehmen. Das Gespräch kann beendet werden, wenn Einverständnis über diese nachfolgenden praktischen Aktivitäten erreicht worden ist. Im einfachsten Fall bedeutet dies, dass ein Handlungsvorschlag gemacht und akzeptiert wird. Manchmal können mehrere Vorschläge, ergänzte Vorschläge und Gegenvorschläge gemacht und ausgehandelt werden. Die nachfolgende praktische Aktivität kann auch ein erneuter Kontakt sein. Ein neuer Kontakt wird dann als nachfolgende Aktivität ausgehandelt,

- wenn der Anrufer ein Wissensdefizit bezüglich der laufenden Zusammenarbeit hat, die erfragte Information aber nicht bekommt,
- wenn der angezeigte Stand der laufenden Zusammenarbeit angezweifelt oder nicht akzeptiert wird,
- wenn die Beteiligten kein Einverständnis über die anderen praktischen Anschlussaktivitäten erreichen.

Die Beteiligten zeigen an, dass sie sich in der Interaktion an der Bearbeitung der Aufgabe „Handlungsplan aushandeln“ als einer Aufgabe orientieren, durch die die Bearbeitung der Informationen im Gespräch beendet werden und die Beendigung des Gesprächs initiiert werden kann:

- Wenn mehrere Themen bearbeitet werden, wird jedes Thema durch einen gegenseitig akzeptierten Handlungsplan abgeschlossen.
- Wenn zwei Themen abwechselnd bearbeitet werden, wird der Handlungsplan nach jeder Bearbeitung thematisiert oder wiederholt.
- Wenn eine Nebensequenz zwischen der Akzeptanz des Handlungsplans und der Beendigung des Gesprächs initiiert wird, wird der Handlungsplan nach dieser Sequenz nochmals thematisiert und akzeptiert, bevor das Gespräch beendet wird.

Die Analyse von Beispiel (87) zeigt, dass eine Perspektivendivergenz handlungsleitend ist: DS hält sich für nicht schuldig wegen des entstandenen Lieferproblems und FS zieht sich in die Defensive zurück. Die Beteiligten erreichen schließlich kein Einverständnis über die praktischen Anschlussaktivitäten, weswegen ein neuer Kontakt verabredet wird.

Die Analyse des gesamten Korpus zeigt, dass das Gespräch der exemplarischen Analyse eine Ausnahme in Bezug auf die Abarbeitung der Aufgabe „den Handlungsplan aushandeln“ darstellt: Es wird über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informiert (Fertigstellung eines Dokuments am folgenden Tag), wobei die beiden Beteiligten aber markieren, dass sie den angezeigten Stand anzweifeln. Jedoch wird kein erneuter Kontakt als Anschlussaktivität verabredet, sondern eine mögliche Erledigung einer praktischen Aufgabe am folgenden Tag (Schicken des Dokuments).

## 8.10 Das Gespräch beenden

Wie Schegloff und Sacks (1973) formulieren, liegt das Problem der Gesprächsbeendigung darin, wie die Beteiligten gleichzeitig an eine Stelle im Gespräch kommen, an der der Sprecherwechsel aufgehoben wird, d. h. dass das Ende eines Turns nicht als eine übergangsrelevante Stelle verstanden wird:

Then, an initial problem concerning closings may be formulated: HOW TO ORGANIZE THE SIMULTANEOUS ARRIVAL OF THE COCONVERSATIONALISTS AT A POINT WHERE ONE SPEAKER'S COMPLETION WILL NOT OCCASION

ANOTHER SPEAKER'S TALK, AND THAT WILL NOT BE HEARD AS SOME  
SPEAKER'S SILENCE.

[...]

How is the transition relevance of possible utterance completion lifted? (Schegloff/Sacks 1973, 294-295; Hervorhebung im Original)

Schegloff und Sacks (1973, 290) beschreiben die Gesprächsbeendigung als eine Leistung (‘achievement’), d. h. als eine Lösung bestimmter Probleme in der Gesprächsorganisation. Der Sprecherwechsel wird durch eine Paarsequenz aufgehoben, die von Schegloff und Sacks (1973, 295) ‚terminal exchange‘<sup>76</sup> genannt wird. Diese Paarsequenz besteht aus wechselseitigen Abschiedsgrüßen und wird dementsprechend auch Verabschiedungssequenz genannt (z. B. Brinker/Sager 1989, 98ff.). Die Verabschiedungssequenz erhält ihren Charakter durch die Einleitung der Beendigung. Ein Verfahren, die Beendigung einzuleiten, ist nach Schegloff und Sacks (1973, 303ff.) die Verwendung von ‚pre-closing‘<sup>77</sup> (z. B. „well?“ „ok?“), die eigentlich als ‚possible pre-closing‘ bezeichnet werden soll, denn sie funktioniert als eine Einleitung der Beendigung nur dann, wenn sie vom Hörer akzeptiert wird. Die zweite Funktion ist, dass sie dem Hörer die Möglichkeit gibt, ein neues Thema ins Gespräch einzuführen oder das zu besprechende Thema fortzusetzen. Die Akzeptanz von ‚pre-closing‘ bedeutet, dass die Beendigung des Gesprächs eingeleitet worden ist, und die Beteiligten zur Verabschiedungssequenz übergehen.

Zusammengefasst kann die von Schegloff und Sacks (1973) in amerikanischen Alltagsgesprächen analysierte Beendigungsphase, die sie kanonisches Beenden (‘canonical closing’) nennen, und die dem archetypischen Beenden (‘archetype closing’) von Button (1987) entspricht, wie folgt aussehen:

- A: Well. (pre-closing)  
B: Okay. (accepts)  
A: Bye bye. (terminal exchange, first pair part)  
B: Bye. (terminal exchange, second pair part)  
(Das Gespräch endet.)

Ein anderes Problem ist, wie ‚possible pre-closings‘ von anderen, ähnlichen Äußerungen (z. B. „well“) im Gespräch unterschieden werden können. Schegloff und Sacks (1973, 305ff.) zeigen, dass dieses Problem durch die Stelle der ‚possible pre-closing‘ in Bezug auf die Organisation des Themengesprächs gelöst wird; Äuße-

<sup>76</sup> Übersetzung nach Sugita (2004): „letzter Austausch“.

<sup>77</sup> Übersetzung nach Sugita (2004): „Beendigungsvorlauf“. Rath (1995) benutzt die Begriffe „Anfang vom Ende“ (‘pre-closing’) und „Gesprächsbeendigungsangebot“ (‘possible pre-closing’).

rungen wie „well“ und „ok“ fungieren als ‚possible pre-closings‘, wenn sie nach dem Themenabschluss eingesetzt werden:

„In brief, utterances of the form „we-ell“, „O.K.“, etc., operate as possible pre-closings when placed at the analyzable (once again, TO PARTICIPANTS) end of a topic.“ (Schegloff/Sacks 1973, 305; Hervorhebung im Original)

Wenn der Themenabschluss von einem Beteiligten vorgeschlagen wird, muss er durch den bzw. beide Gesprächspartner bestätigt werden, um die Beendigung einleiten zu können. Jedoch bedeutet der Themenabschluss nicht unbedingt, dass die Beendigung des Gesprächs eingeleitet wird, denn die Beteiligten können auch zu einem neuen Thema übergehen. (Brinker/Sager 1989, 99; Sugita 2004, 91). Schegloff und Sacks (1973, 306) geben folgendes Beispiel für den Themenabschluss:

A: Okay?

B: All right.

Brinker und Sager (1989, 99) nennen folgende Mittel, die eine Themenbeendigung anzeigen: „simultanes Sprechen identischer Äußerungen, Wiederholungen, bestimmte Abschluss-signale wie *gut*, *das wär’s* usw.“. Pavlidou (2002, 204–210) hat in griechischen Privattelefonaten drei Verfahren festgestellt, mit dem die Beteiligten das Themengespräch beenden:

- Ein Sprecher signalisiert, dass er mit dem Gesagten einverstanden („agreement“) ist oder er fragt den Hörer nach einer Bestätigung durch Äußerungen wie „okay“.
- Ein Sprecher markiert explizit, dass die mögliche Beendigung der Phase erreicht worden ist („anyway“, „that’s all“)
- Kombinationen der ersten beiden Verfahren.

Pavlidou (2002, 202–203, 214) kritisiert, dass in der vorgeführten archetypischen Beendigung eine klare Trennung zwischen der letzten Themenbehandlung und der Beendigungsphase angenommen wird. Sie argumentiert, dass es das Hauptproblem bei der Analyse von Beendigungen ist, den Anfang der Beendigungsphase zu definieren. Dieses Problem hängt oft damit zusammen, dass sowohl der Themenabschluss als auch die Initiierung der Beendigung die Bestätigung durch den Gesprächspartner benötigen, und dass für beiden Aufgaben auch dieselben linguistischen Elemente benutzt werden. Wenn der Themenabschluss und die Einleitung der Beendigung nicht voneinander getrennt werden können, gibt es im Gespräch viele Hinweise, die das Ende des Gesprächs signalisieren und die Orientierung der

Beteiligten an der Beendigung des Gesprächs markieren. Pavlidou (2002, 220–224) erwähnt z. B. die folgenden Hinweise: Wiederholung von Äußerungen, die in der Regel den Themenabschluss oder die Einleitung der Beendigung markieren, das Sprechen über neue Kontakte, ‚small talk‘ und simultanes Sprechen.

Die interaktionsbeendenden Aufgaben<sup>78</sup> werden auch in der vorliegenden Analyse ohne strenge Phaseneinteilung betrachtet (vgl. Kap. 6.2). Der Themenabschluss ist schon in Kapitel 8.9 unter dem Aspekt „Handlungsplan aushandeln“ behandelt worden. Hier wird die Akzeptanz des Handlungsplans nochmals aus der Perspektive betrachtet, dass sie eine Voraussetzung für die Beendigung des Gesprächs ist.

Mit dem Prinzip, dass eine strenge Phasentrennung nicht möglich und für die Analyseziele auch nicht relevant ist, hängt ein anderes Analyseprinzip zusammen: Um die Beendigung zu verstehen und analysieren zu können, muss auch das vorangehende Gespräch mitberücksichtigt werden, wie Pavlidou feststellt:

As has been variously emphasised, the closing of a telephone call, unlike its opening, bears the mark of the whole call (cf. e.g., Schegloff and Sacks 1973: 291 fn 3; Schegloff 2002, fn 7 [!]; Henne and Rehbock 1979, 22). This implies that it is hardly possible to analyze closings without taking into account the whole telephone call. (Pavlidou 2002, 204)

Bei der Analyse von Beendigungen sind in der Regel die ritualisierten Paarsequenzen ermittelt worden. Zum Beispiel nennen Brinker und Sager (1989, 102) folgende Sequenztypen, die charakteristisch für die Beendigungsphase in deutschen Telefonaten sind:

- die Resümeesequenz (Zusammenfassung des Gesprächs bzw. wichtiger Aspekte und Bestätigung des Gesprächspartners)
- die Danksequenz
- die Wunschsequenz<sup>79</sup>
- die Verabschiedungssequenz

Sugita (2004, 91) hat vier Sequenztypen festgestellt, die nach der Resümeesequenz vorkommen können, bevor der Beendigungsvorlauf (‚pre-closing‘) eingeleitet werden kann:

---

<sup>78</sup> Mit dem Begriff werden alle Aufgaben der Beteiligten bei der Beendigung des Gesprächs gemeint. Vgl. „interaktionseröffnende Aufgaben“.

<sup>79</sup> Anstelle der Wunschsequenz erwähnt Rath (1995, 12) „Grüße (an andere Personen) – Gegengrüße“.

- Bestätigungssequenz (z. B. „oke?“ – „oke“)
- Turn-Übergabe (z. B. „ja“)<sup>80</sup>
- Pause
- Lachen

Gemäß meinem Analyseverfahren (Kap. 6.2) gehe ich von den Aufgaben der Beteiligten, die sie bei der Beendigung des Gesprächs zu bewältigen haben, und nicht von den rituellen Paarsequenzen aus (vgl. Pavlidou 2002). Mit der Akzeptanz des Handlungsplans beginnt der Übergang zur Beendigung des Gesprächs. Die Verabschiedungssequenz beendet das Gespräch. Der Raum zwischen der Akzeptanz des Handlungsplans und der Verabschiedungssequenz enthält kurze Äußerungen, die hier als Übergangsäußerungen bezeichnet werden. Ihre wichtigsten Aufgaben sind, das Einverständnis darüber zu markieren, dass das Gespräch beendet werden kann, und einen Raum für Übergänge zurück zum Thema oder zur Initiierung von neuen Themen eröffnen. Den „Schleifencharakter“ des Schlussteils betont auch Rath (1995):

*Nach ratifiziertem Gesprächsbeendigungsangebot kann man aus dem laufenden Schlußteil ohne ›Beschädigung‹ aussteigen und das Gespräch neu eröffnen. Dies verstärkt die insgesamt schon gegebene Möglichkeit der Schleifenbildung. Der Schlußteil eines Gesprächs ist unbeschadet seiner Kennzeichnung als Schluß potentieller Kandidat für einen Neuanfang. Das einfache Angebot eines neuen Themas und die Bestätigung dieses Angebots durch Aufgreifen führen aus dem Schlußteil heraus. [...] Interaktionen sind gekennzeichnet durch Flexibilität und gemeinsames Bestimmen. (Rath 1995, 32; Hervorhebung im Original)*

Die Beteiligten in den untersuchten finnisch-deutschen Telefongesprächen sind sehr flexibel, sie können immer auf ein Thema zurückkommen oder neue Themen initiieren, auch wenn schon Übergangsäußerungen formuliert worden sind. Sogar nach der Verabschiedungssequenz kann ein neues Thema eingeleitet werden. Andere Aufgaben, z. B. Markierung des Hauptthemas des Gesprächs (vgl. Sugita 2004, 81, 92) oder Beziehungsarbeit durch Wünsche oder ‚small talk‘ kommen selten vor. Die Übergangsäußerungen sind kurz und kommen nicht immer paarweise vor, d. h. dass z. B. *danke* oft ohne Gegendank oder *bitte* bleibt.<sup>81</sup> Die Ökonomie der Been-

<sup>80</sup> Sugita (2004, 80): „An der Stelle, an der ein Themenabschluss den Beginn der Beendigungsphase einleitet, ist zu beobachten, dass die Interaktanten zeigen, dass sie sich nichts mehr zu erzählen haben, indem sie z. B. einen *turn* ohne inhaltliche Entwicklung wählen und dann den *turn* an den anderen weitergeben [...]“ Vgl. auch Schegloff/Sacks (1973, 303f.).

<sup>81</sup> Vgl. Sugita (2004, 103). Als ein Ergebnis der Analyse von Beendigungen wird die Erwartung der paarweisen Verwendung von Sequenzen erwähnt.

digungen wird auch dadurch deutlich, dass die Äußerungen oft multifunktional sind, d. h. dass z. B. ein Dank in Beendigungen unterschiedliche Aufgaben erfüllen kann.

In den analysierten Telefongesprächen ist eine Beendigung mit deutlichen Paarsequenzen und ‚pre-closing‘ wie in den von Schegloff und Sacks (1973) erarbeiteten Beendigungen eher selten. Zwischen der Akzeptanz des Handlungsplans und der Verabschiedungssequenz kommen kurze Äußerungen vor, die oft mit schnellen Anschlüssen oder überlappend ausgesprochen werden. Üblich sind Äußerungen, die die Akzeptanz des Handlungsplans bzw. das Einverständnis nochmals bestätigen oder resümieren<sup>82</sup> (z. B. *okay* und *ja*), sowie Danksagungen. Diese Äußerungen schaffen die Möglichkeit, das Themengespräch nochmals anzufangen oder neue Themen einzuleiten. Andererseits können alle Übergangsäußerungen als ‚pre-closings‘ fungieren, weil sie auch die Möglichkeit bieten, zur Verabschiedungssequenz überzugehen und somit das Gespräch zu beenden. Der letzte Austausch ist immer eine zweiteilige Paarsequenz, und dabei sind die Beteiligten bestrebt, symmetrische Grußformeln zu benutzen. Zu bemerken ist auch, dass sowohl der Anrufer als auch der Angerufene die Verabschiedungssequenz initiieren kann.

In der vorliegenden Analyse werden zuerst die einfachsten Realisierungen der Beendigungen dargestellt, in denen nach dem Themenabschluss durch Akzeptanz des Handlungsplans nur Bestätigungen und Abschiedsformel geäußert werden. Danach werden Beispiele analysiert, in denen die Beendigung aufwendiger realisiert wird, d. h. dass z. B. eine zweiteilige Danksequenz oder eine Wunschsequenz vorkommt. Zuletzt werden die Fälle betrachtet, in denen die initiierte bzw. laufende Beendigung unterbrochen und ein neues Thema initiiert wird.

Die folgenden Beispiele zeigen, dass jede Übergangsäußerung zur Verabschiedungssequenz und somit zur Beendigung des Gesprächs führen kann. Ein Telefongespräch wird nach der Akzeptanz des Handlungsplans ohne Übergangsäußerungen mit der Verabschiedungssequenz beendet:

(88) Tel. 15

((Wartezeichen))

01 DS: ( )?  
02 FS: ja hier ist maija aus yritys finnland guten tag;  
03 DS: guten tag.  
04 FS: ich suche nach nina meier;  
05 DS: ach aber der hat gerade mittagspause.

<sup>82</sup> Mit dem Resümee wird hier vor allem die kurze Zusammenfassung, Reformulierung bzw. Rekapitulation des erzielten Einverständnisses über die nachfolgenden beruflichen Aktivitäten gemeint.

06 FS: aha,  
 07 DS: ja sie kommt cirka zwanzig minuten.  
 08 FS: okay dann rufe ich nochmals an.  
 09 → DS: okay [gut  
 10 FS: [danke (.) tschüss.  
 11 DS: tschau

Das Beispiel belegt, dass schon das Einverständnis über den Handlungsplan ein Merkmal dafür ist, dass das Gespräch im Einvernehmen beendet werden kann. Das Telefongespräch dauert nur 0.15 Minuten, weil FS die gewünschte Person nicht erreicht. Nachdem DS mitgeteilt hat, wann die erwünschte Person zu erreichen ist, thematisiert DS einen erneuten Anruf als Folgeaktivität (Z. 08), der in Zeile 09 von DS durch *okay gut* akzeptiert wird. FS geht überlappend mit der Äußerung von DS zur Verabschiedung über (Z. 10). Auf die Verabschiedung *danke (.) tschüss* von FS reagiert DS mit *tschau*. In diesem Beispiel sind die Verabschiedungsformeln unterschiedlich, was in den analysierten Telefonaten ungewöhnlich ist. Im Unterschied zu den meisten von mir untersuchten Gesprächen markieren die Beteiligten nicht, dass sie sich kennen. Darüber hinaus wird der Grund des Anrufs nicht der vermittelnden Person genannt<sup>83</sup>, was das Fehlen der Übergangsäußerungen in der Beendigung und die unterschiedlichen Grußformeln erklären kann.<sup>84</sup>

Sugita (2004, 102f.) hat festgestellt, dass in diskrepanten Abschiedsgrüßen häufig Reparaturarbeit geleistet wird, indem der eine Sprecher die Abschiedsformel des anderen kopiert. Auch meine Daten bestätigen die Erwartung der symmetrischen Abschiedsformeln, wie das folgende Beispiel belegt:

(89) Tel. 35

28 DS: bitte. (-) wenn sie vielleicht auf die box  
 29 sprechen dann ruft er sie zurück (-) wenn's vielleicht in  
 30 diesem seminar eine pause ist;  
 31 FS: ja okay da=  
 32 DS: =bitte (.) ja?  
 33 FS: ja ich werde so machen (.) danke,  
 34 DS: ( ) danke (.) wiederhören=  
 35 FS: =tschüss  
 36 → DS: tschüss

<sup>83</sup> In dem Sinne ist es fragwürdig, ob der Handlungsplan in diesem Beispiel in derselben Bedeutung verwendet werden kann wie in den anderen Beispielen in der Analyse.

<sup>84</sup> Rath (1995) zeigt, dass in unpersönlichen Dienstleistungsgesprächen (z. B. Auskünfte bei der Post oder Arzttermine) Eröffnungen und Beendigungen verkürzt werden. In solchen Gesprächen können Verabschiedungsformeln vorkommen, ohne dass ein Gesprächsbeendigungsangebot gemacht wird, sobald das Ziel des Gesprächs erreicht worden ist (die Dienstleistung ist erfüllt).

Nach der Danksequenz (Z. 33–34) geht DS zur Verabschiedung über. FS reagiert mit *tshüss* (Z. 35) auf das *wiederhören* von DS, worauf DS unmittelbar mit der symmetrischen Form *tshüss* ihren Abschiedsgruß wiederholt.

In den analysierten Telefongesprächen besteht die üblichste Beendigung aus den folgenden Schritten:

- Akzeptanz des Handlungsplans
- Bestätigungssequenz
- Dank
- Verabschiedungssequenz

Die Bestätigungssequenz ist sehr üblich und sie besteht aus zwei Turns und kann somit als eine Paarsequenz betrachtet werden. Der erste Teil kann eine Frageintonation haben (*alles klar?, ja?, ne?*) oder er kann auch eine bestätigende Form haben und manchmal kurze positive Bewertungen beinhalten (*ja., okay., gut., prima., das ist nett*). Die Elemente aus dem akzeptierten Handlungsplan werden selten wiederholt oder zusammengefasst. In vielen Beispielen, besonders wenn der erste Teil eine Frageintonation hat, ist die Bestätigungssequenz mit der ‚pre-closing‘-Sequenz vergleichbar.

Im folgenden Ausschnitt wird der Handlungsplan gegenseitig akzeptiert und danach in einer Sequenz bestätigt. Der erste Teil der Bestätigungssequenz hat eine Frageintonation:

(90) Tel. 7

43 DS: ja wir ham (.) wir ham viel verkauft im äh letzten monat  
44 <<all> wir werdn also bestimmt noch ein oder zwei  
45 rechnungen werdn wir noch überweisen können>  
46 FS: ja'  
47 DS: ich denke mal zwei.  
48 FS: okay,  
49 → DS: ne?  
50 FS: ja (.) danke (.) [tshü:ss  
51 DS: [ja'  
52 tshü:ss

Im Gespräch ist über Überweisungen von Zahlungseingängen vom deutschen Tochterunternehmen die Rede. DS thematisiert, dass ein oder zwei Rechnungen noch überwiesen werden können (Z. 43–45, 47). FS akzeptiert diesen Handlungsplan zum ersten Mal in Zeile 46 (*ja'*). Danach setzt aber DS seine Äußerung fort (Z. 47), wonach FS in Zeile 48 durch *okay* ihre Akzeptanz reformuliert. Danach erfolgen

zwei kurze Bestätigungen: DS äußert *ne?* (Z. 49), worauf FS *ja* antwortet (Z. 50). Zugleich geht FS zur Verabschiedung über, die den Ausdruck *danke* beinhaltet. DS verabschiedet sich mit der gleichen Grußformel und das Gespräch endet (Z. 52).

In Beispiel (91) kommen die Übergangsausßerungen als deutliche Paarsequenzen vor. Im Beispiel sind diese sehr kurz und knapp:

(91) Tel. 36

36 DS: ja ne dann dann (.) mach mir doch da ein angebot ich  
 37 biete das zum kunden dann so an.  
 38 FS: okay;  
 39 DS: [ja,  
 40 FS: [ja,  
 41 danke,  
 42 DS: danke schön-  
 43 FS: tschü:ss  
 44 DS: tschüss

FS hat angerufen, um die deutsche Mitarbeiterin zu fragen, ob für eine Anfrage ein alternatives Produkt anstelle des vom Kunden angefragten Produkts passend wäre. Die Alternative wird abgelehnt, aber am Ende des Gesprächs schlägt DS vor, dass FS doch ein Angebot machen kann (Z. 36–37). FS akzeptiert den Handlungsvorschlag mit *okay*; in Zeile 38. Danach kommen die Übergangsausßerungen (Bestätigungen, Dank, Abschiedsgrüße) paarweise vor, jedoch werden die Teile der Bestätigungssequenz überlappend ausgesprochen (Z. 39–40).

In Beispiel (92) wird die Bestätigungssequenz aufwendiger realisiert: Sie beinhaltet eine Bewertung des akzeptierten Handlungsplans. Darüber hinaus kommt auch eine zweiteilige Danksequenz vor:

(92) Tel. 24

31 DS: hm  
 32 aber wenn du die drum kümmerst das wäre toll wenn wir  
 33 das morgen spätestens kriegen können;  
 34 FS: ja ich hab mit meinem kollegen geredet und [er hat gesagt  
 35 DS: [ja ( )  
 36 FS: dass morgen versucht er also er schafft (.) zwei  
 37 zertifikate pro tag;  
 38 → DS: gu:t (.) das wär toll;  
 39 FS: okay.  
 40 DS: vielen dank für deine bemühung anja;  
 41 FS: ja bitte(h),  
 42 DS: und tschü:ss-  
 43 FS: tschü:ss-

Das Telefongespräch ist in Kapitel 8.2 bei der exemplarischen Analyse behandelt worden. Es wurde festgestellt, dass es um den Vorwurf geht, dass eine berufliche Aufgabe nicht rechtzeitig erledigt worden ist. Darüber hinaus wird der angezeigte, aber zugleich angezweifelte Stand der laufenden Zusammenarbeit, dass das Zertifikat am folgenden Tag fertig wäre, akzeptiert. Ebenfalls wird in Zeile 32–37 die Anschlussaktivität in einer konditionellen Form vorgeschlagen (*das wäre toll wenn wir das morgen spätestens kriegen können*) und akzeptiert (*ja ich hab mit meinem kollegen geredet und er hat gesagt dass morgen versucht er*, es hängt also vom Kollegen ab, ob die Aufgabe am folgenden Tag erledigt werden kann). Danach folgen Bestätigungen: Der erste Teil der Bestätigungssequenz wird durch die Äußerung *gu:t* (.) *das wär toll*; (Z. 38) und der zweite Teil durch *okay*. (Z. 39) realisiert. Danach erfolgt eine erweiterte Danksequenz, die in den analysierten Gesprächen unüblich ist (Z. 40–41) und die durch die Spannungen im Gespräch erklärt werden kann. Anschließend wird das Gespräch mit der Verabschiedungssequenz beendet (Z. 42–43).

Die wichtigste und zumeist einzige Aufgabe in der Beendigung ist es, Einverständnis darüber zu signalisieren, dass die nachfolgenden beruflichen Aktivitäten thematisiert und akzeptiert worden sind, und somit das Gespräch beendet werden kann. Nur in ein paar Fällen werden andere Aufgaben realisiert: Beziehungsarbeit durch Wünsche oder ‚small talk‘ und Markierung des Grundes für den Anruf, wie die folgenden Beispiele belegen.

Im folgenden Telefongespräch werden zwei Themen abwechselnd behandelt. Zum Schluss wird kurz die Lieferbestätigung eines Pakets in einer Nebensequenz thematisiert und behandelt. Bevor das Gespräch beendet wird, wird das erste Thema, das als Grund für den Anruf genannt wurde, thematisiert (vgl. Sugita 2004, 92–94):

(93) Tel. 33

112 FS: okay;  
 113 DS: okay.  
 114 → FS: und heute habe ich die (vulganetten) (-) äh be[kommen  
 115 DS: [ja,  
 116 [hm=hm,  
 117 FS: [hm  
 118 DS: ist angekommen;  
 119 FS: ja (.) ist angekom[men (heute)  
 120 DS: [ha'm wir gestern erst hergeschickt;  
 121 FS: aha,  
 122 DS: MONTag (-) montag.  
 123 FS: okay.  
 124 heu heute äh (-- ) war(hh)s paket in meinem zimmer hehe

125 DS: o(hh)kay, (--) gut.  
 126 → FS: okay (-) also (-) äh: meldest du dich dann noch mit diesen  
 127 DS: ja=a  
 128 FS: meinem vorschlag;  
 129 DS: mit dem vierundsechzig ja;  
 130 FS: ja  
 131 DS: hm=hm?  
 132 → FS: okay [(.) also bis morgen dann;  
 133 DS: [danke,  
 134 jawohl?  
 135 FS: ja (.) tschüss,  
 136 DS: tschüss;

In Zeile 113 wird die Behandlung der Themen abgeschlossen. Danach geht FS zu einem Nebenthema über, das kurz behandelt wird (Z. 114–125). Nach dieser Nebensequenz resümiert FS in Zeile 126 und 128 den Handlungsplan betreffend des von ihr genannten Grundes für den Anruf (*okay (-) also (-) äh: meldest du dich dann noch mit diesen (-) meinem vorschlag;*), worauf DS mit einer Bestätigung reagiert (Z. 127, 129). Durch die Initiierung dieser Sequenz markiert FS zugleich das Hauptthema des Gesprächs. Danach treten in Zeile 130–132 mehrere Bestätigungen und ein neues Resümee (*also bis morgen dann*), ein Dank (Z. 133), eine neue Bestätigungssequenz (Z. 134–135: *jawohl? – ja*) und Verabschiedungssequenz (Z. 135–136) auf.

In Ausschnitt (94) wird nach den Bestätigungen eine Wunschsequenz initiiert. Die Beteiligten duzen sich und das Telefongespräch dauert 1.57 Minuten. Die Beteiligten organisieren zusammen eine Lieferung, über die gesprochen wird. Das Gespräch unterscheidet sich nicht von anderen kurzen Gesprächen zwischen Beteiligten, die sich kennen. Die einzige Erklärung für die Wunschsequenz, die die „überflüssige“ Beziehungsarbeit motiviert haben kann, ist die Weihnachtszeit:

(94) Tel. 17

46 FS: ja es ist einfachst wenn bergström die (.) die pak  
 47 dokumente fertig macht dann.  
 48 DS: hm=hm alles klar machen wir.  
 49 FS: okay=  
 50 DS: =ja?=  
 51 FS: =gut-  
 52 → und schöne [weihnachts  
 53 DS: [danke schön  
 54 FS: <<all> ja und schöne weihnachtszeit;>  
 55 DS: ja dir auch schönen weihnachten (und) einen guten rutsch  
 56 ins neue jahr ja?  
 57 FS: ja danke(h) gleichfalls ja-

58 DS: danke: (.) [tschü=üss  
 59 FS: [tschüss

Der Handlungsplan wird in Zeile 48 akzeptiert. In Zeile 49–51 folgen drei kurze Bestätigungen, worauf FS in Zeile 52 eine Wunschsequenz initiiert. Die Äußerung wird aber von DS durch *danke schön* unterbrochen (Z. 53). Danach fängt FS etwas hastig an, ihre unterbrochene Äußerung zu wiederholen (Z. 54). DS reagiert mit einem Gegenwunsch und beendet die Äußerung mit *ja?* (Z. 55). FS reagiert mit einem erneuten Gegenwunsch, ihre Äußerung beginnt und endet mit dem Ausdruck *ja* (Z. 57). DS dankt und geht anschließend zur Verabschiedung *tschü=üss* über (Z. 58), worauf FS ebenfalls mit *tschüss* antwortet (Z. 59).

Im folgenden Gespräch geht es ebenfalls um das Organisieren einer Lieferung. Die Beendigung wird ziemlich lang abgearbeitet: Sie enthält eine Wunschsequenz und eine kurze ‚small talk‘-Sequenz und DS kehrt auch einmal zum Thema zurück. Auch in diesem Gespräch ist kein Beleg zu finden, der die Funktion der Abarbeitung dieser Sequenzen erklären würde:

(95) Tel. 12

48 FS: hm (-) okay (-) aber falls die (--) nicht dir (-) so voll  
 49 wird mit diesen drei aber (.) das weiß man erst am  
 50 montag dann.  
 51 DS: ja okay.  
 52 FS: okay- hm und kannst du mir (.) noch die preise (.)  
 53 bestätigen mit (.) email oder fax;  
 54 DS: ja [mach ich  
 55 FS: [ja okay (.) gut.  
 56 DS: okay,  
 57 FS: vielen [dank und schönes hm?  
 58 → DS: [weil ich (.) wie gesagt ich kann ich kann nur  
 59 komplett ( ) abrechnen weil äh  
 60 FS: ja ja-  
 61 DS2: okay?  
 62 FS: das weiß ich auch ja (.) gut (.) und schönes  
 63 wochenende;  
 64 DS: bitte?  
 65 FS: schönes wochenende dir;  
 66 DS: ( ) dir auch,  
 67 FS: danke (-) [tschüss  
 68 → DS: [wir fahr'n heute nach wien  
 69 FS: <<lachend> hm=hm> ja  
 70 DS: ja  
 71 FS: ja (.) okay (.) gut (-) danke tschü:ss  
 72 DS: tschüss tschüss

Es handelt sich um das Organisieren einer Lieferung, aber FS weiß erst am folgenden Montag, wie viel Platz der Kunde für seine Waren benötigt. Nachdem ein Handlungsplan bezüglich eines neuen Kontakts am folgenden Montag akzeptiert und bestätigt worden ist (Z. 51–52), äußert FS in Zeile 52–53 die Bitte, dass DS die Preise bestätigt (womit angeblich die Preise der Lieferung gemeint sind), worauf DS in Zeile 54 zustimmend reagiert (*ja mach ich*).

In Zeile 55–56 erfolgen kurze Bestätigungen ohne inhaltliche Entwicklung, die als Zeichen der initiierten Beendigung fungieren (vgl. Fußnote 80). FS äußert *vielen dank* und initiiert anschließend eine Wunschsequenz (Z. 57), unterbricht aber den Wunschsatz und beendet die Äußerung mit der fragenden *hm?*, als DS überlappend in Zeile 58 zurück zum Thema übergeht. Die Äußerung von DS ist eine Begründung bzw. Bedingung für die Bestätigung der Preise (Z. 58–59). Mit der Begründung wird keine neue Information ins Gespräch eingeführt, sondern DS resümiert das schon Gesagte (*wie gesagt*). Dies zeigt auch die nächste Bestätigung *ja ja-* von FS in Zeile 60. Nach dieser Nebensequenz erfolgen wieder Bestätigungen (Z. 61–62) und FS initiiert anschließend eine Wunschsequenz. DS markiert ein Verständigungsproblem, indem er die Rückfrage *bitte?* stellt (Z. 65), worauf FS den Wunsch reformuliert (Z. 65). In Zeile 66 erwidert DS den Gegenwunsch und FS dankt in Zeile 67 (hier ist *danke* ein Teil der Wunschsequenz). FS setzt dann mit der Verabschiedung fort. Gleichzeitig initiiert DS eine ‚small talk‘-Sequenz in Zeile 68. FS reagiert kurz mit *hm=hm ja* (Z. 69), wonach wechselseitige Bestätigungen erwidert werden (Z. 70–71). Danach geht FS zur Verabschiedung über (verbindet *danke* mit der Abschiedsformel) und DS antwortet mit der entsprechenden Grußformel *tschüss*.

Die Schritte beim Übergang und bei der Beendigung in Beispiel (95) sind im Folgenden zusammengefasst:

Z. 51–52		Akzeptanz und Bestätigung des Handlungsplans
Z. 52–54		Bitte von FS und zustimmende Reaktion von DS
Z. 55–56		Bestätigungssequenz
Z. 57		Dank und Initiierung einer Wunschsequenz
Z. 58–60	→	zurück zum Thema: Begründung/Resümee (überlappend initiiert)
Z. 61–62		Bestätigungssequenz
Z. 62–67		Wunschsequenz: gegenseitige Wünsche und Dank
Z. 67		Initiierung der Verabschiedung
Z. 68–69	→	‚small talk‘ (gleichzeitig mit der Verabschiedung initiiert)
Z. 70–71		Bestätigungssequenz
Z. 71–72		Dank (ohne Gegendank) und Verabschiedung

Das Beispiel zeigt, wie flexibel die Beteiligten bei der Beendigung vorgehen. Die laufende Beendigung kann jeder Zeit mit kurzen Rückblenden zum besprochenen Thema oder zum ‚small talk‘ unterbrochen werden. Anzumerken ist, dass die Übergänge in Beispiel (95) nicht markiert werden (Z. 58 und 68).<sup>85</sup> Die Unterbrechungen werden aber nicht problematisiert, sondern die Beteiligten greifen das intiierte Thema fließend auf. Nach den Nebensequenzen werden kurze Bestätigungen geäußert, die den Übergang zur Verabschiedungssequenz ermöglichen.

Das folgende Beispiel stellt einen Fall dar, in dem das Gespräch eigentlich schon beendet worden ist, weil die Verabschiedungssequenz abgearbeitet worden ist. Das Gespräch wird aber nochmals eröffnet, dies muss jedoch durch eine neue Anruf-Antwort-Sequenz geschehen:

(96) Tel. 4

27 FS: =ja (.) danke,  
 28 DS: okay  
 29 FS: alles klar; (.) [tschüss  
 30 DS: [tschüss  
 31 → FS: dü: dü: du du: du: die (.)  
 32 DS: ja'  
 33 FS: die lager von bergmann sind nicht angekommen;  
 34 die haben mir gesagt dat die sind am montag hier (.)  
 35 heute ist diensttag (.) u:nd (.) wir

Nach der Verabschiedungssequenz besteht die Erwartung, dass die Beteiligten die Hörer auflegen. FS fällt aber noch etwas ein und sie wiederholt die Wörter *dü* und *du* (Z. 31) so lange, bis DS reagiert (Z. 32) und damit zeigt, dass er noch bereit ist, das Gespräch weiterzuführen. Danach initiiert FS das neue Thema (Z. 33). Die Anrede von FS und die Antwort von DS (*ja'*) funktionieren hier als ein neuer Gesprächsanfang (vgl. Anruf-Antwort-Sequenz).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Akzeptanz des Handlungsplans den Übergang zur Beendigung des Gesprächs einleitet. Die Verabschiedungssequenz beendet das Gespräch. Der Raum zwischen der Akzeptanz des Handlungsplans und der Verabschiedungssequenz enthält kurze Äußerungen, die hier als Übergangsäußerungen bezeichnet werden. Ihre wichtigste Funktion ist, einen Raum für die Rückkehr zum Themengespräch anzubieten. Es handelt sich in der Regel um kurze Bestätigungen und Danksagungen, manchmal auch kurze Resümees der verabredeten beruflichen Folgeaktivitäten. Nicht nach jeder Äußerung muss ein Sprecherwechsel erfolgen, denn unabhängig davon, wer z. B. die Bestätigungssequenz abge-

<sup>85</sup> In einigen Fällen im Korpus wird die Rückkehr zum Themengespräch durch *und* markiert.

geschlossen hat, haben die beiden Beteiligten die Möglichkeit, eine Danksequenz oder Verabschiedungssequenz zu initiieren.

Die Übergangsäußerungen kommen nicht immer paarweise vor, jedoch ist eine zweiteilige Bestätigungssequenz sehr üblich. Die Äußerungen in der Beendigung sind auch multifunktional, d. h. ein *dank* kann z. B. unterschiedliche Aufgaben realisieren. Der Dank kann die Akzeptanz eines Handlungsvorschlags markieren, wobei für die Durchführung einer beruflichen Folgeaktivität im Voraus gedankt wird. Oft ist *dank* Teil der Bestätigungs-, Wunsch- oder der Verabschiedungssequenz, wobei der Ausdruck nicht die Funktion des Dankens zu haben scheint, sondern eher routinenmäßig benutzt wird. In diesen Fällen wird in der Regel auch kein *bitte* oder kein Gegendank geäußert. In einem Beispiel wurde angedeutet, dass eine aufwendig realisierte Danksequenz durch die Spannungen in diesem Telefongespräch motiviert ist.

Nach der Akzeptanz des Handlungsplans ist die Beendigung des Gesprächs möglich. Die Beendigung kann sowohl vom Anrufer als auch vom Angerufenen initiiert werden. Die Beteiligten sind sehr flexibel in der Beendigung, sie können jederzeit aus der laufenden Beendigung aussteigen und zum Thema zurückgehen oder neue Themen initiieren. Jede Rückkehr zum Thema unterbricht die initiierte Beendigung, so dass danach neue Übergangsäußerungen in Form von kurzen Bestätigungen realisiert werden.

Eine Wunschsequenz in der Beendigung kommt nur zwei Mal im Korpus vor, und zwar in beiden Fällen nach der Bestätigungssequenz. Im einen dieser Fälle kommt auch eine kurze Sequenz von ‚small talk‘ vor. Das ist ein Beleg dafür, dass die Beteiligten diese Gesprächsform nicht für relevant halten, z. B. in Bezug auf die Beziehungsarbeit. Es entspricht auch den Ergebnissen bei der Analyse von Eröffnungen, dass nur die relevanten Wissensbestände thematisiert werden, und dass Wünsche, ‚small talk‘ oder sonstige „überflüssige“ Themen nicht behandelt werden. Dagegen enthalten die kurzen Bestätigungen oft positive Bewertungen (z. B. *gut, prima, das ist nett*).

Zu berücksichtigen ist noch, dass in den Fällen mit aufwendigeren Realisierungen von Beendigungen dafür im vorangegangenen Gespräch kein Grund bzw. keine Funktion zu finden ist. In der Hinsicht unterscheidet sich die Realisierung der Beendigung von der Abarbeitung anderer Aufgaben im Gespräch, bei denen aufwendigere Realisierungen vorkommen, nämlich wenn der Grund für den Anruf einer nicht gewünschten bzw. zuständigen Person genannt wird, wenn es um heikle Sachverhalte oder dispräferierte Handlungen geht, oder wenn es sich nicht um ein hausinternes Telefonat handelt. Bezüglich der Beendigung ist die aufwendige Realisierung in der exemplarischen Analyse eine Ausnahme, weil in diesem Gespräch

die gesprächsinterne Spannung auch in der Beendigung bearbeitet wird (vgl. z. B. das Gespräch in Bsp. 87, in dem ebenfalls Spannungen bearbeitet werden, die Beendigung aber knapp realisiert wird).

## 8.11 Die Handlungsstruktur der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate

Bei den untersuchten Telefongesprächen handelt es sich um professionelle Gespräche, die im Rahmen fest etablierter Geschäftsbeziehungen zumeist unternehmensintern routinemäßig durchgeführt werden. In den meisten Fällen kennen sich die Beteiligten und diese den zu besprechenden Sachverhalt. In den untersuchten Telefongesprächen wird über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informiert: Es werden relevante Informationen bezüglich der beruflichen Arbeitsprozesse erfragt und mitgeteilt und auf dieser Basis die konkreten Folgeaktivitäten ausgehandelt. Dies bedeutet, dass die Telefongespräche in übergreifende praktische Arbeitszusammenhänge eingebettet sind: Sie resultieren aus vorgängigen Arbeitsprozessen und beeinflussen bzw. strukturieren die nachfolgenden beruflichen Aktivitäten, wobei sie als wichtige koordinierende Etappen auf dem Weg zur Erreichung eines gemeinsam festgelegten Ziels und bei der Realisierung des übergeordneten Handlungsmusters „Geschäfte abwickeln“ dienen. Dies wird in der folgenden Abbildung verdeutlicht:

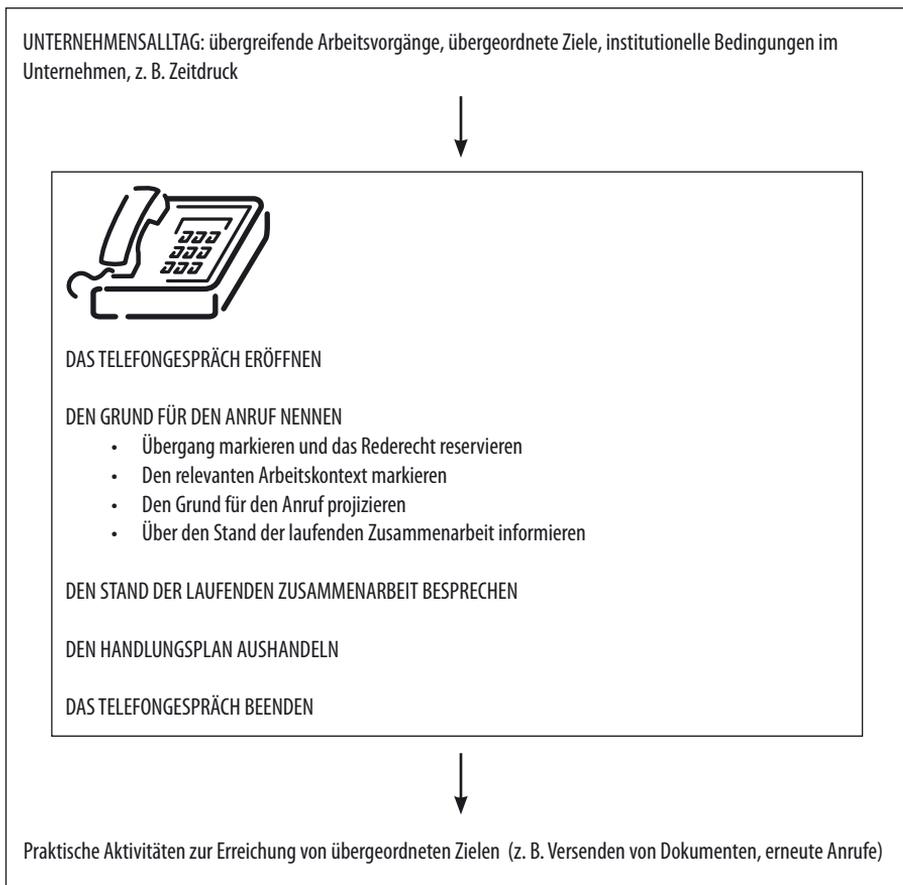


Abbildung 4: Einbettung des geschäftlichen Telefonats in übergreifende praktische Arbeitsvorgänge und die Aufgabenstruktur der Beteiligten im Telefongespräch

In der folgenden Zusammenfassung wird die Handlungsstruktur der untersuchten finnisch-deutschen Geschäftstelefonate dargestellt, wobei die fakultativen Schritte in Klammern stehen. Die Aufgaben, denen jeweils ein Unterkapitel (8.3–8.10) in der Darstellung der Analyse gewidmet worden ist, sind fettgedruckt:

### **Das Gespräch eröffnen**

**Kontakt herstellen**

**Sich gegenseitig identifizieren**

**Sich gegenseitig erkennen**

**Sprache des Gesprächs auswählen**

**Den Gesprächstyp markieren und sich an diesem Gesprächstyp orientieren**

(Bekanntschaft wiederherstellen)

(Turnorganisatorische Aufgaben bezüglich der Nennung des Grundes für den Anruf)

(Markierung des Arbeitskontextes)

### **Den Grund für den Anruf nennen**

**(Den Übergang markieren und) das Rederecht reservieren**

**Den relevanten Arbeitskontext des Anrufs markieren**

Bezug auf einen früheren Kontakt oder

Bezug auf einzelne Elemente aus der gemeinsamen Interaktionsgeschichte herstellen

Den relevanten Arbeitskontext erkennen

**(Den Grund für den Anruf projizieren)**

(Den Grund des Anrufs beschreiben oder bewerten)

**Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren**

Relevantes Wissen erfragen/mitteilen oder um Durchführung einer praktischen Aktivität bitten

### **Den Stand der laufenden Zusammenarbeit besprechen**

Zum angezeigten Stand Stellung nehmen: akzeptieren/anzweifeln/nicht akzeptieren

(Verständigung sichern)

(Eigene Standpunkte begründen, präzisieren, reformulieren, abmildern)

(Übergeordnete Gesprächsziele hervorheben)

(Spannungen bearbeiten)

### **Den Handlungsplan aushandeln**

Handlungsvorschlag machen: praktische berufliche Aufgabe/neuer Kontakt

(Gegenvorschläge machen)

(Ergänzte Vorschläge machen)

(Spannungen bearbeiten)

Handlungsplan akzeptieren

(Rückkehr zum selben Thema oder Initiierung von neuen Themen → Handlungsplan wiederholen oder aushandeln)

### **Das Gespräch beenden**

(Handlungsplan resümieren und/oder bestätigen)

(Hauptthema markieren)

Raum für Rückkehr zum Themengespräch bieten

(Rückkehr zum Themengespräch → Handlungsplan aushandeln oder bestätigen)

(Beziehungsarbeit: Wünsche, ‚small talk‘, Danksequenzen, Spannungen bearbeiten)

Verabschieden

Die Komponenten der Handlungsstruktur haben ein Voraussetzungs-Folge-Verhältnis. Dies bedeutet, dass z. B. das Informieren über den Stand der laufenden Zusammenarbeit die erfolgreiche Erarbeitung der Aufgabe „den relevanten Arbeitskontext markieren“ voraussetzt. Die Abarbeitung der Aufgaben der Handlungsstruktur ist in der Regel ökonomisch: Viele Äußerungen sind multifunktional, da durch sie gleichzeitig mehrere Aufgaben erledigt werden. Ferner werden Eröffnungen und Beendigungen sprachlich meist knapp realisiert, was wiederum heißt, dass Wohlergehenssequenzen, Wünsche oder ‚small talk‘ nur selten vorkommen, und dass z. B. die Beendigung des Gesprächs auch vom Angerufenen initiiert wird. In der Regel werden nur solche Wissensbestände thematisiert, die für die Abwicklung der beruflichen Arbeitsvorgänge unmittelbar relevant sind. Die Bekanntschaft dient vielmehr den institutionellen Aufgaben der Beteiligten: Sie können ohne „überflüssige“ Höflichkeitsformeln oder ‚small talk‘ direkt zur Sache kommen.

Die Erarbeitung der einzelnen Aufgaben der rekonstruierten Handlungsstruktur erfolgt auf der Grundlage von Beteiligungsvoraussetzungen und im Rahmen der institutionellen Aufgaben und Verpflichtungen der Beteiligten. Darüber hinaus ist das Handeln der Beteiligten durch übergeordnete Ziele und latente Gründe der Anrufe angeleitet. Diese Orientierungen werden von den Beteiligten nicht immer explizit markiert, aber sie haben einen Einfluss auf das Handeln der Beteiligten. Die Orientierungen der Beteiligten sind vor allem in divergierenden und asymmetrischen Fällen handlungskonstitutiv und führen zu abweichenden Realisierungen der Handlungsstruktur, wobei mit den abweichenden Fällen in den untersuchten Telefongesprächen die aufwendigen Realisierungen der einzelnen Komponenten der Handlungsstruktur gemeint sind. (Vgl. Kallmeyer 2000; Nothdurft 1984; Schröder 1994.)

In den analysierten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten beeinflussen die folgenden Aspekte bzw. Orientierungen das Handeln der Beteiligten:

#### A. Beteiligungsvoraussetzungen

In der Regel haben die Beteiligten in den untersuchten Telefongesprächen symmetrische Beteiligungsvoraussetzungen: Sie kennen einander und den zu bespre-

chenden Sachverhalt und arbeiten für die gemeinsamen Kunden. Asymmetrien führen zu aufwendigen Realisierungen der Handlungsstruktur, wobei die folgenden Asymmetrien Handlungsimplicationen in den untersuchten Telefongesprächen haben (vgl. Nothdurft 1984, 67ff.; Schröder 1994):

- Wissensdivergenz (Der eine Beteiligte ist nicht die gewünschte oder zuständige Person und hat nicht ähnliche Wissensbestände und ähnliches Vorwissen bezüglich des zu besprochenen Sachverhalts wie sein Gesprächspartner.)
- Betroffenheitsdivergenz (Der eine Beteiligte ist nicht die gewünschte oder zuständige Person und ist nicht für die zu besprechende Angelegenheit verantwortlich.)
- Perspektivendivergenz (Es geht um ein Telefonat direkt mit dem Kunden bzw. es geht um eine Problemsituation, bei der der eine Gesprächspartner den Standpunkt hat, unschuldig zu sein, und somit Spannungsverhältnisse zwischen den Beteiligten entstehen.)

### B. Latente Gründe des Anrufs

Mit einem latenten Grund oder Teilgrund ist ein solcher Grund für den Anruf gemeint, der auf der Gesprächsoberfläche nicht ausdrücklich genannt wird, aber (auch) als Grund des Anrufs erschlossen werden kann. In den untersuchten Telefongesprächen werden z. B. Vorwürfe, dass bestimmte berufliche Aufgaben nicht (rechtzeitig) erledigt worden sind, in der Regel nicht ausdrücklich oder nicht zugleich ausdrücklich erhoben. Die Vorwürfe führen in der Regel zu aufwendigen Realisierungen des Aufgabenkomplexes „Grund für den Anruf nennen“.

### C. Übergeordnete Ziele des Anrufs

Angestrebt wird, dass die Arbeitsvorgänge im Unternehmen reibungslos und effektiv verlaufen. Dabei ist es wichtig, dass in den Telefongesprächen relevante Wissensbestände erfragt und mitgeteilt werden, die die praktischen beruflichen Aktivitäten unterstützen und der Geschäftsabwicklung dienen. Diese Ziele werden an der Gesprächsoberfläche durch den Bezug auf den relevanten Arbeitskontext und durch die Nennung von Anschlussaktivitäten auch manifest gemacht. Wenn die reibungslose Abwicklung von Geschäften gefährdet ist, kann die Einbettung des Anrufs in die übergreifenden Arbeitsvorgänge auch an vielen anderen Stellen auf der Gesprächsoberfläche sichtbar gemacht werden. Dies ist vor allem an aufwendigen

Begründungen und Erklärungen zu interpretieren (z. B. wird erklärt, dass ohne die erfragte Information ein bestimmter Arbeitsvorgang nicht erledigt werden kann).

Die reibungslose Abwicklung von Geschäften ist vor allem dann gefährdet, wenn Bitten oder Wünsche um Durchführung praktischer Aktivitäten nicht bzw. nicht zum gewünschten Zeitpunkt erfüllt werden können, oder wenn erfragte Informationen nicht sofort mitgeteilt werden können, oder wenn problematische oder ungewünschte Informationen mitgeteilt werden. Diese Handlungen werden an der Gesprächsoberfläche durch Hinauszögerungen und aufwendige Formulierungen als dispräferiert markiert.

#### D. Institutionelle Verpflichtungen

Die institutionellen Verpflichtungen der Beteiligten werden nicht nur durch die Markierungen von bestimmten Handlungen als dispräferiert manifest gemacht, sondern auch dadurch, dass eine bestimmte Reaktion, z. B. die Erklärung, dass man eine erfragte Information nicht geben kann, im aktuellen Gespräch zwar akzeptiert wird, wobei die erzeugte konditionelle Relevanz aber nur aufgeschoben wird. Zugleich erwartet der Fragende, dass die gewünschte Reaktion (die Mitteilung der erfragten Information) im neuen Kontakt gegeben wird. Das Aufschieben der konditionellen Relevanz kann zu aufwendigen Bearbeitungen der zu besprechenden Sachverhalte führen, wobei vor allem die Wichtigkeit der noch fehlenden Informationen oder der noch nicht erfüllten Aufgaben für die Abwicklung von Geschäften betont und begründet wird.

Ein Ziel der Analyse war zu zeigen, wie in den untersuchten Telefongesprächen Institutionalität als relevant angesetzt wird. Im Folgenden werden die Analyseergebnisse in Bezug auf die Relevanzsetzung der Institutionalität zusammengefasst:

- Die Beteiligten orientieren sich an der rekonstruierten Handlungsstruktur. Somit zeigen sie, den Gesprächstyp mit bestimmten Bestandteilen („was dazu gehört“) und mit ihrer logischen Abfolgestruktur („was wann kommt“) wieder erkannt zu haben (Nothdurft 1984, 15).
- In jedem Anruf wird ein Grund für den Anruf genannt, der an die beruflichen Aufgaben und die institutionellen Rollen der Beteiligten gebunden ist. In den Telefonaten werden trotz der Bekanntschaft der Beteiligten keine persönlichen Sachverhalte besprochen.
- Die Einbettung des Telefongesprächs in übergreifende Arbeitsprozesse wird am Anfang des Gesprächs durch den Bezug auf einen früheren Kontakt oder auf einzelne Elemente aus der gemeinsamen Interaktionsgeschichte aufge-

zeigt. Das Gespräch wird durch die Behandlung der praktischen Folgeaktivitäten (Aushandeln des Handlungsplans) abgeschlossen.

- Auch die gegenseitige Bekanntschaft der Beteiligten dient dem Erfüllen der institutionellen Aufgaben: Die gemeinsame Interaktionsgeschichte und die gemeinsamen Wissensbestände erleichtern die Kommunikation, wobei z. B. der relevante Kontext des Anrufs mit wenigen Hinweisen markiert und erkannt wird. Zu den gemeinsamen Wissensbeständen gehört auch das Wissen, dass die Beteiligten unter Zeitdruck arbeiten.
- Die Beteiligten zeigen ihre institutionellen Verpflichtungen in ihrem sprachlichen Handeln (siehe oben).

Ein weiteres Ziel der Analyse war zu zeigen, ob und inwiefern die nationale Kultur als relevant angesetzt wird. Wenn unter Kultur „Nationalkultur“ verstanden wird, so sind die untersuchten Telefongespräche insofern „interkulturell“, als die Beteiligten unterschiedlichen nationalen Kulturen angehören. Die nationalen Kulturen werden von den Beteiligten jedoch nicht relevant gesetzt, d. h. die Beteiligten sprechen ihre kulturelle Zugehörigkeit in den Telefonaten nicht lokal an oder zeigen keine kulturellen Wissensunterschiede auf. Es kommen auch keine Worterklärungen oder Verständigungssicherungen vor, die auf Wissensdefizite bzw. Verständigungsprobleme bezüglich des kulturellen Wissens der Beteiligten zurückzuführen sind. Die Interlingualität schafft zwar eine Asymmetrie im Gespräch, aber in den Daten kommen kaum sprachliche Probleme vor, die von den Beteiligten als Probleme der Interaktion oder als Probleme bei der Bearbeitung von geschäftlichen Aktivitäten markiert werden. Die untersuchten Telefongespräche können deshalb auch als „intrakulturell“ bezeichnet werden, wobei mit Kultur keine nationale Kultur oder Sprache, sondern die internationale Unternehmenskultur gemeint ist. In dieser Kultur sprechen die Beteiligten „dieselbe Sprache“.

## 9 ERGEBNISSE UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

In diesem Schlusskapitel werden die Ziele und Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung zusammengefasst. Es werden auch die Gütekriterien der durchgeführten schriftlichen Befragung, Interviews und der gesprächsanalytischen Untersuchungen reflektiert, d. h. es wird der Frage nachgegangen, wie objektiv, zuverlässig und generalisierbar der Forschungsprozess bzw. die Befunde sind. Anschließend werden die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Ergebnisse besprochen, vor allem in Bezug auf die Relevanz der Kultur und Sprachprobleme beim Telefonieren.

Die Ziele der vorliegenden Untersuchung waren:

1. Eine Bestandsaufnahme über den Bedarf und die Verwendung der deutschen Sprache in Unternehmen der Region Pirkanmaa durchzuführen sowie diejenigen Phänomene, die die Befragten selbst als problematisch in der deutschsprachigen Unternehmenskommunikation empfinden, ansatzweise zu ermitteln.
2. Eine gesprächsanalytische Untersuchung an authentischen finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten, deren besondere Relevanz im Unternehmensalltag sich in der Bestandsaufnahme herausstellte, durchzuführen, um den allgemeinen Ablauf und die übergreifende Struktur dieser Gespräche zu rekonstruieren.

### Schriftliche Befragung

Für die Bestandsaufnahme wurde im Jahre 2001 ein Fragebogen an 273 Unternehmen der Region Pirkanmaa, die geschäftliche Kontakte mit den deutschsprachigen Ländern unterhalten, verschickt. Aus den 104 Antworten geht hervor, dass 62,5 % der Befragten in der mündlichen und 57,7 % in der schriftlichen Kommunikation mit den deutschsprachigen Gesprächspartnern Deutsch verwenden. 41,3 % der Befragten schreiben wöchentlich oder täglich Geschäftsbriefe und 53,8 % lesen diese wöchentlich oder täglich. Im Bereich der mündlichen Kommunikation ist das Telefonat die häufigste Kommunikationssituation: Über die Hälfte der Befragten telefoniert wöchentlich oder täglich auf Deutsch. In Bezug auf die Problemarten wird der

Fachwortschatz als das größte Problem sowohl in der schriftlichen als auch in der mündlichen Kommunikation empfunden. Ferner geben die Befragten an, dass die Kulturunterunterschiede in der deutschsprachigen Kommunikation am seltensten Probleme verursachen.

Bei der Betrachtung der formalen Genauigkeit der Befragungsergebnisse (Reliabilität) kann die erste schriftliche Befragung im Projekt *Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa* teilweise als Vergleichsbasis herangezogen werden. Die Fragebögen enthalten auch identische oder ähnliche Fragen, zwischen den Ergebnissen gibt es keine größeren Unterschiede. Zum größten Teil waren die Fragen aber unterschiedlich, so dass das aktuelle Messergebnis durch die erste Befragung nicht überprüft werden kann.

An dieser Stelle muss die Frage gestellt werden, inwieweit die Untersuchung die tatsächliche Verwendung der deutschen Sprache und die tatsächlichen Probleme in der deutschsprachigen Kommunikation erfasst und inwieweit die Befunde generalisierbar sind (Validität). Dass in der durchgeführten Befragung keine Stichprobe ausgewählt wurde, sondern die Befragung an alle Unternehmen der Zielgruppe geschickt werden konnte, erhöht die Validität der Ergebnisse. Andererseits beträgt die Rücklaufquote nur 38,1 %, weswegen die Frage gestellt werden muss, ob der Rücklauf tatsächlich für die Grundgesamtheit repräsentativ ist. Die Befragten hatten in der Regel alle Fragen (wenigstens teilweise) beantwortet, was dafür spricht, dass die Aufformulierung des Fragebogens als gelungen betrachtet werden kann.

Im Begleitbrief wurde der Wunsch geäußert, dass die Befragung von einer solchen, für den Handel mit den deutschsprachigen Ländern zuständigen Person ausgefüllt wird. Ob jedoch immer die „zuständige Person“ erreicht wurde, oder ob der Fragebogen manchmal z. B. von einer Person, die Zeit und Lust dafür hatte, ausgefüllt wurde, ist unklar. Andererseits kamen 44,2 % der Fragebögen von Kleinst- und Kleinunternehmen zurück, in denen vermutlich nur eine oder zwei Personen für den Handel mit den deutschsprachigen Ländern zuständig sind. Dass fast alle Befragten auch die offenen Fragen beantworteten, spricht dafür, dass sie die Befragung ernst genommen haben. Durch die schriftliche Befragung konnte allerdings nicht geklärt werden, in welchem Maße die Fragen nach Schwierigkeiten in der deutschsprachigen Kommunikation „zutreffend“ bzw. „angemessen“ beantwortet wurden.

## Interviews

Für die Bestandsaufnahme wurden in den Jahren 2000–2002 ferner 17 Forschungsinterviews durchgeführt, die inhaltlich ausgewertet wurden. In der vorliegenden

Studie werden nur solche Ergebnisse aus den Interviews vorgelegt, die sich mit den Problemen in der deutschsprachigen Kommunikation und vor allem mit dem Telefonieren befassen. Es stellte sich heraus, dass die Kulturunterschiede im Allgemeinen ein beliebtes Thema in den Interviews sind, dass das Telefonieren dann als problemlos empfunden wird, wenn man selbst der Anrufer ist und den Angerufenen und den zu besprechenden Sachverhalt kennt. Laut Aussagen kann das Telefonieren problematisch werden, wenn die deutschen Partner anrufen, wenn die finnische Seite das zu besprechende Thema nicht kennt oder wenn man unerwartet angerufen wird. Aus diesen Beschreibungen ist zu erschließen, dass die finnischen Gesprächspartner deutschsprachige Telefonate dann als tendenziell schwierig erleben, wenn sie sich nicht darauf vorbereiten können. Ferner werden die Sprechgeschwindigkeit und Dialekte in der mündlichen Kommunikation als problematisch empfunden.

Die Experteninterviews waren zwar nach Themenbereichen strukturiert (z. B. mündliche und schriftliche Kommunikation), die Befragten konnten aber ziemlich frei sprechen und die Themen nahezu beliebig wechseln. Viele Befragte gehören zur mittleren Führungsebene, einige zur Geschäftsführung. Diese Personen haben eine lange Erfahrung im Handel mit den deutschsprachigen Ländern und stellen sich in den Interviews als Experten im deutschsprachigen Handel und in der deutschen Handelskultur dar. Mit solchen Befragten, die als Angestellte (z. B. als Exportsekretär) in ihren Unternehmen tätig sind, wurden insbesondere die mit der Fremdsprache Deutsch verbundenen sprachlich-kommunikativen Herausforderungen besprochen. Einige dieser Befragten verfügen über eine gezielte fremdsprachliche Ausbildung und konnten ihre kommunikativen Stärken und Schwächen teilweise ziemlich detailliert beschreiben.

## **Gesprächsanalytische Untersuchungen**

Im Zuge der Bestandsaufnahme stellte sich die besondere Relevanz der finnisch-deutschen Telefonate im Unternehmensalltag heraus, welches ihre genauere Untersuchung veranlasste. In vier finnischen Unternehmen wurden 39 authentische finnisch-deutsche Geschäftstelefonate aufgezeichnet. An den Gesprächen sind insgesamt vier Finnen beteiligt, von denen jede/r mit mehreren deutschen Gesprächspartnern telefoniert.

Die schriftlich und mündlich Befragten können ihre Stärken und Schwächen beim Telefonieren zwar in groben Zügen beschreiben, doch erst eine empirische Feinanalyse von authentischen Daten erbringt Aufschluss über den tatsächlichen Ablauf der Telefongespräche. Der Fokus dieser gesprächsanalytischen Untersuchung

liegt auf der Rekonstruktion und Beschreibung der interaktionalen Aufgaben der Beteiligten während der Durchführung der Geschäftstelefonate. Deswegen wurde die Handlungsmusteranalyse als analytisches Vorgehen gewählt. Interkulturalität und Institutionalität bildeten die Rahmenbedingungen der Gesprächsanalyse, wobei dem Prinzip gefolgt wurde, dass die Beteiligten selbst die für sie relevanten Kontexte in der Interaktion sichtbar machen. Die Ziele der gesprächsanalytischen Untersuchung wurden dementsprechend in den folgenden Forschungsfragen zusammengefasst:

- Aus welchen Schritten bzw. Aufgaben der Beteiligten ist der gesamte Handlungsvollzug der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate aufgebaut?
- Wie bearbeiten die Beteiligten diese Aufgaben?
- Inwiefern wird die Institutionalität der Telefongespräche als relevant angesetzt?
- Inwiefern wird die Interkulturalität der Telefongespräche als relevant angesetzt?

Es wurde nachgewiesen, dass sich die Beteiligten bei der Durchführung der Telefonate an einer bestimmten Handlungsstruktur orientieren. Die ermittelte Handlungsstruktur besteht aus einzelnen Schritten bzw. Aufgaben, die Beteiligte im Handlungsvollzug interaktiv abarbeiten. Die folgenden Aufgaben wurden rekonstruiert:

#### Das Gespräch eröffnen

Den Grund für den Anruf nennen

Den Übergang markieren und das Rederecht reservieren

Den relevanten Arbeitskontext des Anrufs markieren

Den Grund für den Anruf projizieren

Über den Stand der laufenden Zusammenarbeit informieren

Den Stand der laufenden Zusammenarbeit besprechen

Den Handlungsplan aushandeln

#### Das Gespräch beenden

Diese Aufgaben, die jeweils aus Teilaufgaben bestehen können, sind in Kapitel 8.11 in der Handlungsstruktur der finnisch-deutschen Geschäftstelefonate zusammengefasst, wobei auch die Realisierungen der Aufgaben beschrieben werden. Es wurde festgestellt, dass die Gespräche vor allem hohe Zielorientiertheit und Ökonomie bei der Abarbeitung der Aufgaben aufweisen. Wesentliche Ziele der Gespräche sind das

Erfragen und Mitteilen von relevanten Informationen für die beruflichen Arbeitsvorgänge sowie das Bitten um die Durchführung praktischer beruflicher Aufgaben. Somit sind die Telefonate in übergreifende Arbeitsvorgänge in den Unternehmen eingebettet, und dienen als wichtige Etappen bei der Erreichung des übergeordneten Ziels „Geschäfte abwickeln“. Dies wird in den Gesprächen durch Rückverweise auf frühere Kontakte, durch Bezug auf Elemente aus der gemeinsamen Interaktionsgeschichte und durch Thematisierung der nachfolgenden beruflichen Aktivitäten markiert. Ferner werden Fragen und Antworten oft mit der Abwicklung anstehender beruflicher Aufgaben und mit den institutionellen Bedingungen im Unternehmen begründet.

Die ökonomische Durchführung der Telefongespräche ist an der Multifunktionalität der Äußerungen zu sehen: Vor allem in der Eröffnung können durch dieselben Ausdrücke mehrere Aufgaben bearbeitet werden. Beim Markieren des relevanten Kontextes für den Anruf werden in der Regel nur so viele Informationen genannt, wie für das Erkennen dieses Arbeitskontextes unbedingt notwendig sind. Verständigungssicherung wird zumeist durch kurze Bestätigung-Rückbestätigung-Sequenzen realisiert. Diese Sequenzen werden aber auch strategisch als Hinauszögerungen von dispräferierten Reaktionen benutzt. Oft wird derselbe Sachverhalt in mehreren Telefonaten behandelt. In diesen Ketten von Telefongesprächen können die Beteiligten auf die Bearbeitung bestimmter Aufgaben der Handlungsstruktur verzichten, weshalb z. B. das Erkennen des Gesprächspartners oder des relevanten Kontextes nicht eigens markiert werden muss. Aufwendigere Realisierungen der interaktionalen Aufgaben bei der Nennung des Grundes für den Anruf sind Merkmale bzw. Zeichen von Hinauszögerung, die oft auch zu aufwendigeren Realisierungen der nachfolgenden Aufgaben im Gespräch führen. Die aufwendigen Realisierungen der Handlungsstruktur kommen in den folgenden Fällen vor:

- Asymmetrie der Beteiligungsvoraussetzungen: Der Grund für den Anruf wird einer nicht gewünschten bzw. nicht zuständigen Person genannt (Wissens- und Betroffenheitsdivergenz) oder es handelt sich um einen Anruf direkt beim Kunden bzw. der zu besprechende Sachverhalt verursacht eine Spannung zwischen den Beteiligten (Perspektivendivergenz).
- Übergeordnete Ziele des Anrufs sind gefährdet: In diesen Fällen geht es um heikle Sachverhalte (z. B. Vorwürfe) oder es handelt sich um die Mitteilung einer unerwünschten Information bzw. um eine dispräferierte Reaktion auf eine Frage, eine Bitte oder einen Vorschlag, die alle die reibungslose und effektive Abwicklung der Geschäfte gefährden können. Heikle Sachverhalte bleiben oft lange Zeit latent im Gespräch, d. h. sie werden an der Gesprächsoberfläche nicht direkt ausgedrückt.

In Kapitel 6.1 wurde auf die Gütekriterien der gesprächsanalytischen Untersuchung hingewiesen. Es wurde festgestellt, dass die Reliabilität der gesprächsanalytischen Untersuchung vor allem von der Authentizität der Daten, der Aufnahmequalität und der Genauigkeit der Transkription abhängt. Dies ist in der vorhergehenden Arbeit gegeben: Die analysierten finnisch-deutschen Telefongespräche sind nicht für Forschungszwecke, sondern als Teile der normalen Arbeitsvorgänge in den Unternehmen durchgeführt worden. Dies wird auch am Inhalt der Telefonate deutlich. Die Qualität der Aufnahmen ist relativ gut. In einigen Telefonaten fehlt der Anfang der Aufnahme, ansonsten aber gibt es nur wenige undeutliche Stellen, die nicht transkribiert werden konnten.

In den gesprächsanalytischen Untersuchungen ist die Menge der Daten oft sehr klein, weswegen bei der Generalisierung der Ergebnisse auf das Möglichkeitskonzept („concept of possibility“) verwiesen werden kann, was heißt, dass die in einer Fallanalyse rekonstruierte Struktur und die Strategien der Beteiligten in der spezifischen Situation möglich sind und als solche als valide Ergebnisse betrachtet werden können. Wie Alasuutari (1994, 222) feststellt, sollte man andererseits in der qualitativen Untersuchung auf den Begriff Generalisierbarkeit verzichten und statt dessen den Begriff Relativierung benutzen und dementsprechend die Frage stellen, in welcher Hinsicht die Analyse auch etwas anderes als nur die analysierten Daten beschreibt. In der vorliegenden Untersuchung werden Daten aus vier Unternehmen induktiv analysiert. In einer exemplarischen Analyse eines einzigen Telefongesprächs wurde die Ablaufstruktur und einige zentrale Gesprächsphänomene rekonstruiert. Durch die ersten Befunde konnten Hypothesen für die systematische Analyse des gesamten Datenmaterials abgeleitet werden. In dieser Analyse wurden die in der exemplarischen Analyse rekonstruierten Gesprächsphänomene überprüft und präzisiert. Während der Analyse stellte sich heraus, dass fast alle aufgezeichneten Telefongespräche hausintern bzw. zwischen Unternehmen, die zusammenarbeiten, durchgeführt werden. In den Gesprächen wurden dieselbe Struktur und ähnliche Strategien bei der Abarbeitung dieser Struktur festgestellt. Inwieweit die Musterhaftigkeit der rekonstruierten Struktur und ihrer Abarbeitung über die Grenzen dieses Korpus verallgemeinbar ist, muss in weiteren Untersuchungen nachgeprüft werden. Dabei können die Befunde dieser Studie bei der Durchsicht größerer Datenmengen als empirische Ausgangsbasis benutzt werden (Vgl. Nothdurft 1984, 160ff.).

Man kann die Tatsache nicht übersehen, dass in der qualitativen Untersuchung die Darstellung des Analyseprozesses und der Befunde eine Interpretation bestimmter Daten und Quellen durch den jeweiligen Forscher und somit nicht frei von Subjektivität ist (vgl. Hirsijärvi et al. 1997, 286). Entscheidend ist jedoch, dass der Leser den Analyseprozess und das Entstehen der Befunde nachvollziehen kann.

Dies ist in der vorliegenden Untersuchung durch die Darstellung der Analyse mit möglichst vielen Beispielen und durch den Einbezug eines möglichst umfangreichen Gesprächskontextes berücksichtigt worden.

Die untersuchten Telefongespräche sind professionell, es wird über berufliche Arbeitsprozesse gesprochen und dabei wird Fachsprache verwendet. Die traditionelle Konversationsanalyse, die von der Analyse von Alltagsgesprächen ausgegangen ist, betont, dass alles für die Interpretation der lokalen Äußerungen Erforderliche im jeweiligen Gespräch enthalten ist. Um ein professionelles Gespräch analysieren zu können, ist jedoch ein bestimmtes ethnographisches Hintergrundwissen notwendig, um zu einer adäquaten Auswertung der Daten zu gelangen (Deppermann 2000). Da sich jeweils mehrere Telefongespräche von einem Unternehmen im Korpus befinden, enthalten die Gespräche insgesamt selbst so viele Informationen, wie für die Analyse notwendig sind, z. B. Informationen über die laufenden Arbeitsprozesse oder über die Beziehung der Beteiligten als Mitarbeiter des selben Unternehmens oder als Kollegen unterschiedlicher Unternehmen, die zusammenarbeiten. Das Verständnis der zu besprechenden Arbeitsprozesse und institutionellen Bedingungen in den Unternehmen wurde auch durch die Durchführung der Voruntersuchungen verbessert.

## Vergleich der Ergebnisse

Die vorliegende Studie liefert Ergebnisse, die durch unterschiedliche Untersuchungen mit unterschiedlichen Methoden erzielt worden sind. In der empirischen Sozialforschung wird die Verwendung von unterschiedlichen Methoden und Daten zwecks Erhöhung der Validität der Ergebnisse als Triangulation bezeichnet (z. B. Borg/Gall 1989, 393; Eskola/Suoranta 1998, 69ff.; Silverman 2001, 233ff.). In der vorliegenden Studie sind die Ergebnisse nicht direkt vergleichbar, denn die Untersuchungen haben unterschiedliche Schwerpunkte und teilweise unterschiedliche Befragte (die jedoch alle zur Grundgesamtheit gehören). Das Ziel der schriftlichen Befragung und der Interviews ist, eine Bestandsaufnahme über die finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa und über die möglichen Probleme in dieser Kommunikation zu erstellen. In der gesprächsanalytischen Untersuchung wird der Ablauf der finnisch-deutschen Telefongespräche analysiert. In den Voruntersuchungen werden aber Meinungen der Befragten auch in Bezug auf die Telefonkommunikation erfasst, die auf die Ergebnisse der gesprächsanalytischen Untersuchung bezogen werden können.

Man kann in den Selbstaussagen der Befragung und der Interviews und in den Befunden der Gesprächsanalyse Gemeinsamkeiten und Unterschiede feststellen. Aus der schriftlichen Befragung geht hervor, dass 52,9 % der finnischen Befragten wöchentlich oder täglich deutschsprachige Telefongespräche führen. Die Relevanz der alltäglichen Telefongespräche zeigt auch die gesprächsanalytische Untersuchung. Vor allem die Thematisierung und das Aushandeln der praktischen beruflichen Aktivitäten belegen, dass die Telefonate im Unternehmen bzw. Geschäftsalltag unabdingbar sind.

In der schriftlichen Befragung geben 13,5 % an, „oft“ oder „(fast) immer“ Probleme mit den deutschsprachigen Telefonaten zu haben. In den Interviews wurde festgestellt, dass Telefongespräche keine Schwierigkeiten bereiten, wenn man selbst anruft und den Gesprächspartner und die zu besprechenden Sachverhalte gut kennt. Die von mir analysierten 39 Geschäftstelefonate sind vorwiegend unternehmensinterne Gespräche bzw. Gespräche zwischen Unternehmen, die zusammenarbeiten. In diesen Telefongesprächen kennen die Beteiligten sich so gut, dass sie sich in der Regel duzen. In den meisten Telefonaten sind auch die Finnen/innen Anrufer. In diesen Gesprächen manifestieren die Beteiligten keine solchen Probleme, die sich aus der Kommunikationssprache ergeben. Dies bedeutet nicht, dass in den Gesprächen keine Sprachfehler vorkommen, sondern dass die sprachlichen Fehler oder Defizite in der Regel nicht als solche markiert oder problematisiert werden und auch keinen Einfluss auf die Bearbeitung der Interaktionsaufgaben haben. Dagegen werden Wissensdefizite markiert, die auf fachspezifisches Wissen oder auf Hintergrundwissen über die jeweiligen Arbeitsvorgänge zwischen den Niederlassungen zurückzuführen sind (Telefonate, in denen der Gesprächspartner nicht die gewünschte oder zuständige Person in der Angelegenheit ist).

Bei der Betrachtung der Probleme des Telefonierens ist es zu berücksichtigen, dass in den Aufnahmen nur vier Finnen/innen telefonierten, die alle Deutsch gut beherrschen, zu den Angestellten oder zur mittleren Führungsebene gehören und unternehmensinterne Telefongespräche oder Telefongespräche mit Unternehmen, mit denen sie regelmäßig zusammenarbeiten, durchführen. In der schriftlichen Befragung haben 104 Befragten, von denen 82,7 % zur Geschäftsführung oder mittleren Führung gehören, ihre Antworten gegeben. In dieser Gruppe sind Befragte, die nicht so gut Deutsch beherrschen wie die Beteiligten in den analysierten Telefongesprächen (29,8 % geben an, „schlechte“ oder „ziemlich schlechte“ und 26 % „mäßige“ Deutschkenntnisse zu haben).

Aus der schriftlichen Befragung geht ferner hervor, dass die Befragten die Kulturunterschiede als das kleinste Problem in der mündlichen Kommunikation empfinden. Dieser Befund kann auch durch die gesprächsanalytische Untersuchung an

den finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten belegt werden: Die nationale Kultur wird von den Beteiligten der Telefonate nicht als relevant angesetzt, d. h. dass die Beteiligten keine kulturellen Wissensunterschiede markieren. Vielmehr zeigen sie auf, dass sie Mitglieder derselben Kultur sind, die grob als „internationale Unternehmenskultur“ bezeichnet werden kann. Innerhalb dieser Kultur verfügen die Beteiligten über ein gemeinsames fachspezifisches und berufliches Wissen und in den meisten Fällen auch über eine gemeinsame Interaktionsgeschichte. Es ist aber zu berücksichtigen, dass die Antwortoption in der Befragung, inwieweit Kulturunterschiede mit den Problemen des Telefonierens zusammenhängen, für die Befragten zu allgemein und zu schwer einzuschätzen war (z. B. im Vergleich zur Antwortoption „Allgemeinwortschatz“). Dass die Kulturunterschiede gern und ausführlich in den Interviews besprochen wurden, hängt sicherlich mit den Befragten zusammen, die oft zur Geschäftsführung oder mittleren Führungsebene gehören und lange Erfahrung im Handel mit den deutschsprachigen Ländern haben. Außerdem wurden die Kulturunterschiede kaum ausdrücklich auf die Telefonkommunikation bezogen, sondern mehr auf die allgemeine Abwicklung der Geschäfte.

Ferner schätzen die Befragten der schriftlichen Befragung den Fachwortschatz als das größte Problem in der deutschsprachigen mündlichen Kommunikation ein. In der Analyse der Geschäftstelefonate können nur geringe Probleme mit dem Fachwortschatz gezeigt werden. Die Hervorhebung des Fachwortschatzes in der schriftlichen Befragung zeigt aber die Relevanz der Erledigung von beruflichen Aufgaben und des reibungslosen Erreichens der institutionellen Ziele in der Kommunikation. Dies wurde auch in den Interviews thematisiert: Im Unternehmensalltag müssen viele Aufgaben unter Zeitdruck erledigt werden, was dazu führt, dass deren erfolgreiche Erledigung die Hauptsache ist, wobei man oft z. B. auf die Feinheiten der Sprache verzichten muss. Dabei ist eben der korrekte Fachwortschatz zugleich wichtig und ökonomisch: Mit einem Begriff kann ein ganzer Komplex beruflicher Aktivitäten gemeint und verstanden werden.

In der schriftlichen Befragung wurden die Höflichkeitsformeln nicht als sehr problematisch empfunden, was in Bezug auf die Telefonkommunikation wenigstens teilweise mit ihrer seltenen Verwendung zu erklären ist, denn in den analysierten Telefongesprächen kommen ‚small talk‘-, Wunsch- oder Wohlergehenssequenzen kaum vor. Auch die Beziehungskommunikation folgt dem Ökonomieprinzip: In den Eröffnungen wird Beziehungsarbeit vor allem durch vornamentliches Anreden und Duzen sowie durch Prosodie geleistet. In den Beendigungen wird die Akzeptanz des ausgehandelten Handlungsplans durch kurze positive Bestätigungen und Bewertungen wie *okay*, *gut*, *prima*, *das ist nett* gezeigt und somit markiert, dass das Gespräch im Einverständnis beendet werden kann. Heikle Sachverhalte, dis-

präferierte Reaktionen und Vorwürfe führen zur aufwendigeren Abarbeitung der Aufgaben im Gespräch. Wenn z. B. der Grund für den Anruf den Vorwurf beinhaltet, dass eine berufliche Aufgabe wie vereinbart nicht erledigt wurde, wird dessen Nennung hinausgezögert, womit der Angerufene die Möglichkeit hat, den Vorwurf zu erschließen und selbst zu nennen bzw. zu begründen und erklären, warum die Aufgabe noch nicht erledigt worden ist.

Die Befunde der vorliegenden Bestandsaufnahme geben Hinweise für den Unterricht von Wirtschaftsdeutsch und für die Planung von Schulung oder Weiterbildung. Die befragten Geschäftsleute betonen vor allem den Bedarf an Sprachberatung beim Übersetzen von verschiedenen Fachtexten und Schulung in Bezug auf die mündliche Kommunikation. Die gesprächsanalytische Untersuchung gibt Auskunft darüber, was in den alltäglichen finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten tatsächlich geschieht. Dies ist bisher auch in anderen Sprachen ein nur wenig untersuchter Bereich gewesen, weil die Datenbeschaffung aus dem Unternehmensalltag sehr schwierig ist. Die besonderen sprachlichen Anforderungen bei alltäglichen unternehmensinternen Telefongesprächen könnten in der Bearbeitung von Lehrmaterialien, die in der Regel von Erstkontakten ausgehen, berücksichtigt werden. Dabei müsste man auch Rücksicht darauf nehmen, dass die Kulturunterschiede zumindest in der von mir untersuchten finnisch-deutschen Kommunikation nicht relevant sind. Für die Mitarbeiter der Unternehmen sollten die Befunde beruhigend sein. Im Fremdsprachenunterricht in der Schule haben viele gelernt, Angst vor Fehlern zu haben, aber in der alltäglichen Telefonkommunikation hat die Erledigung der beruflichen Aufgaben Priorität (vgl. Minkkinen/Reuter 2001, 65). Perfekte Deutschkenntnisse sind dafür noch immer wünschenswert, aber nicht unbedingt erforderlich.



# LITERATURVERZEICHNIS

- Adamzik, Kirsten (Hg.) (2000): *Textsorten: Reflexionen und Analysen*. Tübingen: Stauffenburg.
- Adamzik, Kirsten (2001): Aspekte der Gesprächstypologisierung. In: Brinker et al. (Hg.), 1472–1484.
- Alasuutari, Pertti (1994): *Laadullinen tutkimus*. 2. Aufl. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, Pertti (1995): *Researching Culture. Qualitative Method and Cultural Studies*. London: Sage.
- Alkula, Tapani/Seppo Pöntinen/Pekka Ylöstalo (1994): *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. Porvoo: WSOY.
- Ammon, Ullrich/Norbert Dittmar/Klaus J. Mattheier (Hg.) (1988): *Soziolinguistik*. 2. Halbband. Berlin: de Gruyter.
- Apfelbaum, Birgit/Hermann Müller (Hg.) (1998): *Fremde im Gespräch. Gesprächsanalytische Untersuchungen zu Dolmetscherinteraktionen, interkultureller Kommunikation und institutionalisierten Interaktionsformen*. Frankfurt/M.: IKO.
- Asmuß, Birte (2002): *Strukturelle Dissensmarkierungen in interkultureller Kommunikation. Analysen deutsch-dänischer Verhandlungen*. Tübingen: Max Niemeyer.
- Asmuß, Birte (2003): Zur interaktiven Aushandlung von Teilnehmerkategorien in interkultureller Kommunikation. *Linguistik online* 14, 2/2003. ([http://www.linguistik-online.de/14\\_03/asmuss.html](http://www.linguistik-online.de/14_03/asmuss.html)) [Stand 19.10.2005]
- Atkinson, J. Maxwell/Paul Drew (1979): *Order in Court: The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London: Macmillan.
- Atkinson, J. Maxwell/John Heritage (Hg.) (1984): *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Baker, Carolyn D./Michael Emmison/Alan Firth (Hg.) (2005): *Calling for Help. Language and Social Interaction in Telephone Helplines*. Amsterdam: John Benjamins.
- Bakhtin, Michail M. (1986): *Speech Genres & Other Late Essays*. Übersetzt von Emerson & Holquist. Austin: University of Texas Press.
- Bauman, Richard/Joel Sherzer (Hg.) (1989): *Explorations in the Ethnography of Speaking*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Becker-Mrotzek, Michael/Reinhard Fiehler (Hg.) (2002): *Unternehmenskommunikation*. Tübingen: Narr.

- Berens, Franz Josef (1981): Dialogeröffnung in Telefongesprächen: Handlungen und Handlungsschemata der Herstellung sozialer und kommunikativer Beziehungen. In: Schröder, Peter/Hugo Steger (Hg.), 402–418.
- Bergmann, Jörg R. (1981): Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Schröder, Peter/Hugo Steger (Hg.), 9–51.
- Bergmann, Jörg R. (1994): Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Fritz, Gerd/Franz Hundsnurscher (Hg.), 3–16.
- Boden, Deirdre/Don H. Zimmermann (Hg.) (1991): *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Borg, Walter R./Meredith D. Gall (1989): *Educational Research. An Introduction*. 5. Aufl. New York: Longman.
- Brinker, Klaus/Sven F. Sager (1996 [1989]): *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung*. Berlin: Erich Schmidt.
- Brinker, Klaus/Gerd Antos/Wolfgang Heinemann/Sven F. Sager (Hg.) (2001): *Text- und Gesprächslinguistik. Linguistics of Text and Conversation*. 2. Halbband. Berlin: de Gruyter.
- Brünner, Gisela (2000): *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen*. Tübingen: Niemeyer.
- Brünner, Gisela/Reinhard Fiehler/Walther Kindt (Hg.) (1999): *Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Button, Graham (1987): Moving out of Closings. In: Button, Graham/John R. E. Lee (Hg.) (1987b), 101–151.
- Button, Graham (1990): On Varieties of Closings. In: Psathas, George (Hg.) (1990a), 93–148.
- Button, Graham/Neil Casey (1984): Generating Topic: The Use of Topic Initial Elicitors. In: Atkinson, J. Maxwell/John Heritage (Hg.), 167–190.
- Button, Graham/Neil Casey (1988/89): Topic Initiation: Business-at-Hand. *Research on Language and Social Interaction*, Vol. 22, 61–92.
- Button, Graham/John R. E. Lee (1987a). Preface. In: Button, Graham/John R. E. Lee (Hg.) (1987b), 1–8.
- Button, Graham/John R. E. Lee (Hg.) (1987b): *Talk and Social Organisation*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth/Margret Selting (2001): Introducing Interactional Linguistics. In: Selting, Margret/Elizabeth Couper-Kuhlen (Hg.), 1–22.
- Coupland, Nikolas/Giles Howard/John M. Wiemann, John M. (Hg.) (1991): *“Miscommunication” and Problematic Talk*. Newbury Park: Sage.
- Czyżewski, Marek/E. Gülich/H. Hausendorf/M. Kastner (Hg.) (1995): *Nationale Selbst- und Fremdbilder im Gespräch*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Dausendschön-Gay, Ulrich/Ulrich Krafft (1998): Kulturelle Differenz als account. In: Apfelbaum, Birgit/Hermann Müller (Hg.), 163–197.
- Davidson, Judy (1984): Subsequent Version of Invitations, Offers, Requests, and Proposals Dealing with Potential or Actual Rejection. In: Atkinson, J. Maxwell/John Heritage (Hg.), 102–128.
- Deppermann, Arnulf (2000): Ethnographische Gesprächsanalyse: Zu Nutzen und Notwendigkeit von Ethnographie für die Konversationsanalyse. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 1/2000, 96–124. (<http://www.gespraechsforschung-ozs.de>) [Stand 24.08.2006]
- Deppermann, Arnulf (2001): *Gespräche analysieren. Eine Einführung*. Opladen: Leske + Budrich.
- Dijk, Teun van (Hg.) (1997): *Discourse: A Multidisciplinary Introduction*. London: Sage.
- Drew, Paul/John Heritage (1992a): Analyzing Talk at Work: An Introduction. In: Drew, Paul/John Heritage (Hg.) (1992b), 3–65.
- Drew, Paul/John Heritage (Hg.) (1992b): *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, Paul/Marja-Leena Sorjonen (1997): Institutional Dialogue. In: van Dijk (Hg.), 92–118.
- Drummond, Kent/Robert Hopper (1991): Misunderstanding and Its Remedies: Telephone Miscommunication. In: Coupland, Nikolas/Giles Howard/John M. Wiemann (Hg.), 301–316.
- Egbert, Maria (2003): Die interaktionelle Relevanz einer gemeinsamen Vorgeschichte: Zur Bedeutung und Funktion von *übrigens* in deutschen Alltagsgesprächen. *Zeitschrift für Sprachwissenschaft* 22:2 (2003), 189–212.
- Eskola, Jari/Juha Suoranta (1998): *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Fiehler, Reinhard (Hg.) (1998): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen/Wiesbaden: West-deutscher Verlag.
- Fiehler, Reinhard (2001): Emotionalität im Gespräch. In: Brinker et al. (Hg.), 1425–1438.
- Fiehler, Reinhard/Michael Becker-Mrotzek (2002): Unternehmenskommunikation und Gesprächsforschung. Zur Einführung. In: Becker-Mrotzek/Reinhard Fiehler (Hg.), 7–12.
- Fiehler, Reinhard/Walther Kindt/Guido Schnieders (1999): Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In: Brünner, Gisela/Reinhard Fiehler/Walther Kindt (Hg.), 120–154.
- Firth, Alan (Hg.) (1995a): *The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace*. Oxford: Pergamon.
- Firth, Alan (1995b): Talking for a Change: Commodity Negotiating by Telephone. In: Firth, Alan (Hg.) (1995a), 183–222.

- Ford, Cecilia E./Sandra A. Thompson (1996): Interactional Units in Conversation: Syntactic, Intonational, and Pragmatic Resources for the Management of Turns. In: Ochs, Elinor/ Emanuel A. Schegloff/Sandra A. Thompson (Hg.), 134–188.
- Ford, Cecilia E./Barbara A. Fox/ Sandra A. Thompson (1996): Practices in the Construction of Turns: the “TCU” revisited. *Pragmatics* 6: 427–454
- Fritz, Gerd/Franz Hundsnurscher (Hg.) (1994): *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Max Niemeyer.
- GAIS – Gesprächsanalytisches Informationssystem. (<http://www.ids-mannheim.de/projekte>) [Stand 1.4.2006]
- Gardner, Rod (2004): On Delaying the Answer: Question Sequences Extended after the Question. In: Gardner, Rod/Johannes Wagner (Hg.) (2004), 246–266.
- Gardner, Rod/Johannes Wagner (Hg.) (2004): *Second Language Conversations*. London: Continuum, cop.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Goffmann, Erving (1974): *Frame Analysis*. New York: Harper and Row.
- Goodwin, Charles/John Heritage (1990): Conversation Analysis. *Annual Review of Anthropology* 19, 283–307.
- Gumperz, John (1982): *Language and Social Identity*. Cambridge: University Press.
- Gumperz, John/T. C. Jupp/Celia Roberts (1979): *Crosstalk*. Cambridge: The National Centre for Industrial Language Training.
- Gülich, Elisabeth/Thomas Kotschi (Hg.) (1985): *Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 1983*. Tübingen: Max Niemeyer.
- Halliday, M. A. K. (1967): Notes on Transitivity and Theme in English, Part 2. *Journal of Linguistics* 3, 199–244.
- Have, Paul ten (1999): *Doing Conversation Analysis*. London: Sage.
- Have, Paul ten (2002): Comparing Telephone Call Openings: Theoretical and Methodological Reflections. In: Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (Hg.), 233–248.
- Henne, Helmut/Helmut Rehbock (1982): *Einführung in die Gesprächsanalyse* (2. Aufl.). Berlin: de Gruyter.
- Heritage, John (1984): *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Heritage, John (1996 [1984]): *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen ja Soile Veijola. Helsinki: Gaudeamus.
- Heritage, John (1997): Conversation Analysis and Institutional Talk: Analysing Data. In: Silverman, David (Hg.), 161–182.
- Heritage, John/J. Maxwell Atkinson (1984): Introduction. In: Atkinson, J. Maxwell/John Heritage (Hg.), 1–15.

- Hess-Lüttich, Ernest W. B. (2000): Textsorten alltäglicher Gespräche. Kritische Überlegungen zur Dialogtypologie. In: Adamzik, Kirsten (Hg.), 129–153.
- Hess-Lüttich, Ernest W. B. (2005): *Textsorten alltäglicher Gespräche? Anmerkungen zur Dialogtypologie gesprochener Sprache*. (<http://www.idt-2005.at>) [Stand 14.2.2006]
- Hinnenkamp, Volker (1998): *Missverständnisse in Gesprächen. Eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Hirsijärvi, Sirkka/Helena Hurme (1988): *Teemahaastattelu*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsijärvi, Sirkka/Helena Hurme (2001): *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsijärvi, Sirkka/Pirkko Remes/Paula Sajavaara (1997): *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hornscheidt, Antje (2003): Sprach(wissenschaftliche) Kulturen. *Linguistik online* 14, 2/2003. ([http://www.linguistik-online.de/14\\_03/hornscheidt.html](http://www.linguistik-online.de/14_03/hornscheidt.html)) [Stand 19.10.2005]
- Hopper, Robert (1992): *Telephone Conversation*. Bloomington Indianapolis: Indiana University Press.
- Kallmeyer, Werner (1978): Fokuswechsel und Fokussierungen als Aktivitäten der Gesprächskonstitution. In: Meyer-Hermann, R. (Hg.) *Sprechen – Handeln – Interaktion*. Tübingen, 191–242. (Zitiert nach Kallmeyer 1985, 81–82.)
- Kallmeyer, Werner (1981): Aushandlung und Bedeutungskonstitution. In: Schröder, Peter/Hugo Steger (Hg.), 89–127.
- Kallmeyer, Werner (1985): Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch. In: Gülich, Elisabeth/Thomas Kotschi (Hg.), 81–119.
- Kallmeyer, Werner (Hg.) (1986a): *Kommunikationstypologie. Handlungsmuster, Textsorten, Situationstypen. Jahrbuch des Instituts für deutsche Sprache*. Düsseldorf: Schwann.
- Kallmeyer, Werner (1986b): Was Nun? Versuch eines Résumés. In: Kallmeyer, Werner (Hg.) (1986a), 326–336.
- Kallmeyer, Werner (1988): Konversationsanalytische Beschreibung. In: Ammon, Ullrich/Norbert Dittmar/Klaus J. Mattheier (Hg.), 1095–1108.
- Kallmeyer, Werner (2000): Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung* 2/2000, 227–252.
- Kallmeyer, Werner (Hg.) (1996): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*. Tübingen: Narr.
- Kallmeyer, Werner/Fritz Schütze (1976): Konversationsanalyse. *Studium Linguistik* 1, 1–28.
- Kallmeyer, Werner/Reinhold Schmitt (1996): Forcieren oder: Die verschärfte Gangart. Zur Analyse von Kooperationsformen im Gespräch. In: Kallmeyer, Werner (Hg.) (1996), 19–118.

- Kallmeyer, Werner/Liisa Tiittula (2003): Strategien für den Umgang mit allgemeinen sozialen Charakterisierungen – dargestellt am Beispiel von Interviews zur deutsch-finnischen Wirtschaftskommunikation. In: Reuter, Ewald/Marja-Leena Piitulainen (Hg.) (2003), 255–297.
- Keim, Inken (1996): Verfahren der Perspektivenabschottung und ihre Auswirkung auf die Dynamik des Argumentierens. In: Kallmeyer, Werner (Hg.) (1996), 191–277.
- Kern, Friederike (2000): *Kulturen der Selbstdarstellung. Ost- und Westdeutsche in Bewerbungsgesprächen*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Knapp, Karlfried/Werner Enninger/Annelie Knapp-Potthoff (Hg.) (1987): *Analyzing Intercultural Communication*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Knapp, Karlfried/Annelie Knapp-Potthoff (1987): Instead of an Introduction: Conceptual Issues in Analyzing Intercultural Communication. In: Knapp, Karlfried./Werner Enninger/Annelie Knapp-Potthoff (Hg.), 1–13.
- Knapp-Potthoff, Annelie (1997): Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel. In: Knapp-Potthoff, Annelie/Martina Liedke (Hg.) *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: iudicium, 181–205. (Zitiert nach Asmuß 2002, 19–20.)
- Kotthoff, Helga (1993): Unterbrechungen, Überlappungen und andere Interventionen. Vorschläge zur Kategorienunterscheidung und kontextorientierten Interpretation. *Zeitschrift für Theorie, Praxis, Dokumentation*. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 162–185.
- Kotthoff, Helga (Hg.) (2002a): *Kultur(en) im Gespräch*. Tübingen: Gunter Narr.
- Kotthoff, Helga (2002b): Vorwort zu *Kultur(en) im Gespräch*. In: Kotthoff, Helga (Hg.) (2002a), 7–22.
- Kreuzer, Helmut (Hg.) (1994): Interkulturelle Kommunikation. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 93.
- Lerner, Gene H. (Hg.) (2004): *Conversation Analysis. Studies from the First Generation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Levinson, Stephen C. (1979): Activity Types and Language. *Linguistics* 17, 365–399.
- Levinson, Stephen C. (1983): *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Liefländer-Koistinen, Luise (1992): Asking for Information! Differences in the Interactional Structure of Openings in Finnish and German Telephone Calls. In: Nyssönen, Heikki/Leena Kuure (Hg.), 203–218.
- Linke, Angelika/Markus Nussbaumer/Paul R. Portmann (1991): *Studienbuch Linguistik*. Tübingen: Max Niemeyer.
- Luckmann, Tomas (1986): Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen. *Köllner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft* 27, 191–211. (Zitiert nach Schützeichel 2004, 154)
- Luke, Kang Kwong (2002): The Initiation and Introduction of First Topics in Hong Kong Telephone Calls. In: Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (Hg.), 171–200.

- Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (2002a): Studying Telephone Calls. Beginnings, Developments, and Perspectives. In: Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (Hg.), 3–21.
- Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (Hg.) (2002b): *Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure Across Languages and Cultures*. Amsterdam/ Philadelphia: Jonh Benjamins.
- Minkkinen, Eila/Ewald Reuter (2001): *Suomalais-saksalainen yritysviestintä Pirkanmaalla. Väiliraportti. Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa. Zwischenbericht*. Germanistisches Institut der Universität Tampere.
- Müntzel, Uta/Liisa Tiittula (1995): *Saksan kieli suomalais-saksalaisessa kaupassa. Saksan-kielisen viestinnän tarvetutkimus./Deutsch im finnisch-deutschen Handel. Eine Bedarfsanalyse*. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja (Wirtschaftsuniversität Helsinki) D-215.
- Neuendorff, Dagmar (1992): Asking for Information. Intraactional Differences between the Endings of Finnish and German Phone Calls. In: Nyysönen, Heikki/Leena Kuure (Hg.), 297–308.
- Nothdurft, Werner (1984): „...äh folgendes problem äh...“. *Die interaktive Ausarbeitung „des Problems“ in Beratungsgesprächen*. Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache. Tübingen: Narr.
- Nothdurft, Werner/Ulrich Reitemeier/Peter Schröder (1994a): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache*. Tübingen: Narr.
- Nothdurft, Werner/Ulrich Reitemeier/Peter Schröder (1994b): Einleitung. In: Nothdurft, Werner/Ulrich Reitemeier/Peter Schröder (1994a), 7–17.
- Nuopponen, Anita/Terttu Harakka/Rolf Tatje (Hg.) (2002): *Interkulturelle Wirtschaftskommunikation. Forschungsobjekte und Methoden*. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 93.
- Nyysönen, Heikki/Leena Kuure (Hg.) (1992): *Acquisition of Language – Acquisition of Culture. AFinLA Yearbook*. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja.
- Ochs, Elinor/Emanuel A. Schegloff/Sandra A. Thompson (Hg.) (1996): *Interaction and Grammar*. Cambridge: University Press.
- Pache, Ilona (2004): *Gefährdete Reziprozität. Kommunikative Praktiken im Bewerbungsgespräch*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Pavlidou, Theodossia (1998): Greek and German Telephone Closings: Patterns of Confirmation and Agreement. *Pragmatics* 8, 79–94.
- Pavlidou, Theodossia-Soula (2002): Moving towards Closing. In: Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (Hg.), 201–239.
- Peräkylä, Anssi (1997a): Institutionaalinen keskustelu. In: Tainio, Liisa (Hg.), 177–203.

- Peräkylä, Anssi (1997b): Reliability and Validity in Research Based on Transcripts. In: Silverman, David (Hg.), 201–220.
- Pomerantz, Anita (1984): Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes. In: Atkinson, J. Maxwell/John Heritage (Hg.), 57–101.
- Psathas, George (Hg.) (1979): *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Erlbaum.
- Psathas, George (Hg.) (1990a): *Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis. Interaction Competence*. Washington D.C.: University Press of America.
- Psathas, George (1990b): Introduction: Methodological Issues and Recent Developments in the Study of Naturally Occurring Interaction. In: Psathas, George (Hg.) (1990a), 1–29.
- Psathas, George (1995): *Conversation Analysis. The study of Talk-in-Interaction*. Washington (D.C.): International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis.
- Rasmussen, Gitte (2000): *Zur Bedeutung kultureller Unterschiede in interlingualen interkulturellen Gesprächen: eine Mikroanalyse deutschsprachiger Interaktionen zwischen Franzosen und Dänen und zwischen Deutschen und Dänen*. München: Iudicium.
- Rasmussen, Gitte/Johannes Wagner (2002): Language Choice in International Telephone Conversations. In: Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (Hg.), 111–131.
- Rath, Rainer (1995): Über das A und O des Telefonierens. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 25 (99), 9–35.
- Rehbein, J. (1977): *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Stuttgart. (Zitiert nach Kallmeyer 1985, 82)
- Reuter, Ewald (1995a): Fremdsprachliches Textverstehen – gesprächsanalytisch betrachtet. In: Reuter (Hg.) (1995b), 85–136.
- Reuter, Ewald (Hg.) (1995b): *Fremdsprachliches Textverstehen*. Jyväskylä: Universität Jyväskylä.
- Reuter, Ewald (1997): *Mündliche Kommunikation im Fremdsprachenunterricht. Zur Empirisierung und Reflexivierung mündlicher Kommunikationstrainings*. München: Iudicium.
- Reuter, Ewald (2003): Training mündlicher Berufskommunikation. Zur Methodologie gesprächsanalytisch fundierter Kommunikationstrainings. In: Reuter, Ewald/Marja-Leena Piitulainen (Hg.), 345–369.
- Reuter, Ewald/Marja-Leena Piitulainen (Hg.) (2003): *Internationale Wirtschaftskommunikation auf Deutsch. Die deutsche Sprache im Handel zwischen den nordischen und den deutschsprachigen Ländern*. Frankfurt/Main: Peter Lang.
- Reuter, Ewald/Sabine Ylönen (1993/94): *Handelspartner Finnland. Außenhandelsförderung am Beispiel der Deutsch-Finnischen Handelskammer Helsinki. Ein Unterrichtsprogramm für den Bereich mündliches Wirtschaftsdeutsch*. Universität Jyväskylä: Zentrales Spracheninstitut.
- Robson, Colin (1993): *A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers*. Oxford: Blackwell.

- Rost-Roth, Martina (1998): Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen. Problempotentiale in inter- und intrakulturellen Gesprächskontexten. In: Fiehler, Reinhard (Hg.), 216–241.
- Ruusuvuori, Johanna/Liisa Tiittula (Hg.) (2005a): *Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, Johanna/Liisa Tiittula (2005b): Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. In: Ruusuvuori, Johanna/Liisa Tiittula (Hg.) (2005a), 22–56.
- Sacks, Harvey (1984): Notes on Methodology. In: Atkinson, J. Maxwell/John Heritage (Hg.), 21–27.
- Sacks, Harvey (1987): On the Preferences for Agreement and Contiguity in Sequences in Conversation. (A public lecture at the 1973 Linguistic Institute, held at the University of Michigan.) In: Button, Graham/John R. E. Lee (Hg.) (1987b), 54–69.
- Sacks, Harvey (1989 [1974]): An Analysis of the Course of a Joke's Telling in Conversation. In: Bauman, Richard/Joel Sherzer (Hg.), 337–353.
- Sacks, Harvey (1992): *Lectures on Conversation*. Volume 1–2. Edited by G. Jefferson with an introduction by E. A. Schegloff. Oxford, UK: Blackwell.
- Sacks, Harvey/Emanuel A. Schegloff/Gail Jefferson (1974): A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation. *Language* 50 (4): 696–735.
- Sager, Sven F. (2001): Gesprächstypologisierung I: Kriterien. In: Brinker et al. (Hg.), 1464–1471.
- Schank, Gerd (1981): Untersuchungen zum Ablauf natürlicher Dialoge. *Heutiges Deutsch* I/14. München: Max Hueber.
- Schegloff, Emanuel A. (1968): Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist* 70: 1075–1095.
- Schegloff, Emanuel A. (1972): Notes on Conversational Practice: Formulating Place. In: Sudnow, D. (Hg.) *Studies in Social Interaction*. New York, 75–119. (Zitiert nach Deppermann 2001, 77)
- Schegloff, Emanuel A. (1979): Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. In: Psathas, George (Hg), 23–78.
- Schegloff, Emanuel A. (1980): Preliminaries to Preliminaries: “Can I Ask You a Question?” *Sociological Inquiry* 50: 104–152.
- Schegloff, Emanuel A. (1986): The Routine as Achievement. *Human Studies* 9: 111–151.
- Schegloff, Emanuel A. (1988): Presequences and Indirection. Applying Speech Act Theory to Ordinary Conversation. *Journal of Pragmatics* 12: 55–62.
- Schegloff, Emanuel A. (1991) Reflections on Talk and Social Structure. In: Boden, Deirdre/Don H. Zimmerman (Hg.), 44–70.
- Schegloff, Emanuel A. (1992a): On Talk and Its Institutional Occasions. In: Drew, Paul/John Heritage (Hg.) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, 101–134.

- Schegloff, Emanuel A. (1992b): Introduction. In: Sacks, Harvey (1992), Vol. I, ix–lxii.
- Schegloff, Emanuel A. (1996): Turn Organization: One Intersection of Grammar and Interaction. In: Ochs, Elinor/Emanuel A. Schegloff/Sandra A. Thompson (Hg.), 52–133.
- Schegloff, Emanuel A. (2002): Reflections on Research on Telephone Conversation: Issues of Cross-cultural Scope and Scholarly Exchange, Interactional Import and Consequences. In: Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (Hg.), 249–281.
- Schegloff, Emanuel A./Harvey Sacks (1973): Opening up Closings. *Semiotica* 8(4): 289–327.
- Schegloff, Emanuel A./Gail Jefferson/Harvey Sacks (1977): The Preference for Self-correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language* 53 (2): 361–382.
- Schenkein, James N. (Hg.) (1978a): *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New York.
- Schenkein, James N. (1978b): Sketch of an Analytic Mentality for the Study of Conversational Interaction. In: Schenkein (Hg.) (1978a), 1–6. (Zitiert nach Bergmann 1981, 17)
- Schmitt, Reinhold (1993): Kontextualisierung und Konversationsanalyse. *Deutsche Sprache* 4, 326–354.
- Schmitt, Reinhold/Inken Keim (1995): Das Problem der subsumtionslogischen Konstitution von Interkulturalität. In: Czyżewski, Marek/E. Gülich/H. Hausendorf/M. Kastner (Hg.), 413–429.
- Schröder, Peter/Hugo Steger (Hg.) (1981): *Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache*. Düsseldorf: Schwann.
- Schröder, Peter (1994): Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen. In: Nothdurft, Werner/Ulrich Reitemeier/Peter Schröder (1994a), 89–182.
- Schützeichel, Rainer (2004): *Soziologische Kommunikationstheorien*. Konstanz: UVK Verlag.
- Selting, Margret (1987): *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. Tübingen: Max Niemeyer.
- Selting, Margret (1996): On the Interplay of Syntax and Prosody in the Constitution of Turn-constructive Units and Turns in Conversation. *Pragmatics* 6 (3), 357–388.
- Selting, Margret (2000): The Construction of Units in Conversational Talk. *Language in society* 29: 4, 477–517.
- Selting, Margret/Elizabeth Couper-Kuhlen (2000): Argumente für die Entwicklung einer ‚Interaktionalen Linguistik‘. *Gesprächsforschung – Online Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 1: 76–95. (<http://www.gespraechsforschung-ozs.de>) [Stand 17.10.2005]
- Selting, Margret/Elizabeth Couper-Kuhlen (Hg.) (2001): *Studies in Interactional Linguistics. Studies in Discourse and Grammar*. Amsterdam: Benjamins.
- Selting, Margret et al. (1998): Gesprächsanalytische Transkriptionssystem (GAT). *Linguistische Berichte* 173, 91–122

- Siegfried, Doreen (2003): Die Konstituierung von Interkulturalität in der deutsch-schwedischen Wirtschaftskommunikation. *Linguistik online* 14, 2/2003. ([http://www.linguistik-online.de/14\\_03/siegfried.html](http://www.linguistik-online.de/14_03/siegfried.html)) [Stand 17.10.2005]
- Siegfried, Doreen (2005): *Kultur in deutsch-schwedischen Wirtschaftsgesprächen. Eine gesprächslinguistische Analyse*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Sifianou, Maria (2002): On the Telephone Again! Telephone Conversation Openings in Greek. In: Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (Hg.), 49–85.
- Silverman, David (Hg.) (1997): *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage.
- Silverman, David (2000): *Doing Qualitative Research. A Practical Handbook*. London: Sage.
- Silverman, David (2001): *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. 2. Aufl. London: Sage.
- Sugita, Yoko (2004): *Gesprächserwartungen. Eine kontrastive Studie über die Gesprächsführung in deutschen und japanischen Telefonaten*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Tainio, Liisa (Hg.) (1997): *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- Terasaki, Alene Kiku (1976): Pre-announcement Sequences in Conversation. *Social Science Working Paper* 99. School of Social Science, University of California, Irvine. (Zitiert nach Levinson 1983, 349–356.)
- Terasaki, Alene Kiku (2004): Pre-announcement Sequences in Conversation. In: Lerner, Gene H. (Hg.), 171–223.
- Tiittula, Liisa (1993): *Kulttuurit kohtaavat. Suomalais-saksalaiset kulttuurierot talouselämän näkökulmasta*. Helsingin kaupunkorkeakoulun julkaisuja D-190. (Auf Deutsch: Tiittula 1995.)
- Tiittula, Liisa (1995): Kulturen treffen aufeinander. Was finnische und deutsche Geschäftsleute über die Gespräche berichten, die sie miteinander führen. *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache* 21, 293–310.
- Vandermeeren, Sonja (1998): *Fremdsprachen in europäischen Unternehmen. Untersuchungen zu Bestand und Bedarf im Geschäftsalltag mit Empfehlungen für Sprachenpolitik und Sprachunterricht*. Waldsteinberg: Heidrun Popp Verlag.
- Vandermeeren, Sonja (2002): Fremdsprachenbedarf in finnischen Unternehmen. In: Nuoppo- nen, Anita/Terttu Harakka/Rolf Tatje (Hg.), 207–223.
- Wagner, Johannes/Rod Gardner (2004): Introduction. In: Gardner, Rod/Johannes Wagner (Hg.) (2004), 1–17.
- Whalen, Jack/Don H. Zimmerman/Marilyn R. Whalen (1988): When Words Fail: A Single Case Analysis. *Social Problems* 35(4): 335–362.
- Wong, Jean (2004): Some Preliminary Thoughts on Delay as an Interactional Resource. Gardner, Rod/Johannes Wagner (Hg.) (2004), 114–131.

- Wunderlich, Dieter (Hg.) (1972): *Linguistische Pragmatik. Schwerpunkte Linguistik und Kommunikationswissenschaft*. Frankfurt/M: Athenäum. (Zitiert nach Kallmeyer 1985, 82.)
- Wunderlich, Dieter (1976): *Studien zur Sprechakttheorie*. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Yotsukura, Lindsay Amthor (2002): Reporting Problems and Offering Assistance in Japanese Business Telephone Conversations. In: Luke, Kang Kwong/Theodossia-Soula Pavlidou (Hg.), 135–169.
- Yotsukura, Lindsay Amthor (2003): *Negotiating Moves: Problem Presentation and Resolution in Japanese Business Discourse*. Amsterdam: Elsevier.
- Zifonun, Gisela/Ludger Hoffmann/Bruno Stecker (1997): *Grammatik der deutschen Sprache*. 3 Bde (=Schriften des Instituts für deutsche Sprache 7). Berlin: de Gruyter.
- Zimmerman, Don H. (1992): The Interactional Organization of Calls for Emergency Assistance. In: Drew, Paul/John Heritage (Hg.), 418–469.
- Zwischenbericht (1989): *Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation/Suomalais-saksalaiset kulttuurierot talouselämän viestinnässä*. Helsinki: Wirtschaftsuniversität Helsinki.

10.1.2001

## Arvoisa vastaanottaja!

Olemme yliopiston rahoittaman ”Yrityskommunikaatio ja siihen liittyvä neuvonta” -projektin puitteissa kartoittamassa pirkanmaalaisten yritysten saksan kielellä tapahtuvaa viestintää. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää viestintään liittyviä ongelmia ja kehittää kieli- ja kommunikaatiopalveluja ongelmien ratkaisemiseksi. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi neuvonta- ja koulutuspalveluja.

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa tehtiin lyhyt kysely, jossa kartoitettiin kirjallisen ja suullisen viestinnän käyttötilanteita. Tässä uudessa kyselyssä, joka on laadittu alustavien tutkimustulosten perusteella, kielenkäyttötilanteita ja niihin liittyviä ongelmia eritellään tarkemmin. Toivomme, että kyselyyn vastaavat myös sellaiset vastaanottajat, jotka eivät palauttaneet ensimmäistä kyselylomaketta. Tutkimustulokset julkaistaan toukokuussa 2001 kaksikielisenä (suomi/saksa) raporttina, jota voi kysyä allekirjoittaneelta tutkijalta.

Toivomme, että oheisen kyselyn täyttää henkilö, joka vastaa yrityksessänne Saksan, Itävallan ja Sveitsin kaupasta, ja pyydämme Teitä ystävällisesti palauttamaan lomakkeen mahdollisimman pian (mielellään tammikuun loppuun mennessä).

Kyselyssä antamanne tiedot käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisina.

Kiitämme Teitä yhteistyöstä ja toivomme yrityksellenne edelleen menestystä.

Ystävällisin terveisin

Marja-Leena Piitulainen  
Professori

Ewald Reuter  
Professori

Eila Minkkinen  
Tutkija

(Yhteydenotot: Eila Minkkinen 03-215 6143, E-mail: eila.minkkinen@uta.fi)

10.1.2001

## Sehr geehrte Damen und Herren!

Im Rahmen des von der Universität Tampere geförderten Projekts „Unternehmenskommunikation und Sprachberatung“ führen wir gegenwärtig bei Unternehmen in Pirkanmaa eine Bestandsaufnahme zur deutschsprachigen Kommunikation durch. Ziel der Untersuchung ist die Ermittlung kommunikationsbezogener Probleme und die Entwicklung entsprechender Lösungen. In der Praxis könnte dies in einem Sprachendienst bestehen, der Sprachberatung und Kommunikationsschulung anbietet.

In der Anfangsphase des Projekts wurde eine kurze schriftliche Befragung durchgeführt, um die schriftliche und mündliche Verwendung der deutschen Sprache zu ermitteln. In der vorliegenden Befragung, die auf der Grundlage der inzwischen erhobenen Daten formuliert ist, werden deutschsprachige Kommunikationssituationen und die Probleme dieser Kommunikation genauer erfasst. Wir hoffen, dass auch solche Befragte den Fragebogen ausfüllen, die auf die erste Befragung nicht geantwortet haben. Die ersten Ergebnisse werden im zweisprachigen (Finnisch/Deutsch) Zwischenbericht im Mai 2001 veröffentlicht, über den man von den Unterzeichneten weitere Informationen bekommen kann.

Wir möchten Sie darum bitten, dass der beigefügte Fragebogen von einer Person ausgefüllt wird, die in Ihrem Unternehmen für den Handel mit Deutschland, Österreich und der Schweiz zuständig ist. Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie den ausgefüllten Fragebogen möglichst bald an uns zurücksenden würden (am liebsten bis Ende Januar).

Alle Angaben werden streng vertraulich behandelt.

Wir danken Ihnen für die Zusammenarbeit und wünschen Ihrem Unternehmen weiterhin viel Erfolg.

Mit freundlichen Grüßen

Marja-Leena Piitulainen  
Professor

Ewald Reuter  
Professor

Eila Minkkinen  
Forscherin

(Rückfragen an: Eila Minkkinen 03-215 6143, E-mail: eila.minkkinen@uta.fi)

## KYSELYLOMAKE

*Yrityksen taustatiedot*

1. Yrityksen toimiala: \_\_\_\_\_
2. Yrityksen koko (henkilöstön määrä):  
 0–9                     10–49                     50–249                     250–
3. Liikesuhteet saksankielisiin maihin (vientii, tuonti, konsultointi ym.):  
 ei koskaan             satunnaista             säännöllistä

*Vastaajan taustatiedot*

4. Asema yrityksessä:  
 ylin johto             keskijohto             vientisihteeri             muu, mikä? \_\_\_\_\_
5. Saksan kielen opiskelu koulussa: \_\_\_\_\_ vuotta.
6. Saksan kielen opiskelu koulun jälkeen: \_\_\_\_\_ vuotta.
7. Oma arvioni saksan kielen taidostani:  
 Ympyröikää oikea vaihtoehto!

1 = huono      2 = melko huono      3 = kohtalainen      4 = hyvä      5 = erittäin hyvä

8. *Suullisissa* viestintätilanteissa saksankielisten asiakkaiden/toimittajien kanssa käytän:  
 Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=en koskaan, 2=joskus, 3=usein, 4=(lähes) aina)

saksaa	1	2	3	4
englantia	1	2	3	4

9. *Kirjallisessa* viestinnässä saksankielisten asiakkaiden/toimittajien kanssa käytän:  
 Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=en koskaan, 2=joskus, 3=usein, 4=(lähes) aina)

saksaa	1	2	3	4
englantia	1	2	3	4

Mikäli ette käytä lainkaan saksan kieltä, voitte jättää kysymykset 10–18 vastaamatta!

**Kirjallinen viestintä****10. Kuinka usein kirjoitatte saksankielisiä tekstejä?**

Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=en lainkaan, 2=vuosittain, 3=kuukausittain, 4=viikoittain tai päivittäin)

liikekirjeet (myös fakseina ja sähköpostina lähetetyt)	1	2	3	4
muut kirjeet	1	2	3	4
käyttö- ym. ohjeet	1	2	3	4
sopimukset	1	2	3	4
tuote- ja yritysositteet	1	2	3	4
artikkelit ammattilehdissä	1	2	3	4

**11. Kuinka usein luette saksankielisiä tekstejä?**

Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=en lainkaan, 2=vuosittain, 3=kuukausittain, 4=viikoittain tai päivittäin)

liikekirjeet (myös fakseina ja sähköpostina lähetetyt)	1	2	3	4
muut kirjeet	1	2	3	4
käyttö- ym. ohjeet	1	2	3	4
sopimukset	1	2	3	4
tuote- ja yritysositteet	1	2	3	4
artikkelit ammattilehdissä	1	2	3	4

**12. Koetteko seuraavien saksankielisten tekstien kirjoittamisen vaikeaksi?**

Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=en koskaan, 2=joskus, 3=usein, 4=(lähes) aina)

liikekirjeet (myös fakseina ja sähköpostina lähetetyt)	1	2	3	4
muut kirjeet	1	2	3	4
käyttö- ym. ohjeet	1	2	3	4
sopimukset	1	2	3	4
tuote- ja yritysositteet	1	2	3	4
artikkelit ammattilehdissä	1	2	3	4

**13. Koetteko seuraavien saksankielisten tekstien ymmärtämisen vaikeaksi?**

Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=en koskaan, 2=joskus, 3=usein, 4=(lähes) aina)

liikekirjeet (myös fakseina ja sähköpostina lähetetyt)	1	2	3	4
muut kirjeet	1	2	3	4
käyttö- ym. ohjeet	1	2	3	4
sopimukset	1	2	3	4
tuote- ja yritysositteet	1	2	3	4
artikkelit ammattilehdissä	1	2	3	4

**14. Mihin saksankielisten tekstien kirjoittamisen ongelmat mielestänne liittyvät?**

Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=ei koskaan, 2=joskus, 3=usein, 4=(lähes) aina)

yleissanastoon	1	2	3	4
erikoisan sanastoon	1	2	3	4
lauseenmuodostukseen	1	2	3	4
muuhun kielioppiin	1	2	3	4
kohteliaisuusfraaseihin	1	2	3	4
oman kielitaidon/sanaston ”vanhentumiseen”	1	2	3	4
kulttuurieroihin	1	2	3	4
muuhun, mihin? _____	1	2	3	4

**15. Mihin saksankielisten tekstien ymmärtämisen ongelmat mielestänne liittyvät?**

Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=ei koskaan, 2=joskus, 3=usein, 4=(lähes) aina)

yleissanastoon	1	2	3	4
erikoisan sanastoon	1	2	3	4
lauseenmuodostukseen	1	2	3	4
muuhun kielioppiin	1	2	3	4
kohteliaisuusfraaseihin	1	2	3	4
oman kielitaidon/sanaston ”vanhentumiseen”	1	2	3	4
kulttuurieroihin	1	2	3	4
muuhun, mihin? _____	1	2	3	4

**Suullinen viestintä****16. Kuinka usein seuraavia suullisia saksankielisiä viestintätilanteita esiintyy?**

Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=ei koskaan, 2=vuosittain, 3=kuukausittain, 4=viikoittain tai päivittäin)

myyntineuvottelut	1	2	3	4
kokoukset	1	2	3	4
puhelut	1	2	3	4
yrittäjäesittelyt	1	2	3	4
tuote-esittelyt	1	2	3	4
epäviralliset tapaamiset	1	2	3	4

**17. Koetteko seuraavat suulliset saksankieliset viestintätilanteet ongelmallisiksi?**

Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=en koskaan, 2=joskus, 3=usein, 4=(lähes) aina)

myyntineuvottelut	1	2	3	4
kokoukset	1	2	3	4
puhelut	1	2	3	4
yrittäjäesittelyt	1	2	3	4
tuote-esittelyt	1	2	3	4
epäviralliset tapaamiset	1	2	3	4

**18. Mihin saksankielisten suullisten viestintätilanteiden ongelmat mielestänne liittyvät?**

Ympyröikää oikea vaihtoehto! (1=ei koskaan, 2=vuosittain, 3=kuukausittain, 4=viikoittain tai päivittäin)

***Oma puhuminen:***

yleissanastoon	1	2	3	4
erikoisalan sanastoon	1	2	3	4
lauseenmuodostukseen	1	2	3	4
muuhun kielioppiin	1	2	3	4
kohteliaisuusfraaseihin	1	2	3	4
ääntämiseen	1	2	3	4
oman kielitaidon/sanaston ”vanhentumiseen”	1	2	3	4
kulttuurieroihin	1	2	3	4
muuhun, mihin? _____	1	2	3	4

***Toisen ymmärtäminen:***

yleissanastoon	1	2	3	4
erikoisalan sanastoon	1	2	3	4
lauseenmuodostukseen	1	2	3	4
muuhun kielioppiin	1	2	3	4
puhenopeuteen	1	2	3	4
murteeseen	1	2	3	4
oman kielitaidon/sanaston ”vanhentumiseen”	1	2	3	4
kulttuurieroihin	1	2	3	4
muuhun, mihin? _____	1	2	3	4

***Kielipalvelut: neuvonta ja koulutus***

**19. Millaista saksan kieleen liittyvää neuvontaa tai koulutusta mahdollisesti tarvitsitte?**

(Esim. käännösten tarkistusta, tulkkipalvelua, suullisten viestintätilanteiden harjoittelua jne.)

---



---

**20. Millä tavalla kielineuvonta tulisi mielestänne olla tavoitettavissa? (WWW-sivut, puhelin-päivystys jne.)**

---



---

**21. Millä tavalla koulutusta tulisi mielestänne järjestää? (Intensiivikurssit, viikoittaiset kieli-tunnit, internet-kurssit jne.)**

---



---

## FRAGEBOGEN

*Hintergrundinformationen zur Firma*

1. Wirtschaftssektor: \_\_\_\_\_
2. Firmengröße (Anzahl der Mitarbeiter):  
 0–9                       10–49                       50–249                       250–
3. Geschäftsbeziehungen mit den deutschspr. Ländern (Export, Import, Konsultation usw.):  
 nie                       gelegentlich                       regelmäßig

*Hintergrundinformationen zu den Befragten*

4. Stellung in der Firma:  
 Geschäftsführung                       mittlere Führungsebene  
 Exportsekr.                       Sonstige, welche? \_\_\_\_\_
5. Deutscherwerb in der Schule: \_\_\_\_\_ Jahre.
6. Deutscherwerb nach der Schule: \_\_\_\_\_ Jahre.
7. Einschätzung der eigenen Deutschkenntnisse:  
 Markieren Sie die richtige Antwort!  
 1 = schlecht    2 = ziemlich schlecht    3 = mäßig    4 = gut    5 = sehr gut
8. In *mündlichen Kommunikationssituationen* mit deutschsprachigen Kunden/Lieferanten ver-  
 wende ich:  
 Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = selten, 3 = oft, 4 = (fast) immer)
- |          |   |   |   |   |
|----------|---|---|---|---|
| Deutsch  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Englisch | 1 | 2 | 3 | 4 |
9. In der *schriftlichen Kommunikation* mit den deutschsprachigen Kunden/Lieferanten ver-  
 wende ich:  
 Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = selten, 3 = oft, 4 = (fast) immer)
- |          |   |   |   |   |
|----------|---|---|---|---|
| Deutsch  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Englisch | 1 | 2 | 3 | 4 |

Falls Sie kein Deutsch benutzen, können Sie gleich zu Frage 19 übergehen!

### **Schriftliche Kommunikation**

#### **10. Wie oft *schreiben* Sie deutschsprachige Texte?**

Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = jährlich, 3 = monatlich, 4 = wöchentlich oder täglich)

Geschäftsbriefe (auch per Fax oder E-mail)	1	2	3	4
Sonstige Briefe	1	2	3	4
Anweisungstexte	1	2	3	4
Verträge	1	2	3	4
Broschüren	1	2	3	4
Artikel in Fachzeitschriften	1	2	3	4

#### **11. Wie oft *lesen* Sie deutschsprachige Texte?**

Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = jährlich, 3 = monatlich, 4 = wöchentlich oder täglich)

Geschäftsbriefe (auch per Fax oder E-mail)	1	2	3	4
Sonstige Briefe	1	2	3	4
Anweisungstexte	1	2	3	4
Verträge	1	2	3	4
Broschüren	1	2	3	4
Artikel in Fachzeitschriften	1	2	3	4

#### **12. Empfinden Sie das *Schreiben* der folgenden deutschsprachigen Texte als schwierig?**

Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = selten, 3 = oft, 4 = (fast) immer)

Geschäftsbriefe (auch per Fax oder E-mail)	1	2	3	4
Sonstige Briefe	1	2	3	4
Anweisungstexte	1	2	3	4
Verträge	1	2	3	4
Broschüren	1	2	3	4
Artikel in Fachzeitschriften	1	2	3	4

#### **13. Empfinden Sie das *Verstehen* der folgenden deutschsprachigen Texte als schwierig?**

Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = selten, 3 = oft, 4 = (fast) immer)

Geschäftsbriefe (auch per Fax oder E-mail)	1	2	3	4
Sonstige Briefe	1	2	3	4
Anweisungstexte	1	2	3	4
Verträge	1	2	3	4
Broschüren	1	2	3	4
Artikel in Fachzeitschriften	1	2	3	4

**14. Von welchen Faktoren hängen Ihrer Meinung nach die Probleme beim Schreiben von deutschsprachigen Texten ab?**

Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = selten, 3 = oft, 4 = (fast) immer)

Allgemeinwortschatz	1	2	3	4
Fachwortschatz	1	2	3	4
Satzbau	1	2	3	4
Sonstige Grammatik	1	2	3	4
Höflichkeitsformeln	1	2	3	4
Veralten der Sprachkenntnisse	1	2	3	4
Kulturunterschiede	1	2	3	4
Sonstige, welche? _____	1	2	3	4

**15. Von welchen Faktoren hängen Ihrer Meinung nach die Probleme beim Lesen von deutschsprachigen Texten ab?**

Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = selten, 3 = oft, 4 = (fast) immer)

Allgemeinwortschatz	1	2	3	4
Fachwortschatz	1	2	3	4
Satzbau	1	2	3	4
Sonstige Grammatik	1	2	3	4
Höflichkeitsformeln	1	2	3	4
Veralten der Sprachkenntnisse	1	2	3	4
Kulturunterschiede	1	2	3	4
Sonstige, welche? _____	1	2	3	4

**Mündliche Kommunikation**

**16. Wie oft nehmen Sie an den folg. deutschsprachigen Kommunikationssituationen teil?**

Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = jährlich, 3 = monatlich, 4 = wöchentlich oder täglich)

Verhandlungen	1	2	3	4
Besprechungen	1	2	3	4
Telefonate	1	2	3	4
Unternehmenspräsentationen	1	2	3	4
Produktpräsentationen	1	2	3	4
informelle Zusammenkünfte	1	2	3	4

**17. Empfinden Sie die folg. deutschsprachigen mündlichen Kommunikationssituationen als schwierig?**

Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = selten, 3 = oft, 4 = (fast) immer)

Verhandlungen	1	2	3	4
Besprechungen	1	2	3	4
Telefonate	1	2	3	4
Unternehmenspräsentationen	1	2	3	4
Produktpräsentationen	1	2	3	4
informelle Zusammenkünfte	1	2	3	4

**18. Von welchen Faktoren hängen Ihrer Meinung nach die Probleme in der deutschsprachigen mündlichen Kommunikation ab?**

Markieren Sie die richtige Antwort! (1 = nie, 2 = selten, 3 = oft, 4 = (fast) immer)

**Das eigene Sprechen:**

Allgemeinwortschatz	1	2	3	4
Fachwortschatz	1	2	3	4
Satzbau	1	2	3	4
Sonstige Grammatik	1	2	3	4
Höflichkeitsformeln	1	2	3	4
Aussprache	1	2	3	4
Veralten der Sprachkenntnisse	1	2	3	4
Kulturunterschiede	1	2	3	4
Sonstige, welche? _____	1	2	3	4

**Das Verstehen:**

Allgemeinwortschatz	1	2	3	4
Fachwortschatz	1	2	3	4
Satzbau	1	2	3	4
Sonstige Grammatik	1	2	3	4
Sprechgeschwindigkeit	1	2	3	4
Dialekt	1	2	3	4
Veralten der Sprachkenntnisse	1	2	3	4
Kulturunterschiede	1	2	3	4
Sonstige, welche? _____	1	2	3	4

**Sprachdienste: Beratung und Schulung**

**19. Welche Form von Beratung oder Schulung in der deutschen Sprache würden sie brauchen?** (z. B. Überprüfung von Übersetzungen, Dolmetscherdienst, Übung von mündlichen Kommunikationssituationen usw.)

---

---

**20. In welcher Form sollte die Sprachberatung Ihrer Meinung nach erreichbar sein/organisiert werden?** (WWW-Seiten, Telefondienst usw.)

---

---

**21. Wie sollte die Schulung Ihrer Meinung nach organisiert werden?** (Intensivkurse, wöchentliche Sprachstunden, Internet-Kurse usw.)

---

---

Sehr geehrte Geschäftspartner,

In unserem Betrieb werden in den Wochen \_\_\_\_\_  
Telefonate für Forschungs- und Schulungszwecke auf Tonband aufgenommen. Diese  
Aufnahmen werden vertraulich behandelt, d. h. alle Namen, Produktbezeichnungen,  
Preise usw. werden aus dem aufgezeichneten Material entfernt.

Sollten Sie mit diesem Vorgehen nicht einverstanden sein, bitten wir um Ihre freund-  
liche Rückmeldung an:

Betrieb: \_\_\_\_\_

Bezugsperson: \_\_\_\_\_

Mit freundlichen Grüßen,

## GAT-Transkriptionskonventionen (Selting et al. 1998)

### Basistranskript

#### *Sequenzielle Struktur / Verlaufsstruktur*

[ ]	Überlappungen und Simultansprechen
[ ]	
=	schneller, unmittelbarer Anschluss neuer Turns oder Einzelheiten

#### *Pausen*

(.)	Mikropause
(-), (--), (---)	kurze, mittlere, längere Pausen von ca. 0.25-0.75 Sek.; bis ca. 1 Sek.
(2.0) (2.85)	geschätzte Pause, bei mehr als ca. 1 Sek. Dauer gemessene Pause

#### *Sonstige segmentale Konventionen*

und=äh	Verschleifung innerhalb von Einheiten
:, ::, :::	Dehnung, Längung, je nach Dauer
äh, öh, etc.	Verzögerungssignale, sog. „gefüllte Pausen“
'	Abbruch durch Glottalverschluß

#### *Lachen*

so(h)o	Lachpartikeln beim Reden
haha hehe hihi	silbisches Lachen
((lacht))	Beschreibung des Lachens

#### *Rezeptionssignale*

hm, ja, nein, nee	einsilbige Signale
hm=hm, ja=a	zweisilbige Signale
ne=ein, nee=e	
'hm'hm	mit Glottalverschlüssen, meistens verneinend

#### *Akzentuierung*

akZENT	Primär- bzw. Hauptakzent
ak!ZENT!	extra starker Akzent

#### *Tonhöhenbewegung am Einheitenende*

?	hochsteigend
,	mittel steigend
-	gleich bleibend
;	mittelfallend
.	tief fallend

**Sonstige Konventionen**

((hustet))	para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse
<<hustend> >	sprachbegleitende para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse mit Reichweite
<<erstaunt> >	interpretierende Kommentare mit Reichweite
( )	unverständliche Passage je nach Länge
al(s)o	vermuteter Laut oder Silbe
(solche/welche)	mögliche Alternativen
((...))	Auslassung im Transkript
→	Verweis auf im Text behandelte Transkriptzeile

**Feintranskript****Akzentuierung**

akZENT	Primär- bzw. Hauptakzent
akzEnt	Sekundär- bzw. Nebenakzent
ak!ZENT!	extra starker Akzent

**Auffällige Tonhöhen sprünge**

↑	nach oben
↓	nach unten

**Lautstärke- und Sprechgeschwindigkeitsveränderungen**

<<f> >	=forte, laut
<<ff> >	=fortissimo, sehr laut
<<p> >	=piano, leise
<<pp> >	=pianissimo, sehr leise
<<all> >	=allegro, schnell
<<len> >	=lento, langsam

**Ein- und Ausatmen**

.h, .hh, .hhh	Einatmen, je nach Dauer
h, hh, hhh	Ausatmen, je nach Dauer

