

Die Behandlung von arbeitsbezogenen Problemen in deutsch-litauischen Geschäftstelefonaten

Rūta Eidukevičienė, Sidona Žvaliauskienė

Lehrstuhl für Germanistik und Romanistik

Vytautas Magnus Universität

Donelaičio g. 52-512

LT-44248 Kaunas, Litauen

E-Mail: r.eidukeviciene@hmf.vdu.lt

E-Mail: s.zvaliauskiene@hmf.vdu.lt

Abstract

Der Beitrag widmet sich einem bis jetzt in Litauen kaum untersuchten Thema, nämlich der deutsch-litauischen geschäftlichen Telefonkommunikation. Das gesamte Korpus besteht aus 42 Telefonaten. Den konkreten Untersuchungsgegenstand dieses Beitrags bildet ein authentisches deutsch-litauisches Geschäftstelefonat, in dem ein berufsbezogenes Problem bzw. ein problematischer Sachverhalt behandelt wird. Das Gespräch wird unternehmensintern im Rahmen einer fest etablierten Zusammenarbeit zwischen einer deutschen Mitarbeiterin des Stammhauses in Deutschland und einer litauischen Kollegin in der litauischen Niederlassung geführt. Bei der exemplarischen Analyse des Telefonats wird auf Ansätze der traditionellen amerikanischen Konversationsanalyse und der sich später im deutschsprachigen Raum etablierten Handlungsmusteranalyse zurückgegriffen. Auf dieser methodischen Grundlage werden die einzelnen Handlungssequenzen des Telefonats rekonstruiert und die von den Beteiligten zu bewältigenden Interaktionsaufgaben sowie deren Realisierung erläutert. Darüber hinaus wird deutlich gemacht, wie sich die Beteiligten am institutionellen und interkulturellen Kontext der Kommunikation orientieren bzw. inwieweit sie diese Kontexte als handlungsrelevant betrachten.

Schlüsselwörter: Deutsch-litauische Fachkommunikation, Geschäftstelefonate, arbeitsbezogene Probleme

1 Einleitung

In den zwei letzten Jahrzehnten wurden die wirtschaftlichen Kontakte zwischen Litauen und den deutschsprachigen Ländern immer intensiver, sodass heute Deutschland der wichtigste westliche und insgesamt der zweitgrößte Handelspartner Litauens ist

(vgl. GTAI-Bericht 2011, 2–4). Diese Zusammenarbeit bedingt auch eine intensive berufliche Kommunikation zwischen litauischen und deutschen GeschäftspartnerInnen. Seitens der Forschung hat jedoch diese interkulturelle Fachkommunikation bislang kaum Beachtung gefunden. Es liegen zwar einige Beiträge zur schriftlichen deutsch-litauischen Geschäftskommunikation vor, so z. B. die kontrastiv angelegte Dissertation „Interkulturelle Interferenzen im Bereich Wirtschaftskommunikation. Zur Analyse von Geschäftsbriefen im Vergleich Deutschland, Litauen und Russland“ von Šukevičiūtė (2004) oder einige Publikationen von Kontutytė (2003, 2008), aber die Erforschung mündlicher Kommunikationsformen weist große Desiderate auf.

Insbesondere fehlen in Litauen Untersuchungen zur Telefonkommunikation – dies gilt für monolinguale litauische wie auch für interlinguale, sowohl für private als auch für Geschäftstelefonate. Unsere Beschäftigung mit der Telefonkommunikation wurde einerseits durch die genannten Forschungsdesiderate angeregt, andererseits durch die Behauptung von VertreterInnen aus der Wirtschaft, dass Telefonate immer noch eine sehr häufige mündliche Kommunikationsform im Geschäftsleben seien.¹ Den konkreten Untersuchungsgegenstand bilden deutsch-litauische Geschäftstelefonate, die in einem Versicherungsunternehmen und in einer Handelsfirma geführt wurden und in denen berufsbezogene Probleme behandelt werden. Wir setzen uns mit den Telefonaten, in denen Probleme im weitesten Sinne angesprochen werden, auseinander, weil sie komplexere Strukturen aufweisen und bis jetzt weniger untersucht worden sind. Deutschsprachige Routinetelefonate, wie z. B. Erkundigungen einholen, etwas buchen usw., sind vergleichsweise gut erforscht und die Aufgabenabfolge, die die Beteiligten in solchen Telefonaten zu bewältigen haben, wird sogar in Lehrbüchern vermittelt.

Das Hauptziel unseres Beitrags besteht darin, gesprächsanalytisch zu untersuchen, wie deutsch-litauische Geschäftstelefonate bei der Behandlung von arbeitsbezogenen Problemen geführt werden. Wenn man davon ausgeht, dass sich für jeden Gesprächstyp eine spezifische Aufgabenstruktur erarbeiten lässt (Nothdurft 1984, Kallmayer 1985, Reuter 1997), so wollen wir anhand einer exemplarischen Analyse folgende Fragen beantworten: 1) Welche Handlungssequenzen können in dem gewählten deutsch-litauischen Geschäftstelefonat festgestellt werden? 2) Aus welchen Interaktionsaufgaben der Beteiligten ist die Gesprächsmitte des Telefonats aufgebaut? 3) Wie bearbeiten die Beteiligten diese Aufgaben? 4) Wie signalisieren die Beteiligten, dass sie sich bei der Behandlung von arbeitsbezogenen Problemen an dem institutionellen Rahmen

¹ Dies bestätigen z. B. die Ergebnisse der von uns im Sommer 2012 unter den Mitgliedern der Deutsch-Baltischen Handelskammer in Litauen durchgeführten, zurzeit aber noch nicht publizierten Umfrage zur deutschsprachigen Kommunikation im Geschäftsleben. Aus der schriftlichen Befragung geht hervor, dass 32 % der Befragten täglich und 28 % mehrmals in der Woche deutschsprachige Telefonate führen.

orientieren? 5) Inwieweit signalisieren die Beteiligten, dass sie bei der Behandlung von arbeitsbezogenen Problemen kulturell differente Zugehörigkeiten als handlungsrelevant betrachten?

Diese ziemlich breit angelegte Zielsetzung verlangt ein methodisch komplexes Vorgehen. Wie bereits anfangs erwähnt, sind deutsch-litauische Telefongespräche bislang nicht untersucht worden, weshalb es sinnvoll erscheint, eine detaillierte Analyse des ausgewählten Gesprächs durchzuführen. Dafür bietet sich zunächst als methodisches Konzept die von dem Soziologen Sacks in den 1960er und 1970er Jahren in den USA begründete und später durch seine Kollegen, vor allem Jefferson und Schegloff (Sacks 1992, Schegloff 1968), weitergeführte ethnomethodologische Konversationsanalyse² an. Die wichtigsten Prinzipien dieser Methode (in deutschsprachigen Studien auch kurz „Konversationsanalyse“ oder „Gesprächsanalyse“ genannt) sind in der Forschung bereits ausführlich erläutert worden (Brinker & Sager 1996, Deppermann 2001). Wir werden deswegen hier auf ihre Beschreibung verzichten. An dieser Stelle sei nur erwähnt, dass die traditionelle amerikanische Konversationsanalyse sich in erster Linie auf die Mikrostruktur des Gesprächs, d. h. auf die kleinsten Einheiten des Gesprächs, einzelne Redezüge der Sprecher (*turns*), ihre Bestandteile und Abfolge (*sequence organisation*) sowie den Sprecherwechsel konzentriert (Sacks 1992). Was die Sequenzanalyse der Gespräche betrifft, so hat die frühe amerikanische Konversationsanalyse zunächst nur Alltagsgespräche untersucht und dabei die Abfolge Äußerung-Nachfolgeäußerung-Nachfolgeäußerung herausgestellt, also z. B. Frage-Antwort-Antwortkommentierung. Dieser Vorgehensweise lag die Überzeugung zugrunde, dass die Gesprächsordnung in Bezug auf den lokalen Kontext entsteht. Dagegen hat die bundesdeutsche Konversationsanalyse bereits in den 70er Jahren des 20. Jahrhunderts auch institutionelle Kommunikation analysiert und geltend gemacht, dass Gespräche vorstrukturiert sind und nicht allein in Bezug auf den lokalen Kontext erklärbar sind. Neben die Sequenzanalyse trat die sogenannte Handlungsmusteranalyse (Kallmeyer 1985), die auch im Rahmen unseres Forschungsvorhabens als eine der methodischen Grundlagen herangezogen wird.

Unter „Muster“ bzw. „Schemata“ versteht man in der Forschung „verfestigte sprachliche Handlungsformen zur Bewältigung komplexer kommunikativer Aufgaben. Sie enthalten Angaben darüber, welche Teilaufgaben von den Beteiligten in welcher

² Ethnomethodologen und Konversationsanalytiker arbeiten mit authentischen Situationen des Alltagslebens, deswegen bietet die von dem Soziologen Garfinkel begründete Ethnomethodologie eine theoretische und methodische Grundlage für die Konversationsanalyse, daher auch die Bezeichnung „ethnomethodologische Konversationsanalyse“ (einen engen Zusammenhang beweist auch die Zusammenarbeit von Garfinkel mit den Soziologen Sacks, Schegloff und Sudnow im Department of Sociology an der University of California; mehr zum Verhältnis von Ethnomethodologie und Konversationsanalyse siehe: Rasmussen 2000, 23).

Reihenfolge zu erledigen sind“ (Becker-Mrotzek & Meier 2002, 30). Die Prinzipien der Handlungsmusteranalyse sollen bei der gesprächsanalytischen Bearbeitung unseres Datenmaterials herangezogen werden, um die globale Handlungsstruktur der Telefonate, genauer noch, um die schrittweise Behandlung der problematischen Sachverhalte in diesen Telefonaten rekonstruieren zu können. Als das übergeordnete Handlungsmuster der zu untersuchenden deutsch-litauischen geschäftlichen Telefonate kann das Handlungsmuster „Probleme im Geschäftsleben lösen“ gelten. Bei der Analyse sind wir uns aber der Tatsache bewusst, dass das einem Gesprächstyp zugrunde liegende Muster nur Orientierungswert hat und je nach Kommunikationssituation, so z. B. fest etablierte Beziehungen vs. Erstkontakt, in Variationen (Expansionen oder Reduktionen) vorkommen kann (Kallmayer 1985, 91–92).

2 Zum Untersuchungsgegenstand

In Bezug auf unseren Untersuchungsgegenstand sollen im Folgenden solche Aspekte wie der Gesprächstyp „Geschäftstelefonat“, der Gesprächsgegenstand „ein arbeitsbezogenes Problem“ sowie die Gesprächssituation „interkulturell“ näher erläutert werden.

Geschäftstelefonate gehören zur institutionellen Telefonkommunikation, die sich sowohl von privaten als auch halb-formellen, d. h. zwischen Privatpersonen und Institutionen stattfindenden, Telefongesprächen unterscheidet. Alle unser Korpus bildenden Gespräche werden zwischen professionellen GesprächspartnerInnen geführt, die in erster Linie als VertreterInnen ihrer Institution agieren. Insofern verfolgen sie mit dem Telefonieren spezifische Ziele ihrer Institution und sind in ihrer beruflichen Rolle daran gewöhnt, arbeitsbezogene Probleme effektiv zu lösen (Drew & Heritage 1992, 22f). Darüber hinaus geht es hier um „kooperationsbezogene“ oder, um mit den Worten von Brünner zu sprechen, „subsidiäre Kommunikation“, was bedeutet, dass die Telefongespräche nicht als eigenständige kommunikative Tätigkeit gelten, sondern in einen gesamten Tätigkeitszusammenhang eingebunden sind und einem praktischen, nicht primär kommunikativen Zweck dienen (Brünner 2000, 15f.). Sie sind eine Art Hilfstätigkeit, um berufliche Probleme zu klären und zu lösen (Arbeitskommunikation vs. Sozialkommunikation). Dies bedeutet auch, dass man hier die Beteiligten nicht einfach, so etwa wie in privaten bzw. halb-formellen Telefonaten üblich, den zwei Kategorien *Troubles-Teller* und *'properly aligned' Troubles-Recipient* (Jefferson & Lee 1981, 400) zuordnen kann, weil beide, wenn auch nicht in gleichem Maße, in ihrer beruflichen Tätigkeit von dem zu besprechenden Problem betroffen und an seiner Lösung interessiert sind. Somit erweist sich die Institutionalität bei der Analyse von geschäftlichen Telefonaten als wichtiger Faktor, insbesondere in Fällen, wenn sie im

lokalen Gesprächskontext sichtbar gemacht wird, so etwa durch Hinweise der Beteiligten auf Zeitdruck oder auf routinemäßige Praktiken der Aufgabenerledigung.

Ein wichtiges Ziel der geschäftlichen Kommunikation besteht in der effektiven Lösung von alltäglichen beruflichen Problemen. Zu dem Begriff „Problem“ gibt das „Deutsche Universalwörterbuch“ unter anderem folgende Erklärung: „schwierige [ungelöste] Aufgabe, schwer zu beantwortende Frage, komplizierte Fragestellung“ (Duden 2006 [CD-ROM]), was konkret bezogen auf die von uns aufgezeichneten Telefongespräche solche sprachlichen Aktivitäten umfasst, wie Hinweise auf eigene oder fremde Fehler oder auf technische Störungen, Nachfragen wegen einer ausbleibenden Reaktion auf eine Frage oder Bitte, Erinnerung an eine nicht durchgeführte praktische berufliche Aufgabe. Das heißt, es handelt sich um Sachverhalte, die eine reibungslose Abwicklung der Geschäfte gefährden können, die jedoch von den GesprächspartnernInnen nicht unbedingt explizit als „Problem“ bezeichnet werden.

Die unser Korpus bildenden deutsch-litauischen geschäftlichen Telefonate sind interlingual, d. h. sie werden zwischen Litauern und Deutschen auf Deutsch geführt, und können insofern – zumindest in dieser Phase ihrer Untersuchung – als „interkulturell“ betrachtet werden.³ Zahlreiche theoretisch angelegte Studien zur interkulturellen (Wirtschafts)Kommunikation behandeln diese grundsätzlich als problematische Kommunikation, weil die VertreterInnen verschiedener Kulturen von ihrer jeweiligen Kultur bzw. ihren jeweiligen Kommunikationskonventionen geprägt seien, was in interkulturellen Kommunikationssituationen unausweichlich zu Missverständnissen führe (Lüsebrink 2004, Bolten 2007). Gesprächsanalytische Untersuchungen authentischer interlingualer Kommunikation belegen dagegen, „dass die zentrale These des Interkulturalismus, interkulturelle Kommunikation von Angesicht zu Angesicht rufe zwingend Kommunikationsprobleme hervor, nicht haltbar ist“ (Reuter 2011, 55). Im Hinblick auf die zwei genannten Standpunkte zur Relevanz kulturell differenter Zugehörigkeit der GesprächspartnerInnen soll eine detaillierte Analyse eines ausgewählten deutsch-litauischen Geschäfts-Telefonats deutlich machen, ob evtl. über die Interlingualität hinaus erkennbare Manifestationen der Interkulturalität im Gespräch selbst vorkommen und ob die Behandlung von problematischen Sachverhalten „Probleme“ erzeugt, die sich als durch den „interkulturellen“ Kontext der Kommunikation bedingt auffassen lassen.

³ Reuter weist darauf hin, dass interlinguale Kommunikation nicht unbedingt mit interkultureller Kommunikation identisch sei (Reuter 2011, 56).

3 Zum Stand der Forschung

Telefongespräche werden in der Forschung grob in drei Phasen, nämlich in Eröffnung, Gesprächsmitte und Beendigung gegliedert (Schegloff & Sacks 1973). Seit Beginn der gesprächsanalytischen Beschäftigung mit Telefonkommunikation in den 70er Jahren standen lange Zeit die Eröffnungs- oder Beendigungsphasen von privaten wie auch institutionellen Gesprächen im Mittelpunkt des wissenschaftlichen Interesses. Besonders viele Untersuchungen sind zu den Eröffnungen von Telefongesprächen durchgeführt worden, so z. B. von Berens (1981) und Rath (1995), um nur einige deutschsprachige Beiträge zu nennen. Speziell im Hinblick auf institutionelle Telefonate soll hier die Studie von Rasmussen (2000) erwähnt werden, in der deutschsprachige Eröffnungen in interlingualen interkulturellen Telefongesprächen zwischen Deutschen und Dänen sowie zwischen Franzosen und Dänen untersucht werden. Weniger als Eröffnungen werden Beendigungen analysiert, aber auch hier gibt es bereits Untersuchungen zu deutschsprachigen Telefongesprächen (Brinker & Sager 1996, Sugita 2004) oder kontrastive Untersuchungen, in denen die Beendigungen von deutschsprachigen Telefongesprächen z. B. mit finnischen (Neuendorff 1992) oder griechischen (Pavlidou 1998) Beendigungsphasen verglichen werden.

Die Gesprächsmitten (alternativ werden in der Forschung die Bezeichnungen „topic“ oder „Kernphase“ benutzt), in denen die Beteiligten unterschiedliche Sachverhalte besprechen, weisen im Vergleich zu den ritualisierten Eröffnungen und Beendigungen größere Variationen auf, weshalb sich die diesem Gesprächsteil zugrundeliegende Ordnung schwieriger feststellen lässt. Sugita charakterisiert diese Problematik folgendermaßen: „Im Gegensatz dazu [zu den Eröffnungen und Beendigungen, Anm. R. E. und S. Z.] erweist es sich wegen der unterschiedlichen Daten mit unterschiedlichen Gesprächsinhalten als ungleich schwierig, bei Themengesprächen eine Systematik zu finden“ (Sugita 2004, 63–64). Eine ähnliche These formuliert auch Minkkinen: „Die Bearbeitung all dieser Informationen [bezüglich des zu besprechenden Sachverhalts, Anm. R. E. und S. Z.] ist die Aufgabe, deren Realisierung die größte Heterogenität aufweist“ (Minkkinen 2006, 200). Andererseits beweist ihre Studie, in der sie finnisch-deutsche Geschäftstelefonate im Rahmen des übergeordneten Handlungsmusters „Geschäfte abwickeln“ (Minkkinen 2006, 74) mit Blick auf die Gesamtverlaufsstruktur der Gespräche (Eröffnung, Gesprächsmitte und Beendigung) untersucht, dass bei der Beschränkung des Untersuchungsgegenstands auf einen Gesprächstyp bzw. ein Handlungsmuster die Heterogenität der Gesprächsmitte deutlich reduziert wird. Die Studie von Minkkinen erweist sich auch für unsere Analyse von großer Bedeutung: Ähnlich wie die finnische Forscherin analysieren wir die Handlungsstruktur von deutsch-litauischen Geschäftstelefonaten, jedoch schränken wir das von Minkkinen

vorgeschlagene umfassende Handlungsmuster „Geschäfte abwickeln“ auf das Handlungsmuster „Probleme im Geschäftsleben lösen“ ein.

Speziell im Hinblick auf die Behandlung von problematischen Sachverhalten in der Telefonkommunikation soll der Artikel von Jefferson und Lee als einer der ersten dieser Fragestellung gewidmeten Beiträge erwähnt werden: Die beiden Forscher beschäftigen sich mit der Behandlung von Problemen (*'troubles'*) in englischsprachigen Telefongesprächen, jedoch am Beispiel privater Telefonate, wobei sie auch auf die spezifische Verlaufsstruktur von diesen Gesprächen hinweisen: „*such a thing as 'talk about a trouble' is a robust phenomenon, a specific organization of talk*“ (Jefferson & Lee 1981, 399). Auf die Erkenntnisse von Jefferson und Lee bezieht sich später die japanische Forscherin Yotsukura, wenn sie japanische Geschäftstelefonate, in denen problematische Sachverhalte behandelt werden (*problem reports*), untersucht und diese mit entsprechenden englischen Telefonaten vergleicht. Zum Beispiel bietet Yotsukura (2002) in dem Aufsatz *Reporting problems and offering assistance in Japanese business telephone conversations* eine detaillierte Analyse von zwei Geschäftstelefonaten, in denen ein Mitarbeiter eines Unternehmens im Rahmen seiner alltäglichen beruflichen Tätigkeit den Mitarbeiter eines anderen Unternehmens anruft, um ein Problem zu präsentieren und eine Lösung zu finden. In einer späteren Untersuchung hat Yotsukura (2003, 100) die allgemeine Struktur japanischer Geschäftstelefonate folgendermaßen zusammengefasst:

1. *Opening*
2. *Transition to discussion of business transaction(s)*
 - Attention focuser*
 - General statement of business matter to be discussed, usually framed through the EP [extended predicate] (maeoki)*
 - Clause particle (kedo or ga), which may be given greater stress and higher pitch in order to signal a transition relevance place*
3. *Discussion of business transaction(s)*
4. *Summary of agreed-upon matter(s)*
 - Summary/restatement of matter(s) agreed upon within the conversation*
 - (Recursion to Sections 2 and/or 3)*
 - (Promise to future contact)*
5. *Closing*

In ihren Studien (2002, 2003) stellt Yotsukura fest, dass in japanischen telefonischen Mitteilungen von problematischen Sachverhalten die Anrufer das Problem nicht explizit nennen, sondern viele Einzelheiten Schritt für Schritt mitteilen, sodass der Angerufene dazu gezwungen ist, das Problem selbst zu erschließen und zu benennen.

Da Probleme nicht nur in Telefongesprächen behandelt werden, sondern auch in anderen Formen mündlicher Berufskommunikation, erscheint es sinnvoll, einen Blick auf die Erforschung weiterer mündlicher Textsorten zu werfen. So können z. B. die von Fiehler und Becker-Mrotzek (2002) durchgeführten gesprächsanalytischen Studien zu „Besprechungen“ oder „Mitarbeitergesprächen“ zu Rate gezogen werden, denn auch in diesen Gesprächen geht es in erster Linie um die Klärung sachlicher, häufig auch problematischer Fragen. Die Analyse der Behandlung von problematischen Sachverhalten in Geschäftstelefonaten verdeutlicht Parallelen zum Handlungsmuster „Beratungsgespräch“, das laut Nothdurft, Reitemeier und Schröder idealtypisch aus folgenden Komponenten besteht: Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung, Problempräsentation, Entwickeln einer Problemsicht, Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung, Situationsauflösung (Nothdurft, Reitemeier & Schröder 1994, 10). Die Untersuchungen von Nothdurft (ausführlich zur interaktiven Ausarbeitung „eines Problems“ in Beratungsgesprächen siehe auch: Nothdurft 1984) bieten bei der Feststellung von einzelnen Interaktionsaufgaben in den Geschäftstelefonaten, in denen Probleme behandelt werden, wichtige Anknüpfungspunkte.

Ausgehend von dem anfangs festgelegten Verständnis der Interkulturalität als einer Bezugsgröße, die von den GesprächspartnernInnen selbst problematisiert wird und somit die Gesprächsabläufe bestimmt, dürfen hier sowohl die auf interaktionistischen Ansätzen beruhenden Studien, die jede interlinguale Kommunikationssituation als beeinflusst durch die kulturell geprägten Sprech- und Handlungskonventionen der Beteiligten betrachten (z. B. Müller-Jacquier 2000), als auch kontrastiv angelegte Forschungsarbeiten zur Kultur bzw. Interkulturalität in Telefongesprächen, in denen zwei oder mehrere monolinguale Korpora mit Blick auf mögliche Problembereiche der interkulturellen Kommunikation verglichen werden (z. B. Luke & Pavlidou 2002), weitgehend unberücksichtigt bleiben. Wir beziehen uns ausschließlich auf Untersuchungen, die sich mit interlingualen interkulturellen Telefongesprächen beschäftigen und trotz der Fokussierung des Blicks auf andere Fragestellungen auch die Frage nach der Relevanz der Kategorie Kultur thematisieren. So stellen z. B. Rasmussen oder Minkkinen in ihren Untersuchungen deutsch-dänischer bzw. deutsch-finnischer Geschäftstelefonate unter anderem die Frage danach, inwieweit und ob überhaupt Interkulturalität für diese Gespräche handlungsrelevant ist. Dabei kommen die beiden zu einem ähnlichen Ergebnis, nämlich, dass die kulturell differente Zugehörigkeit der Beteiligten in den von ihnen untersuchten Kommunikationssituationen nicht problematisiert bzw. nicht als relevant angesehen wird (Rasmussen 2000, 17f.; Minkkinen 2006, 262). Siegfried, die sich speziell mit der Konstituierung von Interkulturalität in deutsch-schwedischen Wirtschaftsgesprächen beschäftigt, betont ebenfalls die Perspektive der Beteiligten und plädiert dafür, dass „kulturelle Zugehörigkeit“ in der Analyse „nur dann als handlungs- und äußerungsrelevant beschrieben werden“ kann und soll, „wenn sich die Interagierenden in rekonstruierbarer

Weise an ihr orientieren“ (Siegfried 2003, o. S.). Die den gesprächsanalytischen Arbeiten der hier genannten skandinavischen Forscherinnen zugrunde liegende Auffassung von Interkulturalität bewahrt vor vorschnellen Generalisierungen und kann als wegweisend gelten, wenn wir im Weiteren eine begründete Antwort auf die Frage suchen, ob und inwieweit Interkulturalität in deutsch-litauischen Geschäftstelefonaten manifest wird und ob sie die Gesprächsabläufe bei der Behandlung von arbeitsbezogenen Problemen beeinflusst.

Der kurze Überblick des Forschungsstands soll zeigen, dass im Laufe der letzten Jahrzehnte in der Gesprächsforschung mehrere Untersuchungen zur Verlaufstruktur und insbesondere zur Eröffnungs- und Beendigungsphase von mono- und interlingualen, privaten, halb-formellen und institutionellen Telefongesprächen vorgelegt wurden. Im Hinblick auf die Behandlung von problematischen Sachverhalten wurden einige Studien zu englischsprachigen oder japanischen Telefonaten vorgestellt, jedoch fehlen bislang spezielle Untersuchungen zur Behandlung von Problemen in deutschen mono- oder interlingualen Geschäftstelefonaten. Diese Fragen werden nur teilweise von Minkkinen 2006 oder Reuter 2011 angesprochen. Insbesondere eine Analyse litauischer mono- oder interlingualer Geschäftstelefonate ist bislang Desiderat der Forschung, das durch die weitere exemplarische Analyse eines authentischen deutsch-litauischen Geschäftstelefonats zumindest in Ansätzen geschlossen werden soll. In der qualitativen Kommunikationsforschung dienen Einzelfallanalysen der Hypothesengenerierung. In diesem Sinne soll auch in diesem Beitrag die Analyse dazu dienen, erste Hypothesen für die Untersuchung des Gesamtkorpus zu formulieren.

3 Das Handlungsmuster „Probleme im Geschäftsleben lösen“ am Beispiel eines deutsch-litauischen Geschäftstelefonates

3.1 Zum Korpus

Geschäftstelefonate werden in der Gesprächsforschung eher selten untersucht, weil es schwierig ist, das nötige Material zu erheben. Überwiegend mit Hilfe von Privatkontakten ist es uns gelungen, für die Analyse ein Korpus von 42 authentischen deutsch-litauischen Geschäftstelefonaten zusammenzustellen. Es wurden keine bestimmten Gesprächstypen aufgezeichnet, um im Voraus festgelegte Handlungen zu erforschen, sondern ganz übliche Telefonate in einem Versicherungsunternehmen (30 unternehmensinterne Telefonate) und in einer Handelsfirma (12 unternehmensexterne Telefonate). Die deutschen GesprächspartnerInnen wurden über die Aufzeichnung in einer Rundmail im Voraus informiert, wobei nur sehr wenige ihre Zustimmung verweigerten. Alle Gespräche werden von Anfang an auf Deutsch geführt, so dass keine Fragen der Sprachenwahl existieren,

im Unterschied etwa zu den in der Forschung erläuterten Verfahren der Sprachenwahl in internationalen Telefongesprächen (Rasmussen & Wagner 2002, 111–131).

Alle Gespräche sind in alltägliche praktische Arbeitszusammenhänge eingebettet, d. h., die Beteiligten erledigen parallel zum Gespräch auch andere Aktivitäten, z. B. sie prüfen Tabellen, E-Mails oder Rechnungen, und besprechen frühere sowie nachfolgende arbeitsbezogene Aktivitäten. Die Bearbeitung eines bestimmten Sachverhalts kann, insbesondere im Fall von unternehmensinternen Telefonaten, über mehrere Telefonate hinweg erfolgen, sodass auch in der Analyse eines konkreten Gesprächs häufig ein über das Einzelgespräch hinausgehender Gesprächskontext berücksichtigt werden muss.

Alle aufgezeichneten Telefongespräche wurden mit Hilfe des „Gesprächsanalytischen Transkriptionssystems“ (GAT) transkribiert (Dittmar 2009, 134–140). Die Personen-, Firmen- und Produktnamen wurden dabei anonymisiert.

3.2 Exemplarische Analyse eines deutsch-litauischen Geschäftstelefonates

Im Weiteren wird ein im Rahmen fest etablierter Zusammenarbeit stattfindendes Geschäftstelefonat exemplarisch analysiert, in dem eine Mitarbeiterin einer litauischen Niederlassung eine Mitarbeiterin des deutschen Stammunternehmens anruft, weil die deutsche Kollegin ihr den Zugang zu einer gemeinsamen Datenbank vorübergehend geschlossen hat, ohne im voraus darüber zu informieren. So kann die Litauerin ihre beruflichen Aktivitäten nicht durchführen und wendet sich an die deutsche Kollegin mit der Bitte um eine Klärung dieser Situation. Das Gespräch dauert 4:33 Minuten. Es wurde Mitte Dezember 2011 aufgezeichnet. Im weiteren Text werden die litauische Sprecherin LS und die deutsche Sprecherin DS genannt.

Bei der ersten Sichtung des Fallbeispiels konnten die folgenden drei Gesprächsphasen identifiziert werden: Eröffnung (Z. 01-03), Gesprächsmitte (Z. 04-114) und Beendigung (Z. 120-123). Zudem lässt sich die Gesprächsmitte in insgesamt sechs Phasen unterteilen, die im Folgenden erläutert werden sollen.

(Z. 01-03 beseitigt: rituelle Gesprächseröffnung mit Sprecheridentifikation. Zur Regelmäßigkeit von Eröffnungsphasen siehe Rasmussen 2000, 42–54).

1) Nennung des Grundes für den Anruf

(1)

04 LS: *frau BACHmann , (.)*

05 *kann es sein (.) dass ich keine beRECHtigung zu (Bezeichnung der Datenbank) Habe ;*

Mit der namentlichen Anrede, die wichtig für die Beziehungsgestaltung ist und in diesem Fall zugleich den Abschluss der Eröffnungsphase markiert, leitet die LS als Kontaktinitiatorin die Nennung des Grundes für den Anruf ein, welcher dann in der gleich der Anrede folgenden direkten Frage deutlich genannt wird *kann es sein (.) dass ich keine beRECHtigung zu (Bezeichnung der Datenbank) HAbE (Z. 05)*. Aus der Art und Weise, wie die Anruferin ihre Frage formuliert, geht hervor, dass sie die Problemverursachung nicht bei sich feststellen kann und deshalb nachfragt, ob das Problem möglicherweise fremd verschuldet ist. Die direkte Frage ist auch ein Mittel, mit dem die LS zwei Kontextualisierungen vornimmt: Zum einen stellt sich die LS als Unwissende in Bezug auf einen bestimmten Sachverhalt dar. Sie informiert ihre deutsche Kollegin darüber, dass sie ein Wissensdefizit bezüglich des Datenbankzugangs hat und anruft, um diese fehlende Information zu erfragen. So schreibt sie der DS die Rolle als Wissende zu. Gleich mit der Nennung des Grundes wird also die erste Wissensasymmetrie zwischen den Beteiligten im Gespräch signalisiert und die Kategorien unwissend vs. wissend relevant gemacht. Zum anderen führt die LS eine klare institutionelle Kontextualisierung durch, weil der Grund für den Anruf auf institutionelle Zwecke beziehbar ist. Die Frage der LS macht eine Antwort von der DS erwartbar („konditionelle Relevanz“; Schegloff & Sacks 1973, 295f) und markiert somit die Redepflicht der DS. Die DS soll eine Erklärung für das entstandene Problem liefern.

2) Erkennung und Bestätigung des Problems

(2)

06 DS: JA ,
 07 LS: ((lautes gereiztes ausatmen))
 08 <<cresc> hehe hehe > (-)
 09 <<dim>HAben sie denn; (.) >
 10 habe ich (.) - haben sie die e-mail denn NICHT geKRIECHT ?
 11 LS: <<len> nee habe [ich nicht] > .
 12 DS: [<<p> ouh:::::::::: das wär=ja: gu::t . >
 13 (5.0)

Die DS übernimmt das Rederecht und geht zur Nennung einer neuen Information über. Sie beantwortet die Frage der LS mit einer klaren kurzen Bestätigung *JA* und zeigt so, dass ihr der „relevante Arbeitskontext“ (Minkkinen 2006, 107) bekannt ist und dass sie das Problem der Anruferin antizipieren kann. Indem sie eine Antwort auf die von der LS gestellte Frage gibt, akzeptiert sie auch die von der LS durchgeführte kontextuelle Zuweisung in Bezug auf die Kategorien wissend vs. unwissend. Auf die Antwort der deutschen Kollegin reagiert die LS mit lautem und gereiztem Ausatmen. Da der DS die Situation bekannt ist, betrachtet sie diese zunächst nicht als problematisch, nimmt

die stimmlich deutlich signalisierte Unzufriedenheit der litauischen Kollegin nicht wahr und reagiert mit Lachen. Nach einer kurzen Pause wird sie aber unsicher, was auch ein Problembewusstsein signalisiert. Von Irritation und Unsicherheit zeugen die Äußerungsabbrüche bei ihrer Rückfrage *Haben sie denn; (.) > habe ich (.) - haben sie die e-mail denn NICHT geKRIECHT ?* (Z. 09-10). Hier geht es um die Frage der Problemverursachung: Die DS nimmt Bezug auf einen früheren schriftlichen Kontakt und weist implizit darauf hin, dass die LS durch eine E-Mail über die Schließung der Datenbank informiert werden sollte. Rückverweise auf einen schriftlichen Kontakt werden von Minkkinen als wichtiges Verfahren für die Markierung des relevanten Arbeitskontextes bezeichnet (Minkkinen 2006, 149–154). Der Rückverweis auf die E-Mail, wodurch die Einbettung des Telefongesprächs in übergreifende Arbeitsprozesse aufgezeigt wird, erfolgt sehr ökonomisch, da nur das Medium genannt, nicht aber über den Inhalt gesprochen wird. Abgesehen davon stellt die Anruferin keine Fragen zur Verständnissicherung. Es wird deutlich, dass beide Gesprächsteilnehmerinnen sich und den zu besprechenden Sachverhalt gut kennen. In dieser Sequenz werden die Rollen der Beteiligten vertauscht: Während zuvor die DS die Wissende war, markiert sie jetzt ihr Verstehensproblem im ersten Teil einer Paarsequenz. Die LS reagiert sofort im zweiten Teil mit einer der Frage angemessenen Äußerung in Form einer Antwort *nee habe ich nicht* (Z. 11). Aus der Antwort der LS geht deutlich hervor, dass der E-Mail-Kontakt nicht zustande gekommen ist und dass sie nicht rechtzeitig über die mögliche Störung vorgewarnt worden ist. Die DS reagiert darauf mit der gedehnt ausgesprochenen Interjektion *ouh*, die eine unangenehme Überraschung anzeigt. Die darauf folgende langsam und leise ausgesprochene Äußerung *das wär=ja: gu::t* (Z. 12), die genau das Gegenteil des Gesagten (= schlecht) ausdrückt, zeugt davon, dass die DS das Problem wahrgenommen hat. Da die LS nicht sofort ihren Turn aufnimmt, entsteht eine Pause von 5 Sekunden. Die lange Pause an dieser Stelle ist nicht nur ein Zeichen dafür, dass es in diesem Telefonat um einen heiklen Sachverhalt geht und dass in der Kommunikation Spannung entstanden ist, sondern sie markiert auch die Unsicherheit beider Beteiligten in Bezug auf die weitere Vorgehensweise im Gespräch.

3) Erkundigung nach der Problemlösung

(3)

14 LS: <<len> beKOMme ich irgendWANN (- -) wieder meine berechtiGUNG?

15 DS: <<p> ja: (-) im JANuar ; >

16 LS: <<f>/<<acc> erst im jaNUAR ? >>

Nach der Pause wird das Gespräch fortgesetzt. Die zuvor relevant gemachten Kontextualisierungshinweise in Bezug auf die Kategorien wissend vs. unwissend –

die Verteilung von Frage und Antwort – bleiben auch weiter bestehen. Die Anruferin erkundigt sich nach einer möglichen Problemlösung in Form einer direkten Frage, mit der sie wiederum ihr Nicht-Wissen signalisiert und gleichzeitig der DS wieder die Rolle der Wissenden zuschreibt *beKOMme ich irgendWANN (- -) wieder meine berechtiGUNG?* (Z. 14). Ihre freundlich klingende Stimme hat die Funktion, die entstandene Spannung abzumildern. Die Antwort von der DS beinhaltet sowohl eine vertröstende Bejahung als auch eine Inaussichtstellung eines nächst möglichen Termins *ja: (-) im Januar* (Z. 15), d. h., die LS wird ihre Berechtigung wieder bekommen, aber nicht sofort. Die LS reagiert darauf mit einer Rückfrage *erst im jaNUAR ?* (Z. 16) und signalisiert sowohl sprachlich (einschränkende Partikel *erst*) als auch stimmlich (die schnell hochsteigende Stimme) ihre Unzufriedenheit mit dem genannten Termin der Problembeseitigung, widerspricht ihrer deutschen Kollegin jedoch nicht direkt. Die DS erweist sich in dieser Gesprächsphase als diejenige, die aufgrund ihrer Position nicht nur Informationen vermittelt, sondern auch als diejenige, die Entscheidungen trifft, von denen die LS abhängig ist und die sie nicht beeinflussen kann (= Schließung bzw. Öffnung der Datenbank für die LS). Die an dieser Stelle sichtbar werdenden positionsspezifischen Unterschiede (in einer noch zu klärenden Art und Stärke) sind institutionell vorstrukturiert und entstehen in enger Koordination beider Gesprächspartnerinnen. In dem Maße, wie die LS als die Unwissende bzw. die Entscheidungsabhängige erscheint, tritt die DS als die Wissende bzw. die Entscheidungsbevollmächtigte auf.

Bei der Bearbeitung dieser Aufgabe werden bestehende Wissensdefizite seitens der LS ausgeglichen. In Bezug auf das unterschiedlich verteilte Wissen zwischen den Beteiligten bleibt zunächst unklar, ob sie lediglich auf unterschiedliche, aber grundsätzlich hierarchieneutrale Positionen und damit verbundene spezifische Aufgaben verweisen oder ob das Verhältnis zwischen den Gesprächspartnerinnen als grundlegend hierarchisch charakterisiert werden kann.

4) Erklärung des Arbeits- bzw. Problemkontextes

(4)

17 DS: <<p> mh (.) wir haben (.) wir machen jetzt ja DICHT (.)

18 wir machen den JAHRESabschluss ;

19 ich hatte (.)

20 Ö:::H (.) wie doo:f ;

21 ich habe ne BÜROleiter (BE) (.) äh: gemacht ;

22 ich hab` sie verGEssen ;

23 <<acc> weil ich gedacht hab ITALien > (.) und (--)

24 SCHULdigung . >

25 <<cresc> ich hab ne mail geschickt vor einer woCHE , (-.)

26 LS: *ach SO* : ,
 27 DS: *sie war am freiTAG wir können nichts machen wegen JAHRESabschluss* ;
 28 LS: *mh*:: (---)
 29 << laut ausatmend> !OKAY! . > hhh he
 30 DS: *ich weiss dass wir das ihnen schon Offen gelassen hatten* ;
 31 (2.0)
 32 *das WEISS ich* ; (--)
 33 *ich habe jetzt aber EXtra mal ZUGeMACHT* ;
 34 *wollt`mal gucken OB <<lachend> sie sich und WANN sie sich melden*>
 35 *hihi hihi* (.)
 36 *a:hm* (.) *weil es dürfen dann KEIne Änderungen am beSTAND mehr geMACHT werden*;

In den Zeilen 17 und 18 erklärt die DS ihrer litauischen Kollegin, warum sie den Zugang zur Datenbank nicht sofort öffnen kann, indem sie auf den „Stand der laufenden Zusammenarbeit“ (Minkkinen 2006, 175) hinweist *wir machen den JAHRESabschluss* (Z. 18). Sie ist sich aber auch des unterlaufenen Fehlers und des dadurch entstandenen Problems bewusst, was sie mit einer Interjektion der Enttäuschung *Ö:::H* (Z. 20) und dem unmittelbar darauf folgenden Ausdruck der Bedauerung *wie doo:f* (Z. 20) markiert. Dann unternimmt sie einen Erklärungsversuch *ich habe ne BÜROleiter (BE) (.) äh: gemacht* (Z. 21). Es geht hier vermutlich darum, dass die DS eine Benachrichtigung an einige Büroleiter im Ausland gemacht hat, hat dabei aber besonders an das Büro in Italien und nicht an Litauen gedacht *weil ich gedacht hab ITAlien* (Z. 23). Da die LS ihr Rederecht immer noch nicht beansprucht, entschuldigt sich die DS bei ihrer Kollegin *SCHULDigung* (Z. 24). Diese Entschuldigungshandlung der DS lässt an dieser Stelle des Gesprächs auf ein spezifisches Symmetrie-Asymmetrieverhältnis schließen, in dem die DS ihre (lokal) bevorrechtigte Position bezogen auf das Recht, Entscheidungen zu treffen, nicht in den Vordergrund stellen will. Man kennt einander und man ist vor allem an der Erhaltung der positiven kollegialen Beziehung interessiert. Stimmlich signalisiert die DS sehr deutlich, dass sie die entstandene Situation bedauert (sie spricht leise und langsam, ihre Stimme klingt weich). Dann nimmt sie noch einmal Bezug auf den schriftlichen Kontakt *ich habe ne mail geschickt vor einer woCHE* (Z. 25). Es geht hier höchstwahrscheinlich um die vorher angesprochene Benachrichtigung, die die litauische Kollegin nicht erhalten hat. Darauf reagiert die LS mit einer kurzen laut und betont ausgesprochenen Bestätigung *ach SO* (Z. 26). Die DS präzisiert dann die Zeitangabe der schriftlichen Kommunikation *sie war am freiTAG* (Z. 27) und erklärt weiter den Problemkontext *wir können nichts machen wegen JAHRESabschluss* (Z. 27). Die LS reagiert mit einem Rückmeldesignal *mh* (Z. 28) und der betont ausgesprochenen Bestätigung !OKAY!, die stimmlich nicht nur ihre Akzeptanz gegenüber der gegenwärtigen Situation, sondern auch eine leichte Gereiztheit ausdrückt. Davon zeugt auch das gleich danach folgende laute Ausatmen.

Die DS nimmt ihren Turn auf, geht nicht auf die stimmlich signalisierte Unzufriedenheit der litauischen Kollegin ein und führt das Gespräch mit freundlicher Stimme weiter. Ihre Äußerung *ich weiß dass wir das ihnen schon Offen gelassen hatten* (Z. 30) verweist darauf, dass die Datenbank für die litauische Kollegin eine gewisse Zeit auch während des Jahresabschlusses in früheren Jahren offen gelassen wurde. Welche Bedeutung dieser Kontextualisierungshinweis an dieser Stelle des Gesprächs hat, ist noch schwer zu sagen. Man kann nur Vermutungen anstellen, ob die DS mit diesem Hinweis implizit auf die systembedingten kulturellen Unterschiede in der Versicherungsbranche anspielt oder ob sie damit nur die institutionell bedingten spezifischen Arbeitsaufgaben der LS meint. Wie dem auch sei, wichtig ist auf jeden Fall die Tatsache, dass die LS die in der Äußerung der DS enthaltene Information weder akzeptiert, noch ablehnt – sie nimmt ihr Rederecht nicht auf, so dass eine fast 2-sekündige Pause entsteht. Diese Pause wird von der DS mit *das WEISS ich* (Z. 32) beendet. Mit dieser Äußerung markiert die DS, dass ihr die Arbeitsspezifika in der litauischen Niederlassung bekannt ist. Im Anschluss hieran versucht sie, das Problem herunterzuspielen und die Spannung abzubauen, indem sie die Schließung der Datenbank scherzhaft als vorgesehen und in diesem Sinne auch als für sich selbst gut nachvollziehbar darstellt *wollt` mal gucken OB <<lachend> sie sich und WANN sie sich melden* (Z. 34). Diese Sequenz hat spielerischen Charakter und wird von der DS mit Lachen begleitet. An dieser Stelle versucht die DS, ihrer litauischen Kollegin eine Möglichkeit an die Hand zu geben, das entstandene Problem aus einem weniger ernsten Blickwinkel zu beurteilen. Anschließend leitet die DS zur ernstesten Themenbehandlung zurück, weil sie sich des entstandenen Problems bewusst ist, und präzisiert nach einem kurzen Verzögerungssignal *a:hm* (Z.36) mit nun ernster Stimme, warum kein Zugriff auf die Datenbank möglich ist *weil es dürfen KEINE Änderungen am beSTAND mehr geMACHT werden* (Z. 36).

Die Erledigung der Aufgabe „Erklärung des Arbeits- bzw. Problemkontextes“ zeichnet sich dadurch aus, dass ein Großteil der Problembearbeitung in Form von Darstellungshandlungen von der DS erfolgt. Die DS gibt sich Mühe, die Situation zu erklären, was als ein Indiz für das Vorhandensein einer gefühlten Schuld (= *ich hab` sie verGessen* (Z. 22)) angesehen werden kann. Gleichzeitig demonstriert sie aber auch, dass sie das Anliegen ihrer litauischen Kollegin ernst nimmt: Sie erklärt mehrmals ihre Antwort durch eine praktische Aufgabe (= der Jahresabschluss wird gemacht) und begründet somit, dass die Erwartung der Kollegin, bereits früher wieder einen Zugang zu erhalten, momentan nicht erfüllt werden kann. Abgesehen davon, dass die DS, wie anzunehmen ist, aufgrund ihres Rechts, in diesem Arbeitskontext Entscheidungen zu treffen, eine hierarchisch höhere Stellung besitzt, entschuldigt sie sich ausdrücklich bei ihrer litauischen Kollegin für die heikle Angelegenheit. Als Spannungsbearbeitungsstrategie verwendet die DS Lachen und Humor. Im Rahmen der professionellen Beziehungsarbeit

helfen die eingesetzte freundliche Stimme und der Humor, das etablierte kooperative Gesprächsklima aufrecht zu erhalten.

5) Gegenseitige Stellungnahme zum angezeigten Problem/zur Begründung von eigenen Standpunkten

(Z. 37-42 beseitigt: Die LS nennt ihre aktuellen beruflichen Tätigkeiten. Die DS signalisiert ihre Aufmerksamkeit mit dem leise ausgesprochenen „ja“)

(5)

- 43 DS: =mh, = also ich wür=dann eigentlich gerne DICHT lassen ;
44 weil dann WEISS ich (.) wir können hier in RUhe unseren ABSchluss machen;
45 das wäre erst aber bis UNgefä::hr (.) zweiter JANUARwoche ;
46 dann machen wir wieder AUF . (--)
47 << p> ist das jetzt ein GROßes probLEM für sie? >
48 LS: << rall> .hh mh:: bei uns ist die Auswinterung halt (.) hh hm:: (--)
49 AB dem ERSten JANuar ; >
50 DS: << p> JA::: .>
51 LS: << rall> und wenn ich jetzt den verTRAG nach oder in der zweiten woche des
Januars
52 erfasse (.) dann IST das schon ein probLEM ; (.)
53 dann hat=er (-) keine DEckung , >
54 DS: << p> JA::: .>
55 (4.5)
56 LS: << acc> mit KÜNDigung (-) das ist ja: (--) nicht schLIMM ;
57 das (.) das kann ich ja: auch im JANuar machen ; >
58 DS: ja::: , =
59 LS: = << acc> ich sammle alle KÜNDigungen jetzt (.) das ist kein probLEM ;
60 nur halt mit neuen verTRÄgen [mit ()
61 DS: [kündigen zu WANN ?
62 LS: .hh äh::: hhh ZU zweitausen::: (.)ELF .
63 DS: dann müssen sie die ja nächstes jahr dann storNIEn .
64 LS: geNAU .
65 DS: dann können sie nicht mehr KÜNDigen (.) die müssen sie dann wirklich
storNIEn ; =
66 = und verträge anlegen tun sie jetzt für zweitausendZWÖLF noch .
67 LS: JA . (---)
68 weil die leute noch GELD beZAHlen halt ;
69 DS: << p> JA::: . >
70 LS: PRÄmien .
71 (1.0)

Da für die Erfüllung der von der LS genannten Tätigkeiten in der litauischen Niederlassung der Zugang zur Datenbank nicht unbedingt notwendig ist, besteht die DS auf ihrem Standpunkt *also ich wür=dann eigentlich gerne DICHT lassen* (Z. 43) und argumentiert noch einmal, warum sie ihre Entscheidung nicht ändern will *weil dann WEISS ich (.) wir können hier in RUhe unseren ABSchluss machen* (Z. 44). Dann verweist sie erneut auf den möglichen Termin der Problembhebung *das wäre erst aber bis UNgefä.:hr (.) zweiter JANUARwoche* (Z. 45). Die DS ist ebenso an einer reibungslosen Geschäftsabwicklung in der litauischen Niederlassung interessiert und vergewissert sich daher, ob die litauische Kollegin mit dem genannten Termin wirklich keine Probleme haben wird *ist das jetzt ein GROßes probLEM für sie?* (Z. 47). Diese Äußerung zeugt von einer großen Kooperationsbereitschaft der DS. Die LS reagiert mit dem Rückmeldesignal *mh* (Z. 48) und verweist auf den für dieses Gespräch relevanten Arbeitskontext *bei uns ist die Auswinterung halt (.) hh hm:: (--)* *AB dem ERSten Januar* (Z. 48-49). Mithilfe des Lokaldeixis „bei uns“ zieht die LS eine Grenze zwischen dem Eigenen (= die Niederlassung in Litauen) und dem Fremden (= das Stammunternehmen in Deutschland) und teilt landesspezifische Information mit. Damit signalisiert sie auch, dass sie ihre Gesprächspartnerin als zu einer anderen Kultur zugehörig wahrnimmt. Auf die von der LS eingeleitete Zuweisung kultureller Differenz reagiert die DS mit betont ausgesprochenem *JA* (Z. 50). Es bleibt aber unklar, ob die DS in der Äußerung der LS enthaltene Zuweisung akzeptiert oder nicht: Die Partikel „ja“ muss an dieser Stelle nicht unbedingt Zustimmung signalisieren. Sie kann auch als Hörersignal interpretiert werden, das einfach von Aufmerksamkeit zeugt. Es kann auch nicht eindeutig entschieden werden, ob diese Information für die DS neu ist oder ob sie aufgrund der bestehenden Zusammenarbeit mit Litauen schon darüber Bescheid weiß. Auf jeden Fall zeigt die DS, dass sie diese Information zum Auswinterungstermin registriert hat. Im darauf folgenden Turn (Z. 51-53) argumentiert die LS, warum ihr der Zugriff zur Datenbank so wichtig ist, und bringt deutlich zum Ausdruck, dass der fehlende Zugang zur Datenbank die Erledigung ihrer alltäglichen beruflichen Aufgaben gefährdet, was sie explizit auch als *ein probLEM* (Z. 52) bezeichnet. Auch auf diese Information reagiert die DS nur mit einem leise, aber betont ausgesprochenen und Aufmerksamkeit anzeigenden *JA* (Z. 54), nach dem eine lange Pause von fast 5 Sekunden entsteht. Durch diese Pause wird die Antworthandlung der DS hinausgezögert. Da die DS an dieser Stelle noch keine Entscheidung treffen kann, informiert die LS ihre deutsche Kollegin über die aktuellen Arbeitsvorgänge in der litauischen Niederlassung etwas ausführlicher (Z. 56-57; Z. 59-60). In Zeile 60 kommt es zu einer kurzen Überlappung, weil die DS eine Verständnissicherungssequenz initiiert, um die zu besprechenden Arbeitsvorgänge sicher identifizieren bzw. kontrollieren zu können. Das Vorhandensein von Hierarchien und die damit einhergehenden asymmetrischen Beziehungen der Beteiligten sind

auch bei der Bearbeitung dieser Aufgabe sichtbar: Die DS aktiviert ihre Fach- bzw. Funktionsautorität, indem sie den Expertenstatus übernimmt und sehr detaillierte Arbeitshinweise erteilt *dann müssen sie die ja nächstes jahr dann storNIeren* (Z. 63); *dann können sie nicht mehr KÜNdigen* (.) *die müssen sie dann wirklich storNIeren* (Z. 65). Weiter im Gespräch treten die durch unterschiedliche institutionelle Rollen der Beteiligten bedingten Asymmetrien noch stärker zum Vorschein:

(6)

- 72 LS: *dann habe ich hier sowieSO scheiße gebaut mit einem versicherungsNEHMER ,*
73 *ich hab äh die poLIce stornIERT , (-)*
74 DS: *<< p> JA::: . >*
75 LS: *und nicht den verTRAG geKÜNdigt (.)*
76 *und auf einmal hat (-) der verSIcherungsnehmer GUTHaben gehabt ;*
77 *da wollte ich ihnen auch .hh den fall MITteilen ; (.)*
78 *dass sie den irgendwann einfach genauer ANschauen würden ;*
79 DS: *<<pp> () oke:y . >*
80 LS: *<< acc> ob das RÜCKgängig gemacht werden KANN ; >*
81 DS: *o:::h det ist alles blöd ;*
82 *weil wir jetzt eigentlich anfangen den JAHRESabschluss .*
83 *letzte WOche wäre das wahrscheinlich KEIN problem geWEsen .*

In den Zeilen 72 und 73 formuliert die LS ein zweites Problem. Sie berichtet in einer saloppen Sprache von einem von ihr selbst begangenen Fehler *dann habe ich hier sowieSO scheiße gebaut mit einem versicherungsNEHMER, ich hab äh die poLIce stornIERT*, worauf die DS mit einem leisen, aber betonten, ihre Aufmerksamkeit zeigenden *JA* (Z. 74) reagiert. In den Zeilen 75-76 erklärt die LS den Kontext des genannten Problems: Sie habe *nicht den verTRAG geKÜNdigt und auf einmal hat (-) der verSIcherungsnehmer GUTHaben gehabt*. Nun hofft sie darauf, dass die deutsche Kollegin den Fall *genauer ANschauen* (Z. 78) würde. Nach einem zustimmenden *oke:y* (Z. 79) der deutschen Mitarbeiterin präzisiert die LS ihr Anliegen, nämlich *ob das RÜCKgängig gemacht werden KANN* (Z. 80). Warum die LS diesen Fall ihrer deutschen Kollegin mitteilen will, bleibt unklar: Fehlt ihr die für die Erledigung dieser Aufgabe nötige Kompetenz? Fällt die Erledigung von solchen beruflichen Aufgaben nicht in ihren Zuständigkeitsbereich? Oder hat sie einfach keine Möglichkeit, die Stornierung der Police rückgängig zu machen und ihren eigenen Fehler zu beseitigen, weil die deutsche Kollegin ihr den Zugang zur Datenbank wegen des Jahresabschlusses vorübergehend geschlossen hat? Aus welchen Gründen auch immer setzt die LS an dieser Stelle noch einmal die Kategorien wissend vs. unwissend relevant und schreibt der DS die Rolle der Wissenden zu. Die DS akzeptiert die in der indirekten Bitte der LS

enthaltene Zuweisung mit der Interjektion *oh* (Z. 81) und einer der umgangssprachlichen Ausdrucksweise von der LS entsprechenden Einstellungsbekundung *det ist alles blöd* (Z. 81), wobei sie deutlich macht, dass das Problem unter den aktuellen Umständen *weil wir jetzt eigentlich anfangen den JAHRESabschluss* (Z. 82) nicht so einfach zu lösen ist *letzte WOche wäre das wahrscheinlich KEIN problem geWesen* (Z. 83). Die Analyse der obigen Sequenz macht deutlich, dass die DS bezogen auf ihre Kompetenz bzw. ihren Zuständigkeitsbereich in einer (lokal) bevorrechtigten Position ist.

Die Aufgabe „Stellungnahme zum angezeigten Problem/zur Begründung von eigenen Standpunkten“ wird aufwendig realisiert. Die Gesprächspartnerinnen signalisieren mehrmals, dass eine reibungslose Abwicklung der gemeinsamen Geschäfte ihre Aktivitäten motiviert: Sie weisen beide auf den institutionellen Kontext (= die laufenden Arbeiten) hin, die LS begründet ihren Standpunkt mit gesprächsübergreifenden Folgen (= Verträge ohne Deckung). Die DS konzentriert sich auf die arbeitsspezifischen Bedürfnisse der LS und fordert Informationen ein, die ihr helfen sollen, das richtige Bild davon zu bekommen, inwiefern die Schließung der Datenbank die Erledigung der beruflichen Aktivitäten in der litauischen Niederlassung gefährdet. Durch die Art und Weise, wie die Beteiligten diese Aufgabe bearbeiten, zeigen sie, dass sie sich beide bei der Lösung des problematischen Sachverhalts mehr oder weniger als Expertinnen betrachten. Beide Mitarbeiterinnen sind in Bezug auf verschiedene Arbeitsvorgänge im Fachgebiet Wissende und zugleich Nicht-Wissende, sodass sie sich zuerst bis zu einem gewissen Grade erst wechselseitig kompetent machen müssen.

6) Aushandlung des gemeinsamen Handlungsplans

(Z. 84-86 beseitigt: Die DS arbeitet am Computer)

(7)

87 DS: <<p> sagen sie mir die NUMmer ; >

88 (4.0)

89 <<ress> sagen sie mir die PARTNERnummer ; >

Die DS ist bereit, das letztgenannte Problem im Rahmen des Gesprächs zu lösen und fordert die LS leise auf, die Nummer zu sagen (Z. 87). Da die LS ihren Turn nicht aufnimmt, entsteht eine Pause von 4 Sekunden. Dann präzisiert die DS ihre Frage mit lauterer Stimme, indem sie anstelle von „Nummer“ den Arbeitsbegriff „Partnernummer“ benutzt.

(Z. 90-99 beseitigt: Die LS sucht nach der Partnernummer und signalisiert mehrmals, sie könne die Nummer nicht finden.)

(8)

- 100 DS: <<p> na DANN rufen sie mich AN (-)
101 LS: ich schreibe sie einfach AN ;
102 DS: <<p> JA::: . >
103 LS: es ist besser einfach (.) schreibe dann (.) die: PARTNERnummer (-) u:nd (-)
104 DS: <<p> JA::: . >
105 LS: dann schrei[be, =
106 DS: [<< acc> also ich würde gern folgendes vorschlagen (.) ich würde jetzt
107 erstmal nochmal ZUlassen (.) damit wir das einmal hier ABstimmen können; = >
108 LS: = mh=
109 DS: = << acc> dann überlege ich aber ob wir die TAGE noch mal für sie
AUFmachen ;
110 sie dürfen dann WIRKLICH , >
111 (---)
112 LS: so ZWEI TAge brauche ich ; =
113 DS: = gut (.) sie müssn dann verTRÄge ANlegen ;
114 LS: JA . (--)
115 ich mache JA auch nix ANderes ;
116 DS: äh::: ;
117 .h OKEY .(.)
118 ich guck MAL .
119 ich melde mich dann nach[her; =ja?
120 LS: [OKEY (.) =

Da die LS die benötigte Nummer nicht finden kann, bleibt die durch die Frage der DS erzeugte konditionelle Relevanz bestehen und es wird ein neuer Kontakt verabredet. Die DS schlägt ein erneutes Telefonat vor *na DANN rufen sie mich AN* (Z. 100). Die LS präferiert dagegen eine schriftliche Mitteilung *ich schreibe sie einfach AN* (Z. 101), was die DS mit *JA* (Z. 102) akzeptiert. So wird die Bearbeitung des zweiten Problems durch die zweimalige Akzeptanz des Handlungsplans abgeschlossen und die DS geht zur Mitteilung ihrer Entscheidung in Bezug auf das erste Problem (= kein Datenzugang) über. Sie unterbricht die LS, die schon zum dritten Mal ihren Handlungsvorschlag *dann schrei[be* (Z. 105) wiederholt und gibt zu verstehen, dass sie die Datenbank *erstmal nochmal ZUlassen* (Z. 107) würde, was sie folgendermaßen begründet *damit wir das einmal hier ABstimmen können* (Z. 107). Da aber der DS bekannt ist, dass in den Vorjahren die Datenbank für die LS auch während des Jahresabschlusses eine gewisse Zeit offen gelassen wurde, entscheidet sie sich dahingehend zu überlegen, der LS den Zugang für ein paar Tage einzuräumen *dann überlege ich aber ob wir die TAGE noch mal für sie AUFmachen* (Z. 109). Fällt die Entscheidung positiv aus, wird die LS den benötigten Zugang zur Datenbank bekommen *sie dürfen dann WIRKLICH* (Z. 110). Die

LS nimmt ihren Turn nach einer kurzen Pause auf und äußert ihr Vorhaben, die nötigen Aktivitäten (= Verträge schließen) etwa in zwei Tagen durchführen zu können *so ZWEI TAGE brauche ich* (Z. 112). Diese Zeitangabe wird seitens der DS mit dem Hinweis *gut (.) sie müssn dann verTRÄge ANlegen* (Z. 113) akzeptiert. Diese Einschränkung, was dann nur an der Datenbank gemacht werden darf, in Form eines Befehls ist eine klare Anordnung, die nur von einem Höhergestellten ausgesprochen werden kann. Sie wird von der LS angenommen und mit *JA* (Z. 114) ratifiziert. Die Behandlung des Problems wird in diesem Fall jedoch nicht aus einem gemeinsamen Kooperationsprozess heraus beendet, sondern die Entscheidung wird von der DS alleine gefällt und von der LS nur noch ratifiziert. Die endgültige Entscheidung, ob die DS ihrer Kollegin den Zugang zur Datenbank in der Tat ermöglichen wird, wird auf später vertagt *ich melde mich dann nach[her; =ja?* (Z. 119). Diese Äußerung der DS, mit der sie die Themenbehandlung beendet, weist wegen abschließender Nachfrage „ja?“ der die Funktion der Verständnissicherung zugeschrieben werden kann, eher kooperative als dominante Züge auf. Die LS akzeptiert diesen Vorschlag zur Lösung des Problems mit *OKEY* (Z. 120). Nach Minkkinen kann der akzeptierte Vorschlag zu einem neuen Gespräch als ausgehandelter Handlungsplan gelten (Minkkinen 2006, 221). Die Abstimmung der weiteren Aktivitäten sowie der Verweis auf die nachfolgende Kommunikation deuten eine mögliche Lösung der in diesem Telefongespräch behandelten beruflichen Probleme an und indizieren die Beendigung des Telefongesprächs, was in den beseitigten Zeilen 121-124 tatsächlich geschieht.

Es fällt auf, dass die LS bei der Erledigung der Aufgabe „Aushandlung des gemeinsamen Handlungsplans“ ungleiche Beteiligungschancen hat. Die DS bewegt das Gespräch in die für sie erwünschte Richtung, die der Erfüllung ihrer Ziele gerecht zu werden scheint. Das dominante Kommunikationsverhalten der DS manifestiert sich bei der Bearbeitung dieser Aufgabe vor allem in ihrem verstärkten Recht, Entscheidungen zu treffen (*sagen sie mir die Nummer* (Z. 87); *ich würde jetzt erstmal nochmal ZUlassen* (Z. 106-107); *dann überlege ich aber ob wir die TAGE noch mal für sie AUFmachen* (Z. 109); *sie dürfen dann WIRKLICH* (Z. 110); *ich guck MAL* (Z. 118)) und Einschränkungen für die LS festzulegen (*sie müssn dann verTRÄge Anlegen* (Z. 113)). Die DS signalisiert deutlich, dass nur sie darüber entscheidet, ob und unter welchen Voraussetzungen etwas gemacht werden kann. Ein gemeinsames Bestimmen oder eine Abstimmung von Interessen gibt es nur am Anfang dieser Gesprächsphase, wenn ein Handlungsplan für die Lösung des zweiten Problems (= ein problematischer Vertrag) ausgehandelt wird. Die LS bringt einen Gegenvorschlag ein *ich schreibe sie einfach AN* (Z. 101), der auch von der DS zweimal akzeptiert wird. Durch das Entscheidungsrecht der DS werden die Unterschiede zwischen den institutionellen Rollen beider Beteiligten deutlich hervorgehoben und es wird deutlich, dass die LS sich in einer prinzipiell reaktiven und von dem sprachlichen

Handeln der DS direkt abhängigen Position befindet: *mh* (Z. 108), *JA* (Z. 114), *OKEY* (Z. 120).

4 Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Aus der Analyse des Beispieltelphonats ergibt sich eine Reihe von Befunden. Die exemplarische Analyse des Gesprächs hat gezeigt, dass sich die Beteiligten bei der Durchführung des Telefonats an einer bestimmten Verlaufsstruktur des Gesprächs orientieren. Eine erste Durchsicht ergab ganz deutliche Grenzbereiche zwischen Eröffnung und Gesprächsmitte sowie zwischen Gesprächsmitte und Beendigung. Die Eröffnungs- und Beendigungsphasen werden im analysierten Telefonat sehr ökonomisch realisiert, weil die Beteiligten sich als Professionelle an den Regeln des Gesprächstyps „Geschäftstefonat“ orientieren und sich nur auf die Erledigung der wichtigsten in diesen Segmenten vorkommenden Aufgaben (Identifikation/Gegenidentifikation sowie Gruß/Gegenruß und gegenseitiger Austausch von Abschiedsformeln) beschränken.

In Bezug auf die Gesprächsmitte wurden folgende Aufgaben rekonstruiert: 1) Nennung des Grundes für den Anruf bzw. Nennung des Problems, 2) Erkennung und Bestätigung des Problems, 3) Erkundigung nach einer Problemlösung, 4) Erklärung des Arbeits- bzw. Problemkontextes, 5) Stellungnahme zum angezeigten Problem/zur Begründung von eigenen Standpunkten und 6) Aushandlung des gemeinsamen Handlungsplans.

Ein weiteres Ziel der Analyse war zu zeigen, wie die rekonstruierten Aufgaben in dem ausgewählten Fallbeispiel realisiert werden. Da dies schon bei der Analyse der einzelnen Aufgaben deutlich gemacht wurde, wollen wir abschließend als Gesamtergebnis Folgendes festhalten: Die Gesprächsstruktur und die Realisierung von einzelnen Interaktionsaufgaben werden von dem institutionellen Charakter des Telefons bestimmt. Die Beteiligten handeln erkennbar als Agentinnen eines Versicherungsunternehmens, sprechen über praktische berufliche Aktivitäten, beziehen sich auf den relevanten Arbeitskontext und verwenden Fachwortschatz (Police stornieren, Versicherungsnehmer, Auswinterung, Partnernummer etc.). Dabei werden die meisten Aufgaben ökonomisch realisiert.

Aus der Art und Weise, wie die Beteiligten die einzelnen Aufgaben bearbeiten, geht deutlich hervor, dass zwischen den Gesprächsteilnehmerinnen ein asymmetrisches Verhältnis vorliegt. Nur bei der Bearbeitung der Aufgabe „Stellungnahme zum angezeigten Problem/zur Begründung von eigenen Standpunkten“ ist die LS ebenso wie die DS „für die Interaktion zuständig“. Ansonsten ratifiziert sie das von der DS gezeigte dominante Handeln an verschiedenen Stellen. Das Vorhandensein von

Hierarchien und die damit einhergehende asymmetrische Beziehung der Beteiligten sind nicht nur eine Besonderheit des untersuchten Fallbeispiels, sondern auch typisch für alle institutionellen Gesprächssituationen, insbesondere aber für die Kommunikation zwischen den MitarbeiterInnen eines Stammunternehmens und einer Niederlassung.

Im untersuchten Gespräch wird ein Problem besprochen, weshalb das Telefonat nicht frei von Spannungen ist. Wegen des professionellen Zuschnitts der Kommunikation führen jedoch die im Gesprächsverlauf entstehenden Spannungen nicht zu tiefgehenden Kommunikationsstörungen. Im analysierten Fallbeispiel werden Spannungen vor allem stimmlich signalisiert (= aufgeregte Stimme, hoch steigende Intonation, schnelleres Sprechtempo, betontes Aussprechen einzelner Wörter). Verbal äußern sich diese Spannungen nur durch solche Einstellungsbekundungen wie Interjektionen oder Hörersignale. Darüber hinaus belegt die durchgeführte Analyse, dass beide Sprecherinnen nach einer Lösung als Professionelle suchen: Nicht die Schuldfrage, sondern die Problemlösung, nicht das „Emotionale“, sondern eine rationale Zielorientiertheit stehen im Vordergrund.

Unsere Aufgabe bestand auch darin, der Frage nachzugehen, inwiefern die Kategorie „Kultur“ von den Beteiligten vor Ort relevant gemacht wird. Für das analysierte Fallbeispiel konnte nachgewiesen werden, dass die Selbst- und Fremdkategorisierung als „kulturell unterschiedlich“ nur an einer Stelle zu erkennen ist. Die kulturelle Differenzmarkierung wird von der LS bei der Bearbeitung der Aufgabe „Stellungnahme zum angezeigten Problem/zur Begründung von eigenen Standpunkten“ als eine argumentative Ressource eingesetzt (Z. 48). Wichtig ist hier jedoch die Beobachtung, dass dieser Kontextualisierungshinweis von der DS ratifiziert (Z.50), aber nicht aufgenommen und nicht weiter behandelt wird. Wie der weitere Gesprächsverlauf zeigt, dient diese Kontextualisierung nicht der Klärung interkultureller Differenzen, sondern lediglich der Beschreibung der aktuellen Arbeitsaktivitäten in der litauischen Niederlassung. So lässt sich anhand unseres Fallbeispiels feststellen, dass die kulturelle Zugehörigkeit der Beteiligten aus gesprächsanalytischer Perspektive für beide Beteiligten keine relevante Bezugsgröße darstellt und sich nur auf den interlingualen Aspekt der Kommunikation beschränkt. Es ist nicht zu übersehen, dass das Gespräch nicht reibungslos verläuft, aber man findet im Gespräch keine Indizien dafür, dass das Entstehen von Spannungen bei der Behandlung des problematischen Sachverhaltes kulturell bedingt ist.

Die Versuchung, bei der Analyse des vorliegenden Fallbeispiels die Differenzen zwischen Kulturen aus der Beobachtersicht als gegeben zu unterstellen und sie für die Erklärung des Zustandekommens des Problems heranzuziehen, ist natürlich groß. Man könnte davon ausgehen, dass die Kategorie „Kultur“, auch wenn sie von den

Beteiligten selbst nicht als relevant gesetzt wird, für das gegenseitige Verständnis eine Rolle spielt. Die Tatsache, dass die deutsche Mitarbeiterin ihrer litauischen Kollegin den Zugang zu einer gemeinsamen Datenbank wegen des Jahresabschlusses vorübergehend geschlossen hat, hat vermutlich mit den systembedingten kulturellen Unterschieden in der Versicherungsbranche zu tun. Im deutschen Arbeitsalltag bedeutet der Jahresabschluss, dass jedes Jahr die Datenbank geschlossen wird, d. h. es gibt einen Stichtag, bis wann alle Verträge geschlossen sein müssen. Außerdem verlängern sich in Deutschland Versicherungen normalerweise automatisch, während in Litauen sie jedes Jahr neu ausgehandelt werden müssen. Dadurch könnte bedingt sein, dass sich die LS nicht an die Deadline zum Jahresende halten kann, weil ihre Kunden eventuell bis auf die letzte Minute gewartet haben, um den Vertrag zu erneuern. Unter diesen Umständen ist das Stammunternehmen gezwungen, seiner Niederlassung in Litauen Ausnahmen einzuräumen. Da die litauische Mitarbeiterin aber nicht im Voraus genau weiß, an welchem Tag die Datenbank auch für sie geschlossen wird, muss die deutsche Kollegin sie jedes Jahr neu darüber informieren. Obwohl solche Annahmen auf den ersten Blick plausibel erscheinen, bliebe das Problem einer solchen intentionalistischen Interpretation, dass sie von den beteiligten Gesprächspartnerinnen selbst im Gespräch nicht gedeckt wird, weshalb auf ihre Fortführung in unserem Zusammenhang verzichtet werden soll.

Anhand der in unserer Analyse herausgearbeiteten empirischen Befunde stellen wir folgende Hypothesen für die weitere Untersuchung unseres Korpus auf:

Hypothese 1: Bei der Behandlung von problematischen Sachverhalten in deutsch-litauischen Geschäftstelefonaten orientieren sich die GesprächsteilnehmerInnen an einer bestimmten Handlungsstruktur. Welche Interaktionsaufgaben in anderen deutsch-litauischen Geschäftstelefonaten bei der Behandlung von problematischen Sachverhalten nicht als eigenständige Aufgaben vorkommen bzw. welche Aufgaben nicht realisiert werden, in welcher Reihenfolge und wie aufwendig die eine oder andere Interaktionsaufgabe realisiert wird, bestimmt die jeweilige Kommunikationssituation.

Hypothese 2: Trotz des asymmetrischen Beteiligungsverhältnisses sind die GesprächsteilnehmerInnen in deutsch-litauischen Geschäftstelefonaten an einer kooperativen Ausarbeitung der arbeitsbezogenen Probleme und an der Erhaltung des kollegialen Arbeitsklimas interessiert.

Hypothese 3: Wenn die differente nationalkulturelle Zugehörigkeit der Beteiligten in deutsch-litauischen Geschäftstelefonaten erkennbar gemacht wird, geschieht das nur bei der Behandlung derjenigen kulturbedingten Sachverhalte, die mit der Erledigung spezifischer Arbeitsvorgaben unmittelbar zu tun haben.

Inwieweit eine Generalisierung der Ergebnisse möglich ist bzw. inwiefern die bereits aufgestellten Hypothesen bestätigt werden können, muss erst einmal an unserem Gesamtkorpus nachgeprüft werden. So ist z. B. noch zu untersuchen, ob weitere Aufgaben in der Gesprächsmitte bei der Behandlung von problematischen Sachverhalten rekonstruiert werden können und welche anderen Gründe zu einer ökonomischen bzw. aufwendigen Realisierung der Aufgaben beitragen. In Bezug auf die Zentralthese des Interkulturalismus von der „Vorprogrammierung von Missverständnissen“ (Reuter 2011, 56) wäre noch zu überprüfen, in welchem Ausmaß und auf welche Weise Beteiligte bei der Behandlung von problematischen Sachverhalten die Kategorie der Kultur als relevant ansetzen.

Literaturverzeichnis

- Becker-Mrotzek, Michael, Christoph Meier. 2002. Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. *Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen*. Gisela Brünner, Reinhard Fiehler & Walther Kindt, Hg. Rudolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. 18–45.
- Berens, Franz Josef. 1981. Dialogeröffnung in Telefongesprächen: Handlungen und Handlungsschemata der Herstellung sozialer und kommunikativer Beziehungen. *Dialogforschung*. Peter Schröder & Hugo Steger, Hg. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann. 402–417.
- Bolten, Jürgen. 2007. *Einführung in die Interkulturelle Wirtschaftskommunikation*. Göttingen: UTB.
- Brinker, Klaus, Sven F. Sager. 1996. *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung*. Berlin: Erich Schmidt.
- Brünner, Gisela. 2000. *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen*. Tübingen: Niemeyer.
- Deppermann, Arnulf. 2001. *Gespräche analysieren. Eine Einführung*. Opladen: Leske+Budrich.
- Dittmar, Norbert. 2009. *Transkription. Ein Leitfaden mit Aufgaben für Studenten, Forscher und Laien*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Drew, Paul, John Heritage. 1992. Analyzing Talk at Work: An Introduction. *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Paul Drew & John Heritage, eds. Cambridge: Cambridge University Press. 3–65.
- Duden – Deutsches Universalwörterbuch*, 6. Aufl. Mannheim 2006 [CD-ROM].
- Fiehler, Reinhard, Michael Becker-Mrotzek. 2002. *Unternehmenskommunikation und Gesprächsforschung. Zur Einführung. Unternehmenskommunikation*. Reinhard Fiehler & Michael Becker-Mrotzek, Hg. Tübingen: Narr. 7–12.

- GTAI (Germany Trade and Invest)-Bericht 2011. Online: http://www.ahk-balt.org/fileadmin/ahk_baltikum/Publikationen/GTAI/Litauen/2012_Wirtschaft_ko_LT.pdf. Stand: 18. Mai 2012
- Jefferson, Gail, John R. E. Lee. 1981. The rejection of advice: managing the problematic convergence of a “TroublesTelling” and a “Service Encounter”. *Journal of Pragmatics* 5, 399–422.
- Kallmeyer, Werner. 1985. Handlungskonstitution im Gespräch. *Grammatik, Konversation, Interaktion*. Elisabeth Gülich & Thomas Kotschi, Hg. Tübingen: Niemeyer. 81–122.
- Kontutytė, Eglė. 2003. *Kondensuota aplinkybių raiška vokiečių ir lietuvių kalbos dalykiniuose (ekonomikos) tekstuose*. [Die Kondensation von Adverbialbestimmungen in deutschen und litauischen Fachtexten (Wirtschaftstexten)]. Vilnius: Vilniaus universitetas.
- Kontutytė, Eglė. 2008. Įmonių teisinės formos: vokiškų ir lietuviškų terminų ekvivalentiškumo problemos. [Zum Äquivalenzproblem der deutschen und litauischen Termini im Bereich Rechtsformen von Unternehmen]. *Kalbotyra* 58 (3), 69–79.
- Luke, Kang Kwong, Theodossia-Soula Pavlidou. 2002. Studying telephone calls: Beginnings, developments, and perspectives. *Telephone Calls: Unity and Diversity in Conversational structure across languages and cultures*. Kang Kwong Luke & Theodossia-Soula Pavlidou, eds. Amsterdam: John Benjamins. 3–21.
- Lüsebrink, Hans-Jürgen, Hg. 2004. *Konzepte der Interkulturellen Kommunikation. Theorieansätze und Praxisbezüge in interdisziplinärer Perspektive*. St. Ingbert: Röhrig Universitätsverlag.
- Minkkinen, Eila. 2006. *Telefongespräche in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation. Bestandsaufnahmen und Gesprächsanalysen*. Tampere. Online: <http://acta.uta.fi/pdf/951-44-6780-9.pdf>. Stand: 18. Mai 2012
- Müller-Jacquier, Bernd. 2000. Linguistic Awareness of Cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls. *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation*. Jürgen Bolten, Hg. Leipzig: Popp. 20–49.
- Neuendorff, Dagmar. 1992. Asking for information. Interactional differences between the endings of Finnish and German phone calls. *Acquisition of Language – Acquisition of Culture AFinLA Yearbook*. Hekki Nyyssonen & Leena Kuure, eds. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja.
- Nothdurft, Werner. 1984. „...äh folgendes problem äh...“. *Die interaktive Ausarbeitung „des Problems“ in Beratungsgesprächen*. Tübingen: Narr.
- Nothdurft, Werner, Ulrich Reitemeier, Peter Schröder, Hg. 1994. *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Tübingen: Narr.
- Pavlidou, Theodossia. 1998. Greek and German telephone closings. Patterns of confirmation and agreement. *Pragmatics* 8 (1), 79–94.

- Rasmussen, Gitte. 2000. *Zur Bedeutung kultureller Unterschiede in interlingualen interkulturellen Gesprächen. Eine Mikroanalyse deutschsprachiger Interaktionen zwischen Franzosen und Dänen und zwischen Deutschen und Dänen*. München: Iudicium.
- Rasmussen, Gitte, Johannes Wagner. 2002. Language choice in international telephone conversations. *Telephone calls. Unity and diversity in conversational structure across languages and cultures*. Kang Kwong Luke & Theodossia-Soula Pavlidou, eds. Amsterdam: John Benjamins. 111–131.
- Rath, Rainer. 1995. Über das A und O des Telefonierens. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 25, H. 99, 9–35.
- Reuter, Ewald. 1997. *Mündliche Kommunikation im Fachfremdsprachenunterricht. Zur Empirisierung und Reflexivierung mündlicher Kommunikationstrainings*. München: Iudicium.
- Reuter, Ewald. 2011. Die Schwächen des Interkulturalismus und ihre Überwindung. *Das Wort. Germanistisches Jahrbuch Russland 2010*. Bonn: DAAD. 55–73
- Sacks, Harvey. 1992. *Lectures on Conversation. Volume 1–2*. Gail Jefferson & Emanuel A. Schegloff, eds. Oxford: Blackwell.
- Schegloff, Emanuel A. 1968. Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist* 6, 1075–1095.
- Schegloff, Emanuel A., Harvey Sacks. 1973. Opening up Closings. *Semiotica* 8(4), 289–327.
- Siegfried, Doreen. 2003. Die Konstituierung von Interkulturalität in der deutsch-schwedischen Wirtschaftskommunikation. *Linguistik Online* 14/2003: http://www.linguistik-online.de/14_03/hornscheidt.html, 123–136, Stand: 18. Mai 2012.
- Sugita, Yuko. 2004. *Eine kontrastive Studie über die Gesprächsführung in deutschen und japanischen Telefonaten*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Šukevičiūtė, Inga. 2004. *Interkulturelle Interferenzen im Bereich Wirtschaftskommunikation. Zur Analyse von Geschäftsbriefen im Vergleich Deutschland, Litauen und Russland*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Yotsukura, Lindsay Amthor. 2002. Reporting Problems and Offering Assistance in Japanese Business Telephone Conversations. *Telephone calls. Unity and diversity in conversational structure across languages and cultures*. Kang Kwong Luke & Theodossia-Soula Pavlidou, eds. Amsterdam: John Benjamins. 135–169.
- Yotsukura, Lindsay Amthor. 2003. *Negotiating Moves: Problem Presentation and Resolution in Japanese Business Discourse*. Amsterdam: Elsevier.

Probleminių dalykinių klausimų aptarimas vokiečių–lietuvių telefoniniuose verslo pokalbiuose

Rūta Eidukevičienė, Sidona Žvaliauskienė

Santrauka

Straipsnyje analizuojamas iki šiol Lietuvoje netyrinėtas objektas – telefoniniai pokalbiai tarp Vokietijos ir Lietuvos verslo atstovų. Visą tyrimo medžiagą sudaro 42 autentiški telefoniniai pokalbiai, kuriuose aptariamos verslo santykiuose kylančios problemos (darbuotojų klaidos, techniniai trikdžiai, neatliktos užduotys ir pan.). Straipsnyje kaip pavyzdys pateikiamas ir detalai analizuojamas vienas pokalbis tarp nuolatinių verslo partnerių – patronuojančios motininės draudimo įmonės Vokietijoje ir filialo Lietuvoje darbuotojų. Remiantis JAV mokslininkų išpopuliarintos pokalbio analizės (*conversation analysis*) ir vėliau Vakarų Vokietijoje išplėtos kalbinės veiklos schemos analizės (*Handlungsmusteranalyse*) metodais, siekiama rekonstruoti bendrą telefoninio verslo pokalbio struktūrą, pagrindinį dėmesį sutelkiant į atskirose pokalbio fazėse realizuojamus komunikacijos užduočių kompleksus (pokalbio pradžia, problemos įvardijimas, problemos patvirtinimas, pasiteiravimas apie galimus problemos sprendimo būdus, bendro darbinio ir konkrečios problemos konteksto išaiškinimas, savos pozicijos pagrindimas, bendro problemos sprendimo plano aptarimas, pokalbio užbaigimas). Straipsnyje taip pat svarstoma, kaip analizuojamo pokalbio eigą ir struktūrą lemia dalykinis bei tarpkultūrinis komunikacijos pobūdis, diskutuojama, kiek šie aspektai svarbūs patiems pokalbių dalyviams ir jų tarpusavio supratimui. Svarstant problemas neretai kyla įtampa tarp pokalbio dalyvių, tačiau tyrimas atskleidžia, jog verslo santykiuose svarbiausiu išlieka racionalus tikslų siekimas, todėl vengiama tiesiogiai reikšti priekaištus ar kitas emocijas, akcentuoti kultūrinius skirtumus.

Įteikta 2012 m. spalio mėn.