

Koordinationschwierigkeiten in Telefongesprächen: empirische Belege, theoretische Konsequenzen

Sylvia Bendel (Luzern)

Seit Beginn der Gesprächsforschung sind Telefongespräche ein beliebtes Untersuchungsobjekt, weil sie scheinbar problemlos die Beschränkung der Untersuchung auf das verbale Geschehen erlauben. Immer wieder wurde betont, am Telefon entstünden keine Koordinationschwierigkeiten, der einzige Unterschied zu face-to-face Gesprächen bestünde darin, dass gewisse Handlungen versprachlicht würden, die sonst nonverbal durchgeführt werden, und dass längere Pausen vermieden würden.

Diese mehrheitlich an Privatgesprächen gewonnenen Beobachtungen bestätigen sich bei der Analyse institutioneller Gespräche im Call Center nicht. Bei telefonischen Aufträgen entstehen regelmässig längere Pausen, während derer die Call Center Angestellten damit beschäftigt sind, den Auftrag in den Computer einzugeben. Bei Beratungen in der Internet-Hotline kommt es zu teilweise massiven Verzögerungen und Koordinationschwierigkeiten, wenn beide Gesprächspartner damit beschäftigt sind, in ihrem Computer Daten zu suchen oder einzugeben und dabei nicht dieselbe Bildschirmoberfläche vor sich haben. Hilfesuchende Rückfragen an dritte Personen sprengen die klassische Gesprächsdyade. Beispiele aus einem umfangreichen Korpus von Telefongesprächen aus Bank Call Centern (Börsenaufträge, Entsperrung Internetzugang) werden im Vortrag diese Beobachtungen belegen.

Die beobachteten Pausen und Koordinationschwierigkeiten korrigieren jedoch nicht nur bisherige Forschungsergebnisse, sie werfen grundsätzliche terminologische und theoretische Fragen auf: Ist der Begriff Pause gerechtfertigt, wenn während der "Pause" das Wesentliche getan wird, nämlich die Ausführung des Auftrags? Kann noch von "zentrierter Interaktion" gesprochen werden, wenn beide Gesprächspartner neben dem Telefongespräch mit ihrem Computer und teilweise Drittpersonen beschäftigt sind? Begleitet im Call Center das Gespräch die Handlung oder die Handlung das Gespräch, und welches ist überhaupt "die" Handlung? Die vorgestellten Call Center Gespräche sind der Anlass, die Frage nach dem Verhältnis von Handeln und Sprechen neu zu stellen.