

## **Serviceausfälle und Gesichtsverletzungen in Dienstleistungsgesprächen zwischen Nicht-Muttersprachlern**

Sylvia Bendel Larcher (Luzern)

Die Schweiz ist ein Dienstleistungsland mit vielen ausländischen Einwohnern und Gästen. Viele Interaktionen zwischen Angestellten von Dienstleistungsunternehmen und Kundschaft sind daher dadurch geprägt, dass einer der Beteiligten oder gar beide nicht ihre Muttersprache sprechen. Diese Gespräche können problemlos verlaufen, wenn beide Beteiligten die benützte Sprache gut genug beherrschen oder angemessene Mittel der Verständnissicherung einsetzen.

Die empirische Auswertung von Dienstleistungsgesprächen zeigt jedoch, dass in Gesprächen mit Nicht-Muttersprachlern wiederkehrende Probleme auftauchen. Einerseits werden Aufgabenschemata nicht vollständig abgearbeitet, was einen Serviceausfall zur Folge hat, andererseits werden unangemessene Mittel der Verständnissicherung eingesetzt, was zu Gesichtsverletzungen führt. Ursache für diese Probleme sind zum einen mangelnde Fremdsprachenkenntnisse, zum andern negative Einstellungen gegenüber fremdsprachigen Personen.

Im Beitrag werden die genannten Probleme anhand von Gesprächsbeispielen an einer Hotelreception und in einem Bank Callcenter aufgezeigt. Die theoretische Fundierung bilden die linguistischen Konzepte des Aufgabenschemas, des Face und der sozialen Positionierung. Als Methode kommt die linguistische Gesprächsanalyse zum Einsatz.

Den Schluss bilden Hinweise zur praktischen Anwendung der Ergebnisse in der Aus- und Weiterbildung von Angestellten. Diese liegen im aufgabenspezifischen Sprachunterricht sowie in der Reflexion der eigenen Einstellung gegenüber Fremdsprachigen.

Prof. Dr. Sylvia Bendel Larcher  
Hochschule Luzern – Wirtschaft  
Zentralstrasse 9  
CH – 6002 Luzern  
sylvia.bendel@hslu.ch