

Die individuelle Ausgestaltung institutioneller Kommunikation

Sylvia Bendel

Abstract

Die verschiedenen gesprächsanalytischen Schulen haben mindestens eine Gemeinsamkeit: Sie vermeiden Aussagen über das Individuum. Das Bemühen um allgemeingültige Aussagen ist sowohl Programm (formuliert zB. bei Deppermann 1999) als auch Praxis (zB. bei Brünner 1994 und Müller 1997), selbst wenn, wie bei den Letztgenannten, nur Einzelfälle präsentiert werden. Besonders bei der Analyse institutioneller Kommunikation vermeidet man es tunlichst, aus dem Gesprächsverhalten der analysierten Personen Rückschlüsse auf deren Kompetenz oder gar Charakter zu ziehen, sondern führt selbiges (ausschliesslich) auf die institutionellen Vorgaben, Aufgaben und Personen- bzw. Rollenkonstellation zurück.

So sinnvoll dieses Konzept aus wissenschaftlicher Perspektive ist, so sehr widerspricht es unserer Alltagserfahrung, wonach Individuen auch in institutionellen Settings einmalig und unverwechselbar sind und das Gesprächsverhalten einer Person sehr wohl (auch) von ihrer Kompetenz und ihrer Persönlichkeit abhängt. Warum sind Individuen auch in institutionell geregelter Kommunikation unverkennbar?

In meiner laufenden Habilitation gehe ich dieser Frage nach. Anhand von institutionell besonders stark normierten Gesprächen, nämlich Kundengesprächen im Call Center einer Grossbank, versuche ich zu zeigen, dass Individuen ihre Gespräche individuell gestalten, wie sie es tun und warum. Meine Hypothese ist, dass es dem Individuum neben der Erfüllung der Aufgaben und Rollenerwartungen um den Aufbau und die Wahrung (s)einer persönlichen Identität geht. In meinem Referat werde ich am Beispiel des telefonischen Börsenauftrags zeigen, wie parallel zum bankfachlichen Diskurs ein zweiter Diskurs läuft, in welchem Kompetenzen im Besonderen und Identitäten im Allgemeinen ausgehandelt werden. Auf der methodischen Ebene werden die funktional-pragmatische Gesprächs- und Stilanalyse kombiniert mit soziologischen Rollen- und Identitätskonzepten.

Referenzen:

- Deppermann, Arnulf (1999): Gespräche analysieren. Eine Einführung in konversationsanalytische Methoden. Opladen: Leske+Budrich.
- Brünner, Gisela (1994): Würden Sie von diesem Mann einen Gebrauchtwagen kaufen? Interaktive Anforderungen und Selbstdarstellung in Verkaufsgesprächen. In: Graefen, Gabriele / Brünner, Gisela (Hg.): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 328-350.
- Müller, Andreas P. (1997): Inferiorität und Superiorität verbalen Verhaltens: Zu den 'Rollenstilen' von Vorgesetzten und Angestellten. In: Sandig, Barbara / Selting, Margret (Hg.): Sprech- und Gesprächsstile, Berlin, New York: De Gruyter. S. 217-253.