

Berner Zirkel für Sprachwissenschaft, 23. Januar 2002

Kommunikation in der Institution: Diskursanalyse über, für und in Unternehmen

Sylvia Bendel

Abstract

Das Thema Kommunikation in der Institution soll unter einer ungewöhnlichen Perspektive angegangen werden, nämlich unter der Frage, wie sich der Forschungsprozess gestaltet, je nachdem ob die Linguistin über ein Unternehmen forscht (als Wissenschaftlerin), für ein Unternehmen (als Beraterin) oder in einem Unternehmen (als Angestellte). Ich stelle die These auf, dass sämtliche Schritte im Forschungsprozess, von der Fragestellung und der Zielformulierung über das Vorgehen, die Interpretation der Gespräche und die Präsentation der Resultate bis hin zur Theoriebildung, davon beeinflusst werden, in welchem juristischen und auftragsmässigen Verhältnis die Forscherin zur untersuchten Unternehmung steht. Unter diesem Blickwinkel sollen die gängigen Fragen und Methoden der Analyse von Kommunikation in der Institution sowie einige beispielhafte Resultate aus meinem Projekt im Call Center einer Bank vorgestellt werden.