

DIE BITTE UM EINEN TERMIN. EINE ROLLENSIGNALISIERENDE ANLIEGENSFORMULIERUNG IN UNIVERSITÄREN E-MAILS UND SPRECHSTUNDENGESPRÄCHEN

Jana Kiesendahl

Ernst-Moritz-Arndt-Universität Greifswald
Rubenowstr. 3, D-17487 Greifswald
Tel.: + 49 3834 863427, Fax: + 49 3834 863423
E-Mail: jana.kiesendahl@uni-greifswald.de

1. Vorbemerkung

Die universitäre Kommunikation zwischen Lehrenden und Studierenden beinhaltet zahlreiche Kommunikationsformen, innerhalb derer sprachlich gehandelt wird. Im Bereich der dyadischen Kommunikation sind zwei Kommunikationsformen besonders hervorzuheben, nämlich das medial mündliche Sprechstundengespräch und die schriftbasierte E-Mail – eine Kommunikationsform, die aufgrund der Digitalität neue Handlungsräume, Handlungsmöglichkeiten und Handlungsmuster eröffnet. Suchen Studierende den persönlichen Kontakt, um studienrelevante Anliegen zu besprechen, sind dies die präferierten Kommunikationsformen (vgl. Kiesendahl 2006, 278).

Die Forschung hat sich bislang kaum mit der hochschulischen Kommunikation zwischen Lehrenden und Studierenden im deutschsprachigen Raum auseinandergesetzt. Zwar hat Angelika Redder (2002) das sprachliche Handeln in der Universität näher untersucht und auch Dorothee Meer und Wolfgang Boettcher (2000) haben erste wichtige Ergebnisse zu Sprechstundengesprächen an der Hochschule geliefert, doch fehlt bislang eine vergleichende Analyse der E-Mail-Kommunikation und des Sprechstundengesprächs zwischen Lehrenden und Studierenden mit der Fokussierung auf rollensignalisierende sprachliche Mittel.¹

In der universitären Kommunikation, besonders in der Kommunikation zwischen Lehrenden und Studierenden, sind Anliegenformulierungen ein zentrales Element. Sie werden sowohl in E-Mails als auch in Sprechstundengesprächen getätigt, sie sind folglich gleichermaßen in der mündlichen wie auch schriftlichen Kommunikation evident. In diesem Beitrag wird aus handlungstheoretischer Perspektive anhand einer institutionell determinierten Anliegenformulierung, nämlich der Bitte um einen Termin, exemplarisch

¹ Ein ausführlicher Forschungsüberblick muss hier ebenso unterbleiben wie eine Einführung in die sprechakttheoretische Terminologie. Vgl. hierzu die zusammenfassende Darstellung bei Werlen (1984, 324ff.) bzw. Hindelang (1983).

gezeigt, auf welchen Ebenen die institutionelle Rolle „Lehrender“ bzw. „Studierender“ signalisiert wird. Mit anderen Worten: Woran ist erkennbar, dass ein Text bzw. ein Redebeitrag von einem Lehrenden oder einem Studierenden verfasst wurde? Stilistische Phänomene hinsichtlich der Signalisierung hierarchischer Beziehungen werden dabei ebenso beleuchtet wie mediale Einflüsse. Zudem wird eine Sequenz eines Sprechstundengesprächs vorgestellt, die ebenfalls eine stark rollensignalisierende Anliegenformulierung enthält.

2. Rollenerwartungen und Anliegenformulierungen

Analysen zur sprachlichen und handlungstheoretischen Rollensignalisierung setzen voraus, dass die institutionelle Rolle der Aktanten umrissen wird. Intuitiv haben wir, begründet durch unsere eigene Institutionenerfahrung an der Hochschule, ein relativ klares Rollenbild von Lehrenden und Studierenden. Marta Fernandez-Villanueva, Professorin am Germanistischen Institut in Barcelona, hat renommierte Hochschullehrer/innen an selbiger Universität zu ihrem eigenen Rollenbild als Lehrende sowie zu den Rollenerwartungen, die sie an Studierende richten, befragt.² Sie stellt folgende, das Rollenbild eines Lehrenden konstituierenden Parameter heraus: Neben Begeisterung für das Fach, kommunikativer Kompetenz, Risikobereitschaft und Bescheidenheit sind Kooperativität, Kompromissbereitschaft und die Fähigkeit zu überzeugen charakteristisch. Von den Studierenden wiederum werden Anstrengung, persönliches Engagement, intellektueller Aufwand, Neugier und nicht zuletzt eine regelmäßige Anwesenheit erwartet. Aus Sicht der Studierenden gehört – nach einer bereits etwas älteren Studie von Gleich u.a. (1982, 115) – zum Rollenbild des Lehrenden, dass sie Prüfungsangelegenheiten und Prüfungsarbeiten gut betreuen (70%), bei fachwissenschaftlichen Fragen und inhaltlichen Problemen des Faches die nötige Unterstützung liefern (61%) und bei der Studienplanung und dem Studienaufbau beraten (46%). Diese genannten Faktoren, die das Rollenbild des Lehrenden bzw. Studierenden ausmachen, können auch sprachlich sichtbar werden, und zwar auch – oder vielleicht ganz besonders – in Anliegenformulierungen.

Unter Anliegenformulierungen verstehe ich zunächst einmal den eigentlichen Handlungszweck bzw. den Grund des Kontaktes, der *zugleich* eine adressatenbezogene Sprechhandlung ist. Das sind *Bitten* im Allgemeinen³ und in der digitalen Lehrenden-Studierenden-Kommunikation die Bitte um einen Termin (= *Bitte (Termin)*)⁴ im Besonderen. Hinzu kommen Fragen wie *Informationsfragen*, *Einverständnisfragen* und *Vergewisserungsfragen*.

² Die folgenden Ergebnisse wurden von Marta Fernandez-Villanueva auf der Tagung „Hochschulische Kommunikation“ in Münster (16./17.11.2007) vorgetragen. Titel des Vortrags: „Interaktive Vorlesungen. Wie bitte? Zur Rolle des Lehrenden und des Lernenden“. Der von D. Meer/M. Lévy-Tödter herausgegebene Tagungsband mit dem Titel „Hochschulische Kommunikation in der Diskussion“ wird 2009 erscheinen.

³ Die Bitte um Antwort auf eine E-Mail hingegen ist in diesem Verständnis keine Anliegenformulierung, da sie nicht den eigentlichen Handlungszweck ausmacht. Sie ist lediglich eine subsidiäre Illokution, die dem dominierenden Grund des Kontaktes – z.B. eine Informationsfrage – untergeordnet ist.

⁴ Mit der Kursivsetzung wird gekennzeichnet, dass sich die folgenden Ausführungen auf den einzelnen Sprechhandlungstyp beziehen und nicht auf die gesamte Sprechhandlungsabfolge resp. das Handlungsmuster, welches sich aus mehreren Sprechhandlungstypen zusammensetzt.

gen. Bei den Lehrenden sind zudem *Anweisungen* zu ergänzen. Anliegenformulierungen sind stets initiative Sprechhandlungen. Es ist den institutionellen Rahmenbedingungen geschuldet, dass überwiegend die Studierenden den Kontakt initiieren, da sie diejenigen sind, die Beratungsbedarf haben oder den Lehrenden um etwas bitten möchten. Folglich müssen sie auch den Grund ihres Kontaktes – also ihr Anliegen – explizieren, während die Lehrenden darauf meist nur zu reagieren haben. Dies ist auch die Ursache für die Beobachtung, dass Lehrende Anliegenformulierungen bedeutend seltener tätigen als Studierende.

3. Die Bitte um einen Termin in E-Mails

Die Bitte um einen Termin ist das zweithäufigste Anliegen in Studierenden-Mails.⁵ Terminabsprachen sind ein wichtiger institutionell bedingter Gesprächsinhalt innerhalb der Studierenden-Lehrenden-Interaktion, denn es ist notwendig, beispielsweise vor einer Prüfung den Prüfer persönlich zu konsultieren, um sich über die Themen, den Ablauf und die Voraussetzungen der Prüfung zu verständigen. Letzteres sind verhältnismäßig komplexe kommunikative Aufgaben, die i.d.R. nicht per Mail umsetzbar sind.

Die Bitte um einen Termin ist von Bitten anderer Art abzugrenzen, denn hier wird Zeit erbeten und Zeit ist ein Statusfaktor (vgl. Lehner/Ötsch 2006, 153): Je höher eine Person innerhalb einer Hierarchie steht, desto größer ist ihr Verantwortungs- und Handlungsbe- reich, mit der Konsequenz, dass die Person weniger Zeit hat. Lehrende, als hierarchisch höher Positionierte, haben ein bedeutend kleineres Zeitfenster zur Verfügung als Studie- rende. Folglich ist die Terminvergabe ein Rollenattribut der Lehrenden.

Die folgende E-Mail steht exemplarisch für eine prototypische Bitte um einen Termin:

S 1

Von: studentin@web.de
Gesendet: Freitag, 2. Mai 2007 15:24
An: lehrende@uni-greifswald.de
Betreff: Besprechungstermin für Magisterarbeit

Sehr geehrte Frau <Nachname>,

Ich würde Sie gern wieder um einen Termin bitten,
um einige Fragen zum Methodenteil meiner Magisterarbeit zu besprechen.

Vielen Dank und mit freundlichen Grüßen

<Vorname Nachname>

⁵ Das häufigste Anliegen ist die Informationsfrage. Die E-Mails stammen aus dem Untersuchungskorpus meiner sich in Arbeit befindenden Dissertation zum Thema „Vergleichende Analyse der E-Mail-Kommunikation und des hochschulischen Sprechstundengesprächs zwischen Lehrenden und Studierenden“. Das Datenkorpus umfasst insgesamt 463 Mails zum Thema Prüfungsabsprachen, von denen 300 E-Mails von Studierenden und 163 Mails von Lehrenden geschrieben wurden. In allen E-Mails wurden die getätigten Sprechhandlungen identifiziert und in Hinblick auf spezifische Parameter wie beispielsweise Handlungsvoraussetzungen, institutionelle Determinierung und typische perlokutive Effekte typisiert. Im Ergebnis konnten so insgesamt 53 unterschiedliche Sprechhandlungstypen erhoben werden, die in einem Sprechhandlungstypeninventar charakterisiert wurden. 25 Sprechhandlungstypen sind nicht reversible Äußerungen, also sprachliche Handlungen, die ausschließlich bei einer Aktantengruppe auftreten.

Die Sprechhandlung *Bitte (Termin)* ist stets eingebunden in eine Sprechhandlungsabfolge. Im obigen Beispiel setzt sich diese Abfolge aus den Sprechhandlungen *Begrüßung, Bitte (Termin), Begründung, Dank (Voraus)*⁶ und *Verabschiedung* zusammen. Wunderlich (1972, 25) konstatierte bereits in den 1970er Jahren:

Jede einzelne Sprechhandlung steht in einem Handlungszusammenhang: sie verweist in ihren Voraussetzungen und in den (intendierten und akzeptierten) Konsequenzen auf andere Handlungen. Diese anderen Handlungen können selbst wieder von verbaler Art sein. Wenn systematisch zur Sprechhandlung eines Typs als Voraussetzung oder erwartbare Konsequenz eine Sprechhandlung eines anderen Typs gehört, so können wir sagen, daß auch die Sequenzierung von Sprechakten dadurch konventionell wird.

So gehört zum Handlungsmuster „Bitte um einen Termin“ neben dem dominierenden Sprechhandlungstyp *Bitte (Termin)* obligatorisch eine Begründung für diesen Termin. Aus pragmatischer Sicht ist die Begründung als subsidiäre Illokution vollkommen notwendig, denn sie zeigt an, dass sich der Studierende darüber im Klaren ist, dass er eine Sonderleistung erbittet, die im Wohlwollen des Lehrenden liegt. Die Sonderleistung bezieht sich primär auf die Beanspruchung des Lehrenden außerhalb der Sprechzeit, denn offizielle Sprechstunden sind institutionell vorgeschrieben und werden dementsprechend auch angeboten. Die Bitte also, außerhalb dieser Sprechzeiten verfügbar zu sein, erfordert eine Begründung und damit einen kommunikativen Mehraufwand, damit die Anliegenformulierung glücken kann.⁷

Jede Sprechhandlung braucht, soll sie glücken, bestimmte Handlungsvoraussetzungen. Diese ist hier, dass der Emittent, im konkreten Korpus der Studierende, einen Gesprächstermin mit dem Lehrenden wünscht, um prüfungsrelevante Themen persönlich zu besprechen. Erwartbare perlokutive Effekte bzw. Reaktionen der Lehrenden auf diesen Sprechhandlungstyp sind der *Terminvorschlag* oder die *Terminfestlegung*. Das Verb „biten“ sowie das Nomen „Termin“ sind die primären Illokutionsindikatoren, die auf diesen Sprechhandlungstyp hinweisen. Bitten aller Art gehören in die Sprechhandlungsklasse der adressatenbezogenen Sprechhandlungen, da der Adressat diejenige Person ist, die eine bestimmte Handlung ausüben soll.⁸

Die *Bitte (Termin)* ist eine initiative und nicht reversible Sprechhandlung. Nicht reversibel ist gleichbedeutend mit komplementär und meint in diesem Zusammenhang, dass ausschließlich eine Aktantengruppe – hier die Studierenden – diese Sprechhandlung täti-

⁶ Während der *Dank* auf eine bereits vollzogene positive Handlung erfolgt, bedankt man sich beim *Dank (Voraus)* für eine noch zu tätige Handlung, was gleichsam eine Bekräftigungsfunktion hat. Die Studierenden verwenden diese Redewendung aus Gründen der Höflichkeit, sie wollen sich bereits im Vorfeld erkenntlich zeigen. Zudem fungiert diese Redewendung als Scharnier zwischen Kern- und Beendigungsphase und hat damit häufig auch stilistische Gründe.

⁷ Qualitativ betrachtet lassen sich zwei Formen von *Begründungen* unterscheiden: 1. Die Benennung des Gesprächsinhaltes, also die Begründung, warum ein Gespräch gewünscht wird. 2. Die Begründung, warum das Anliegen nicht im Rahmen der offiziellen Sprechzeit vorgebracht werden kann. Mindestens die erste Form der Begründung wird in allen E-Mails gegeben. Zusätzlich wurde in 41% auch benannt, warum ein separater Termin gewünscht wird, was primär mit anderen studienbedingten Verpflichtungen (Seminare etc.) begründet wird.

⁸ Dies ist äquivalent zur Sprechaktklasse der Direktiva in der Taxonomie von Searle (1997).

gen (können). Das Datenkorpus enthält keine Lehrenden-Mail, in der ein/e Student/in um einen Gesprächstermin gebeten wurde. Insofern ist dieser Sprechhandlungstyp also schon allein auf der Handlungsebene, unabhängig von der sprachlichen Ausgestaltung, ein Rollenindikator.

Da Sprechhandlungen aber stets eine Ausdrucksseite haben, und die Wahl der sprachlichen Mittel unterschiedliche Wirkungen evoziert, soll nun die sprachlich-stilistische Ebene fokussiert werden. Wie wird die *Bitte (Termin)* ausformuliert und welche Wirkungen werden damit erzielt? Dafür eignet sich das Methodeninstrumentarium der pragmatischen Stilanalyse (vgl. Stolt 1984), die davon ausgeht, dass stilistisches Handeln intentional und kontextabhängig ist.

Die sprachliche Ausgestaltung ist – insgesamt betrachtet – ziemlich variantenreich. Grundsätzlich lassen sich die Sprechhandlungen zwei großen Gruppen zuordnen: den direkten und den indirekten Sprechhandlungen.

direkte Bitte (Termin)	indirekte Bitte (Termin)
„hiermit bitte ich Sie um einen Termin ...“ (S 17)	„Deshalb wollte ich jetzt fragen, ob es möglich wäre, einen Termin außerhalb Ihrer Sprechzeit zu vereinbaren, ...“ (S 255)
„Daher bitte ich Sie auf diesem Wege um einen kurzen Besprechungstermin außerhalb Ihrer Sprechzeit.“ (S 73)	„... ich würde nämlich wirklich gerne noch mal mit Ihnen sprechen.“ (S 89)
„bitte ich um einen Termin ...“ (S 94)	„Wann könnten Sie denn?“ (S 71)
„Mailen Sie mir doch bitte einen Termin, soweit ich mich erinnere war Ihre Sprechstunde Montags oder Dienstags und an diesen Tagen bin ich flexibel.“ (S 224)	„sind sie noch zu anderen zeiten zwecks tips zur prüfungsvorbereitung zu sprechen?“ (S 21)
„Bitte geben Sie mir einen Termin ...“ (S 259)	„... und wollte fragen, wann Sie denn mal wieder Zeit haben?“ (S 264)

Die direkten Sprechhandlungen sind explizit performativ formuliert, d.h. das Verb „bitten“ (teilweise auch die Partikel „bitte“) sowie das Nomen „Termin“ sind wesentliche Konstituenten der Äußerung. Die direkte Ausformulierung wird allerdings eher selten verwendet. In mehr als 80% wird indirekt und das Anliegen (die Bitte um einen Termin) im Konjunktiv formuliert. Mit ‚indirekt‘ sind Sprechhandlungen gemeint, bei denen ein/e Sprecher/in mit einer Äußerung etwas anderes als die wörtliche Bedeutung der Äußerung nahelegt (vgl. Lüger 1992, 91).⁹

Die Verwendung des Konjunktivs (primär des Modalverbs „würde“) hat aus pragmatischer Sicht eine abschwächende Wirkung. Der Konjunktiv II wird ganz überwiegend in

⁹ Die Unterscheidung direkter/indirekter Sprechhandlungen wird kontrovers diskutiert. Es gibt zahlreiche konventionalisierte Ausdrucksmuster, die ein wörtliches Verstehen nicht mehr in Betracht ziehen und daher auch nicht als „indirekte Sprechhandlung“ einzuordnen wären, andererseits sind Äußerungen immer kontextabhängig, so dass auch die Verwendung performativer Verben nicht per se auf eine direkte Sprechhandlung schließen lässt. Vgl. zu einer kritischen Reflexion Lüger (1992, 91f.).

höflichen Bitten und Aufforderungen verwendet, denn er klingt weniger schroff als der Indikativ oder Imperativ. Der Sprecher kann so sein Anliegen unaufdringlich formulieren und befindet sich damit auf einer sehr höflichen Stilebene. Auch die Verwendung der Modalpartikel „gern“, die in 23% konstatiert werden konnte, rekuriert auf Höflichkeit. Sowohl indirekte Sprechhandlungen als auch Modalpartikeln sind Prinzipien der höflichen Sprache und dienen der Abschwächung der Handlungsintensität (vgl. Cho 2005, 45). Höflichkeit ist insbesondere in Verbindung mit Anliegenformulierungen eine wichtige Komponente, die die Chance erhöht, dass das Anliegen vom Adressaten auch umgesetzt wird. Gerade in hierarchischen Verhältnissen ist es für den niedriger Positionierten (hier Studierender) erfolversprechender, den höher Positionierten mittels Höflichkeitssignalen zu der gewünschten Handlung zu bewegen. Auch die als Frage formulierten Bitten sind im Hinblick auf den Adressaten eine höflichere Aufforderungsform als die explizit-performativen Formulierungen. Sie kommen dem Wunsch nach Selbstbestimmung und Wahrung des eigenen Ermessensspielraums stärker entgegen als klare Aufforderungshandlungen (vgl. Lüger 1992, 97).

Ausformuliert wird die *Bitte (Termin)* überwiegend in einem hypotaktischen Aussagesatz. In 23% wurden Fragesätze formuliert, also genau genommen ein Termin erfragt und nicht erbeten, was auf der Handlungsebene aber den gleichen Zweck erfüllt. Wird die *Bitte (Termin)* in einem Aussagesatz formuliert, geht dies oft mit einer Begründung für diesen Termin einher. D.h. es werden i.d.R. mindestens zwei Sprechhandlungen in einem komplexen Satz realisiert, wie folgendes Beispiel aus bereits zitierter Mail zeigt:

„Ich würde Sie gern wieder um einen Termin bitten, um einige Fragen zum Methodenteil meiner Magisterarbeit zu besprechen.“ (S 1)

Der Hauptsatz enthält die *Bitte (Termin)*, im finalen Nebensatz wird die *Begründung* für diesen Termin angeschlossen. Die Verwendung komplexer Sätze, insbesondere hypotaktischer Konstruktionen, ist charakteristisch für die geschriebene Sprache.

Wichtiges konstitutives Element der E-Mail ist die Betreffzeile. Diese liefert eine bedeutende Vororientierung für den Empfänger (den Lehrenden), sie hat kontextuelle Funktion und entscheidet darüber, wann (und ob überhaupt) die Mail gelesen wird. Grundsätzlich wurde die Betreffzeile von den Studierenden ausgefüllt, überwiegend jedoch mit einem übergeordneten Thema, welches das konkrete Anliegen noch nicht ankündigt. Dazu gehören z.B. Betreffs wie „Zwischenprüfung“, „Magisterarbeit“, „mündliche Prüfung“ usw. Nur in jeder vierten E-Mail wird das eigentliche Anliegen in der Betreffzeile explizit benannt, z.B.: „Besprechungstermin für Magisterarbeit“ oder „Bitte um Termin“. Die Formulierung von Betreffzeilen ist eine neue kommunikative Aufgabe, die zuvor nur aus geschäftlichen Briefen bekannt war und von Studierenden in institutionellen Kontexten noch nicht ausreichend erprobt werden konnte. Erst mit der Etablierung der E-Mail mussten und müssen sie erlernen, diese Funktion zu nutzen und eine aussagekräftige Formulierung zu finden. In 25% der Mails gelang dies sehr gut, während drei Viertel der Studierenden noch sehr allgemein bleibt. Je präziser der Betreff formuliert ist, desto weniger kommunikativer Aufwand ist letztlich in der Mail selbst zu leisten.

4. „Mir wärs nur ganz wichtig, dass Sie dann praktisch auch immer zu erreichen sind“: Anliegenformulierung im Sprechstundengespräch

Anliegensformulierungen werden, so wurde eingangs beschrieben, sowohl in der mündlichen als auch schriftlichen Kommunikation getätigt. Anhand einer kurzen Sequenz eines Sprechstundengesprächs soll illustriert werden, wie hier eine Anliegenformulierung die institutionelle Rolle sehr stark signalisiert.

In dem Gespräch wurde zuvor der Lehrende (L) um Einverständnis gebeten, die Magisterarbeit der Studierenden (S) zu betreuen. Der Lehrende hat sich bereit erklärt, die Betreuung zu übernehmen und die Studentin auf die Anmeldemodalitäten hingewiesen. Für die Studentin handelt es sich bereits um eine Wiederholung der Magisterarbeit. Sie hatte bereits in einem anderen Fach eine Abschlussarbeit verfasst, die jedoch mit „mangelhaft“ bewertet wurde, so dass eine Wiederholung der Arbeit für einen erfolgreichen Studienabschluss unvermeidbar war.

Die Studierende äußert schließlich folgendes Anliegen:

01	S:	mir wärs nur ganz wichtig dass sie: dann (1.5)
02		praktisch auch immer zu erreichen sind also
03		dass: sich oft genug termine dann finden lassen
04		wo man was absprechen kann weil (2.5)
05		das war bei der letzten arbeit nich so gut
06		(3.0)
07	S:	also äh ich ich weiß dass sie sich nich
08		kapitel durchlesen oder so aber
09	L:	=doch doch das mach [ich schon]
10	S:	[das machen] sie?

Transkriptionskonventionen:

- : gedehnt
- = schneller Anschluss
- (1.5) Länge der Pause in Sekunden
- [...] Simultansequenz

Das Anliegen – nämlich, dass der Lehrende fortwährend erreichbar sein soll – wird in den Zeilen 01-04 benannt. Diese Anliegenformulierung referiert explizit auf ein Rollensegment der institutionellen Rolle „Lehrender“, nämlich die „gute Betreuung bei Prüfungsangelegenheiten und Prüfungsarbeiten“ (vgl. Abschnitt 2, S. 155). Die Rollenerwartung an den Lehrenden wird hier ganz deutlich artikuliert und insofern ist diese Anliegenformulierung auch ein starker Rollenindikator.¹⁰ Ebenso wie bei der Bitte um einen Termin geht es auch in diesem Beispiel um den Statusfaktor Zeit, der hier unvermittelt thematisiert wird. Der Lehrende wird in seiner Funktion als Betreuer einer Abschlussarbeit angesprochen und die Betreuungsfunktion wird mit der Bereitschaft in Verbindung gebracht, mehrere

¹⁰ Die Benennung von Rollenerwartungen deutet zunächst auf eine Sprechhandlung des Hierarchiehöheren hin. Im konkreten Beispiel jedoch wird auf der inhaltlichen Ebene klar erkennbar, dass sich die Studentin auf ein Rollenattribut des Lehrenden bezieht.

Gesprächstermine bereitzustellen. Die Studentin begründet nach einer längeren Pause ihr Anliegen, so wie Anliegen generell begründet werden (Z. 05: „das war bei der letzten Arbeit nicht so gut“). Sie führt das Scheitern ihres ersten Versuchs auf die mangelnde Betreuung zurück und macht daher ihre Erwartungen an den Lehrenden auch derart explizit, um Sicherheit für das erfolgreiche Verfassen der Abschlussarbeit zu erlangen. Es folgt eine verhältnismäßig lange Pause von 3 Sekunden, in der die Studierende auf eine Reaktion des Lehrenden wartet. Diese bleibt zunächst aus, so dass sie erneut das Rederecht übernimmt und ihr Anliegen nicht etwa bekräftigt, sondern abschwächt, indem sie den Arbeitsaufwand für den Lehrenden relativiert (Z. 07/08). Dieses Beispiel, das hier nur in aller Kürze analysiert werden konnte, zeigt, dass in der mündlichen Kommunikation wie in der schriftbasierten E-Mail-Kommunikation rollensignalisierende Anliegensformulierungen getätigt werden, obgleich es sich um unterschiedliche Handlungsräume und unterschiedliche kommunikative Zwecke handelt.

5. Fazit

Anliegensformulierungen signalisieren die institutionelle Rolle, und zwar aufgrund des asymmetrischen Kommunikationsverhältnisses der Aktanten und den damit verbundenen unterschiedlich definierten Handlungs- und Kompetenzbereichen. Die verschiedenen Anliegensformulierungen wie Bitten um einen Termin, Informationsfragen usw. werden aufgrund der Rolle getätigt, d.h. der Studierende spricht den Lehrenden in seiner Rolle als Prüfer, Berater, Betreuer usw. an und aktiviert bestimmte Rollensegmente, die mit der Position verbunden sind. Gleichzeitig positioniert sich auch der Studierende als Prüfling/Ratsuchender etc.

Die Rollensignalisierung funktioniert auf zwei Wegen: Erstens auf der Handlungsebene, wobei durch die Realisierung des nicht reversiblen und damit rollenspezifischen Sprechhandlungstyps *Bitte (Termin)* die Rolle des Studierenden signalisiert wird, und zwar unabhängig von der stilistischen Ausformulierung. Ob der Studierende explizit performativ mit „hiermit bitte ich Sie um einen Termin“ (S 17) oder aber indirekt mit „ich würde nämlich wirklich gerne noch mal mit Ihnen sprechen“ (S 89) den Termin erbittet, ist dabei irrelevant. Allein der kommunikative Zweck, nämlich dass ein Gesprächstermin erbeten wird, ist auf der Handlungsebene ein Rollenindikator.

Zusätzlich kann zweitens auf der stilistischen Ebene die Rolle signalisiert werden, nämlich durch die indirekte Ausformulierung der Sprechhandlung. Die Verwendung des Konjunktivs – und dies ist das meist genutzte Mittel zur Formulierung indirekter Sprechhandlungen – steht für einen hohen Grad an Höflichkeit, und höfliche Sprache ist zugleich charakteristisch für hierarchische Unterordnung.

Die Bitte um einen Termin ist sowohl institutionell als auch medial determiniert. Eine institutionelle Determinierung liegt insofern vor, als dass im Vorfeld einer Prüfung stets Absprachen zwischen Lehrenden und Studierenden zu treffen sind, die sich nicht per E-Mail klären lassen. Die E-Mail eignet sich besonders gut, um kurze Anliegen schnell und

mit geringem Zeitaufwand zu übermitteln, ohne den Lehrenden in seinen Arbeitsabläufen zu stören. Die „Bitte um einen Termin“ ist solch ein kurzes Anliegen. Daher liegt auch eine mediale Determinierung vor. Das eigentliche Beratungsgespräch wird in der E-Mail nur angekündigt und terminlich geplant. Die Bitte um einen Termin ist also eine Anliegensformulierung, die ein anderes institutionell bedingtes Anliegen (wie z.B. die diskursive Erörterung von Prüfungsthemen) erst vorbereitet.

LITERATUR

- Boettcher W./Meer D., 2000. „*Ich hab nur ne ganz kurze Frage*“ – Umgang mit knappen Ressourcen. *Sprechstundengespräche an der Hochschule*. Neuwied.
- Cho Y., 2005. *Grammatik und Höflichkeit im Sprachvergleich. Direktive Handlungsspiele des Bittens, Aufforderns und Anweisens im Deutschen und Koreanischen*. Tübingen.
- Fernández-Villanueva M., 2009. Interaktive Vorlesungen. Wie bitte? Zur Rolle des Lehrenden und Lernenden. *Hochschulische Kommunikation in der Diskussion* ed. by M. Levy-Tödter/ D. Meer. [im Druck].
- Gleich u.a., 1982. *Studenten und Hochschullehrer. Eine empirische Untersuchung an baden-württembergischen Universitäten* ed. by Ministerium für Wissenschaft und Kunst Baden-Württemberg. Villingen.
- Hindelang G., 1994. *Einführung in die Sprechakttheorie*. Tübingen.
- Kiesendahl J., 2006. „Guten Abend“, „Gute Nacht“, „Hallöchen“ und „Liebe Grüsse“ Angemessenheit in studentischen E-Mails. *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 3, 275-288.
- Lehner J./Ötsch W., 2006. *Jenseits der Hierarchie. Status im beruflichen Alltag aktiv gestalten*. Weinheim.
- Lüger H.-H., 1992. *Sprachliche Routinen und Rituale*. Frankfurt am Main, Bern, New York.
- Redder A., 2002. Sprachliches Handeln in der Universität – das Einschätzen zum Beispiel. „*Effektiv studieren*“. *Texte und Diskurse in der Universität* ed. by A. Redder, 5-28. Duisburg.
- Searle J. R., 1997. *Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay*. Frankfurt am Main.
- Stolt B., 1984. Pragmatische Stilanalyse. *Methoden der Stilanalyse* ed. by B. Spillner, 163-173. Tübingen.
- Werlen I., 1984. *Ritual und Sprache. Zum Verhältnis von Sprechen und Handeln in Ritualen*. Tübingen.
- Wunderlich D., 1972. Zur Konventionalität von Sprechhandlungen. *Linguistische Pragmatik* ed. by D. Wunderlich, 11-58. Frankfurt.

PRAŠYMŲ FORMULAVIMAS KAIP INSTITUCINIO VAIDMENS INDIKATORIUS. ELEKTRONINIAI LAIŠKAI IR POKALBIAI TARP STUDENTŲ IR DĖSTYTOJŲ PER PRIĖMIMO VALANDAS

Jana Kiesendahl

Santrauka

Akademinėje komunikacijoje, ypač komunikacijoje tarp dėstytojų ir studentų, prašymų formulavimas užima svarbią vietą. Prašymai formuluojami ir elektroniniuose laiškuose, ir pokalbių per priėmimo valandas metu, t.y. ir žodinėje, ir rašytinėje komunikacijoje. Remiantis konkrečiu pavyzdžiu – prašymu dėl termino paskyrimo – bus stengiamasi parodyti, kokiuose lygmenyse pasireiškia institu-

cinis dėstytojų ir studentų vaidmuo. Prašymų formulavimai – tai institucinio vaidmens indikatoriai, atsirandantys dėl asimetriškų komunikacinių santykių tarp aktantų ir dėl su jais susijusių skirtingai apibrėžiamų veiksmų bei kompetencijos sričių. Institucinis vaidmuo pasireiškia dviejuose lygmenyse – kalbiniame ir procesiniame. Realizuojant negrįžtamąjį ir kartu vaidmens atžvilgiu specialųjį kalbinio akto tipą (prašymą dėl termino paskyrimo), studento vaidmuo matyti nepriklausomai nuo stilistinių formuluočių. Kalbiniame-stilistiniame lygmenyje institucinį vaidmenį gali nurodyti ir netiesioginė kalbinio akto formuluotė, dažniausiai išreikšta tariamąja nuosaka. Tariamosios nuosakos vartojimas susijęs su mandagumo raiška, būdinga hierarchiniam pasiskirstymui. Prašymas dėl termino paskyrimo – tai kalbinis aktas, determinuotas komunikacijos priemonių, nes jis pasižymi trumpumu ir tik įveda į tikrąjį prašymą (pavyzdžiui, dėl temos aptarimo), kuris bus suformuluotas pokalbio metu.

Įteikta 2008 m. spalio 10 d.