

Sylvia Bendel

Sprachliche Individualität in der Institution

Telefongespräche in der Bank und ihre individuelle Gestaltung

Habilitationsschrift der Philosophisch-Historischen Fakultät der Universität Bern

Die Erforschung sprachlicher Individualität war in der Sprachwissenschaft bis heute ein randständiges Thema, zielt wissenschaftliche Erkenntnis doch gewöhnlich auf das Regelhafte, Verallgemeinerbare. Die vorliegende Arbeit hingegen richtet den Blick auf den Einzelfall, auf das Individuum, welches es in seiner sprachlichen Individualität zu beschreiben gilt.

Ziel dieser gesprächsanalytischen Arbeit ist, das sprachliche Verhalten von Institutionsangehörigen in seiner individuellen Variabilität zu erfassen und zu beschreiben sowie ein Modell zu erarbeiten, mit welchem das sprachliche Verhalten eines Individuums in der gegebenen Situation vollständig erfasst und von dem Verhalten anderer Individuen abgegrenzt werden kann (Kapitel 2). Grundlage der empirischen Untersuchung bildet ein Korpus von 431 Telefongesprächen, die in verschiedenen Call Centern einer Schweizer Grossbank aufgezeichnet wurden.

Nach der theoretischen Auseinandersetzung mit dem Verhältnis von Individuum und Institution (Kapitel 3) sowie der quantitativen Auswertung des Korpus (Kapitel 4) arbeitet die Autorin in einem ersten Schritt in der Tradition der Handlungsmusteranalyse die Aufgabenschemata der verschiedenen Typen von Call Center Gesprächen und damit das Überindividuelle im sprachlichen Verhalten der Gesprächsteilnehmer heraus (Kapitel 5).

Darauf aufbauend wendet sie sich in den folgenden zwei Kapiteln der individuellen sprachlichen Variation zu, welche verstanden wird als das Spektrum möglicher Verhaltensweisen, das einem Individuum in einer gegebenen Situation zur Verfügung steht. Im ersten Kapitel wird Individualität, gestützt auf eine vorab erarbeitete linguistische Konzeption von Stil, als stilistische Variation von Handlungsmustern untersucht (Kapitel 6). Im zweiten Kapitel wird Individualität, gestützt auf das sozialpsychologische Konzept der Positionierung sowie den linguistischen Begriff der Gesprächssteuerung, in der Form individueller Positionierung und Gesprächssteuerung beschrieben (Kapitel 7).

Das längste Kapitel der Arbeit widmet sich der Konzeption, Herleitung und empirischen Untersuchung von sprachlicher Individualität in der Form individueller Interaktionsprofile (Kapitel 8). Ein vergleichbares Konzept existiert in der Gesprächsforschung bislang nicht. Die Autorin entwirft ein Modell, welches auf drei sprachlichen Ebenen, der stimmlichen, stilistischen und rhetorischen, 10 Kategorien sprachlichen Verhaltens unterscheidet, welche in 35 Elemente differenziert werden, vom Dialekt und der Prosodie über den Einsatz positiver und negativer Formen der Höflichkeit, syntaktisch-lexikalische Präferenzen und stilistische Variation von Handlungsmustern bis hin zu Formen der thematischen und organisationellen Gesprächssteuerung und der Positionierung. Sämtliche 35 Elemente sprachlichen Verhaltens werden aus der bestehenden Literatur hergeleitet und für die vorliegende Untersuchung operationalisiert. Anschliessend werden die

Interaktionsprofile von vier ausgewählten Call Agents systematisch hergeleitet und abschliessend zu vier sprachlichen Portraits verdichtet.

Im letzten Kapitel wechselt die Autorin von der Beschreibungs- auf die Erklärungsebene. Sie diskutiert kritisch bestehende Ansätze zur Erklärung sprachlichen Verhaltens und stellt diesen den selbst entwickelten, aus fünf Faktoren bestehenden "Person-Interaktions-Kreis" gegenüber (Kapitel 9). Die Arbeit schliesst mit einer zusammenfassenden Reflexion der angewendeten Methodologie und der gewonnenen empirischen Ergebnisse (Kapitel 10).

Innovativ an der vorliegenden Arbeit sind nicht nur die Fragestellung und das Konzept des Interaktionsprofils, sondern auch der Aufbau der Arbeit. Die Diskussion der einschlägigen Literatur und die Herleitung des begrifflichen Instrumentariums wurden nicht in einen separaten Methodenteil verbannt, sondern werden den einzelnen Kapiteln vorangestellt, wodurch eine enge Verknüpfung von Theorie und Empirie gewährleistet ist.

Im Anhang sind 24 Gespräche wiedergegeben, vollständig transkribiert und mit einer Interlinearübersetzung ins Standarddeutsche versehen. Sie erlauben dem Leser, die vorgenommenen Analyseschritte zu überprüfen und stehen der Forschungsgemeinschaft für weitere Studien zur Verfügung.

Die Arbeit wurde von den Gutachtern als "aussergewöhnliche Habilitationsschrift" gewürdigt, die sich durch ihre Originalität, ihre Stringenz in Inhalt und Darstellung und das hohe Mass an Selbstreflexion auszeichnet. Sie stelle den "bislang substanziellsten Beitrag zur theoretischen Konzeptualisierung und zur empirischen Analyse von sprachlicher Individualität" dar.