

"Auf den Ton kommt es an" - Das Sprachbewusstsein bei der Arbeit

Sylvia Bendel

Das diesjährige Rahmenthema ist für mich der Anlass, in meinem Referat danach zu fragen, wie sich der Begriff "Sprachbewusstsein" für die Analyse beruflicher Kommunikation fruchtbar machen lässt. Ich lasse mich dabei von zwei Annahmen leiten:

- Ein wie auch immer geartetes Sprachbewusstsein beeinflusst das sprachliche Verhalten von Gesprächsteilnehmern; auch und gerade bei der Arbeit.
- Die Kenntnis dieses Sprachbewusstseins würde die Analyse und Schulung beruflicher Kommunikation verbessern.

Zur Überprüfung dieser Annahmen dienen mir ein Korpus von authentischen Gesprächen an einer Hotelreception sowie Interviews mit den Angestellten. Die Analyse des Materials zeigt folgendes: In den Gesprächen, bei der Arbeit selber, liessen sich praktisch keine Indizien finden, anhand derer man auf das Sprachbewusstsein der Beteiligten schliessen könnte. Die Ausnahme bilden Fremdsprachenprobleme. In den Interviews hingegen, beim Reden über die Arbeit also, war Sprache bzw. Sprechen ein Dauerthema. Die zentrale Kategorie, mit der die Receptionistinnen sprachliches Verhalten beschreiben, ist der "Tonfall". Gäste und Angestellte sind "freundlich", "schroff", "kurz angebunden" usw., gegenüber Geschäfts-, Einzel- und Gruppenreisenden gibt es einen je "angemessenen" Ton.

Die Laien haben damit gerade dort sehr genaue Vorstellungen vom Reden, wo wir Gesprächsanalytiker bisher anstehen. Wer kann schon mit den traditionellen Analysekatgorien wie Sprecherwechsel, Codeswitching oder Prosodie beschreiben, wie letztlich "Freundlichkeit" und "Schroffheit" zustande kommen?

Das Ergebnis ist durchaus zwiespältig. Sprachbewusstsein scheint in der Form von Vorstellungen über angemessenes Sprechverhalten da zu sein und das Verhalten bei der Arbeit zu beeinflussen. Aber wir können dieses Sprachbewusstsein in den Gesprächen selber kaum fassen und mit den traditionellen Kategorien der Gesprächsanalyse nur schwer in Übereinstimmung bringen. Das verhindert zum heutigen Zeitpunkt die Nutzbarmachung des vorhandenen Laienwissens.