

**Rezension zu: Gisela Brünner, Wirtschaftskommunikation.
Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen.
Tübingen: Niemeyer Verlag 2000.**

Gabriele Berkenbusch

Hinsichtlich der Wirtschaftskommunikation und in Bezug auf das zu besprechende Buch möchte ich hier meinen ganz persönlichen Zugang darstellen. Als es mich Ende 1999 sehr unvermittelt an einen neuen Studiengang einer FH verschlug, der auf den Namen *Languages and Business Administration* hört, war damit nicht nur ein Orts-, sondern auch ein ebenso einschneidender inhaltlicher Schwerpunktwechsel verbunden. Der Studiengang hat drei Schwerpunkte, zum einen den Erwerb von Fremdsprachen (Erst-, Zweit- und Drittsprache) mit dem Schwerpunkt auf den Fachsprachen, zum anderen die Sensibilisierung für interkulturelle Fragestellungen in *Intercultural Trainings* und schließlich einen Anteil Wirtschaftswissenschaften, der an dem entsprechenden Fachbereich studiert wird.

Ich war nun dazu berufen mich der Wirtschaftskommunikation, speziell der Vermittlung des Wirtschaftsspanischen zu widmen. Darunter wird häufig leider nur Handelskorrespondenz verstanden. Meine fieberhafte Suche nach einem umfassenden sprachwissenschaftlich fundierten Grundlagenwerk, das sich dem Bereich der Wirtschaftskommunikation widmete, begann. Mein Interesse richtete sich auf die verschiedenen kommunikativen Bereiche in der Wirtschaft, aber auch auf den Bereich der *Kommunikationstrainings*, auch auf den der *Interkulturellen Kommunikation*. Ich stieß sehr schnell auf eine Fülle von teils popularisierenden Darstellungen über Kommunikation und sah in den einschlägigen Buchhandlungen eine Flut von gut gemeinten, aber nicht immer sehr hilfreichen Kommunikationsratgebern, die vorzugsweise auf Anleihen bei der Psychologie oder Soziologie basieren oder methodisch deren Orientierungen folgen. Häufig fehlte eine explizite Methodenreflexion.

Insofern war das Erscheinen von Gisela Brünners Publikation für mich mehr als das Einlösen eines dringenden Desiderats. Es fehlte, wie sie selbst in ihrer Einleitung betont, "ein zugleich einladender und effizienter Zugang" (S.1). Das kann ich nur nachdrücklich unterstreichen. Die Autorin erläutert in der Einleitung ihren Anspruch:

Dieses Buch will mehr Klarheit schaffen und konkrete Hilfestellungen bieten. Es soll den komplexen Bereich der Wirtschaftskommunikation erschließen helfen, vor allem auch die schwer zugängliche mündliche Wirtschaftskommunikation. (S.1)

Dies ist aus meiner Sicht, soviel sei schon vorweggenommen, voll und ganz gelungen. Dieses Buch bot mir die Gelegenheit, mir in kürzester Zeit einen Überblick zu verschaffen, mich gezielt in einzelne Aspekte einzuarbeiten, stellte die relevante Literatur prägnant dar und es lieferte praktische Beispiele, an denen ich mit den Studierenden arbeiten konnte.

Die Studierenden an einer FH sind - ganz anders als ich das von verschiedenen Universitäten her bislang kannte - sehr stark auf die Praxisrelevanz des vermittelten Stoffes ausgerichtet. Man kann sie nur dann wirklich interessieren, wenn man ihnen die Umsetzungs- und Anwendungsmöglichkeiten von vorneherein nahe bringen kann. Auch in dieser Hinsicht war Brünners Publikation für mich

"ein Geschenk des Himmels", denn es enthält Beispielanalysen und Transkripte aller wichtigen Genres der Wirtschaftskommunikation.

Im folgenden gebe ich einen kurzen Überblick über den Aufbau und die aus meiner Sicht wichtigsten Aspekte des Buches.

In einer knappen zweiseitigen Einführung legt die Autorin die Relevanz des Themas dar und erläutert ihre Ziele, auf die ich oben schon verwiesen habe. Außerdem – und gerade an einer FH sehr hilfreich – erklärt sie:

Da ich mich bemüht habe, nicht zu viel fachspezifisches Wissen und wissenschaftliche Terminologie vorauszusetzen, kann das Buch auch für Interessierte außerhalb der Linguistik von Nutzen sein: für Lehrende und Studierende anderer geistes-, sozial- und wirtschaftswissenschaftlicher Disziplinen. (S.2)

Auch für diese Intention und die entsprechende Ausgestaltung des Buches war ich gerade hinsichtlich der Möglichkeiten, die es für die didaktische Umsetzung bot, sehr dankbar.

Das zweite Kapitel enthält die theoretischen und methodischen Grundlagen, die Grundbegriffe der Wirtschaft, die verschiedenen Dimensionen der Wirtschaftskommunikation und einen methodischen Teil, in der die empirische Analyse von Wirtschaftskommunikation erläutert wird. Die verschiedenen Typen wie kooperationsbezogene versus kooperationsunabhängige, institutionelle, fachliche und berufliche Kommunikation (um nur einige Beispiele zu nennen) werden kurz beschrieben. Die Autorin verweist darauf, dass solche Differenzierungen nicht aufgrund von empirischen Untersuchungen entwickelt worden sind, "sondern mehr oder weniger vorab auf der Basis äußerlicher und z.T. normativer Textsortenvorstellungen" (S.20) entstanden sind. Es wird außerdem darauf verwiesen, dass Begriffe wie "Werbegespräch", "Berufssprache" oder "Fachsprache" nahe legen, dass es sich um eigenständige sprachliche Systeme handle, statt um ein Set von Formen und Spielarten des sprachlichen Handelns. Diese Sichtweise hat auch die Fachsprachenforschung lange Zeit geprägt und dazu geführt, dass funktionalen Aspekten und der jeweiligen Handlungsperspektive weniger Aufmerksamkeit gewidmet wurde als sprachsystematischen Aspekten.

Dem stellt sie dann einen konsequent handlungsorientierten Ansatz entgegen, die funktionale Pragmatik. Das diskursanalytische datenbasierte Vorgehen wird dann erläutert und Beispiele für Untersuchungsgegenstände aus der eigenen Praxis werden angeführt. Schließlich werden die Widersprüchlichkeiten betrieblicher Kommunikation sehr anschaulich dargelegt. Besonders eindrücklich wird hierbei der Prozesscharakter der Kommunikation hervorgehoben, ein Aspekt, der mir gerade in der Lehre besonders wichtig ist.

Das dritte Kapitel ist unterteilt in nicht-linguistische Arbeiten, historische Aspekte der sogenannten Wirtschaftslinguistik, linguistische Arbeiten und Interkulturelle Wirtschaftskommunikation. Es erlaubt den Lesern einen schnellen Überblick zu gewinnen. Trotz der beeindruckenden Palette von Arbeiten zu den verschiedensten Unteraspekten von Wirtschaftskommunikation, die sie kommentiert, wie zum Beispiel Geschäftsverhandlungen, Servicegespräche, Schlichtungsgespräche, Arbeitsbesprechungen, Verkaufsgespräche, Konflikt- und Beratungsgespräche etc. konstatiert Brünner zurecht weiterhin folgenden Mangel:

Im Hinblick auf die mündliche Wirtschaftskommunikation fehlt es vor allem noch an korpusbasierten, empirischen linguistischen Arbeiten zu den Formen sprachli-

chen Handelns in Unternehmen. Allerdings lassen sich seit den letzten Jahren verstärkte Forschungsbemühungen erkennen. Mündliche Kommunikation ist immer noch die häufigste und grundlegendste Form der Interaktion. (S.35)

Dies gilt speziell auch für die Suche nach Daten aus den Ländern romanischer Sprachen und auch für den Bereich der Interkulturellen Wirtschaftskommunikation, welchem das letzte Unterkapitel dieses Kapitels gewidmet ist. Auch dieses ist – wie das vorherige – als Forschungsbericht konzipiert. Zunächst werden die wichtigsten Überblickspublikationen der interkulturellen Kommunikation allgemein kommentiert und dann wird auf die verschiedenen Schwerpunkte Bezug genommen, zum Beispiel Kommunikation in einer *lingua franca*, verbale versus nonverbale Kommunikation, paraverbale und prosodische Aspekte etc.

Dann betrachtet Brünner speziell die mündliche Wirtschaftskommunikation unter interkulturellem Aspekt. Dabei wird ein beachtliches Spektrum von Publikationen kurz und prägnant verarbeitet. Das Kapitel schließt ab mit Überlegungen zu interkulturellen Aspekten der Werbung. Auch hier wird in beeindruckender Kürze das Wesentliche referiert und auf den Punkt gebracht.

Die folgenden Kapitel sind dann ausgesuchten Genres der Wirtschaftskommunikation gewidmet: Kapitel 4 den Verkaufsgesprächen, Kapitel 5 den Reklamationsgesprächen, Kapitel 6 den Servicegesprächen, Kapitel 7 den Verhandlungen, Kapitel 8 den Besprechungen, Kapitel 9 anderen mündlichen Formen wie zum Beispiel dem homileischen Diskurs, Kapitel 10 schriftlichen, technisch vermittelten Kommunikationsformen.

Die vorgenannten Kapitel weisen alle eine ähnliche Struktur auf. Zunächst wird wiederum ein konziser Überblick zum Stand der Forschung zu dem jeweiligen Thema gegeben, dann folgen Strukturbeschreibungen und Beispielanalysen. Einige der Transkripte finden sich vollständig im Anhang abgedruckt.

Diese Struktur war mir besonders im Hinblick auf die Lehre ausgesprochen nützlich. Ein klar abgegrenzter Bereich kann schnell erarbeitet werden und für praktische Übungen steht das Material bereit. Studierende, die weder Vorkenntnisse im Bereich Wirtschaftskommunikation noch im Bereich der Gesprächsanalyse hatten, konnte ich durch die Beschäftigung mit den abgedruckten Transkripten in beide Gebiete einführen und für beide Interesse wecken. Für die nachfolgende Vertiefung in Bezug auf die spanische und die deutsch-spanische Wirtschaftskommunikation konnte ich nur auf wenige Studien zurückgreifen und auf noch weniger authentisches Material. Einige Diplomanden wurden auf diesem Hintergrund zu eigenen Aufnahmen angeregt. Aber die Durchführung von authentischen Aufnahmen von Unternehmenskommunikation erweist sich meist als schwieriges Unterfangen und stößt sehr schnell an ihre Grenzen. Es gibt häufig zu viele sensible Daten, die einer Aufnahme entgegenstehen. Auch aus diesem Grunde erscheint mir das von Brünner veröffentlichte authentische Material besonders wertvoll.

Das Kapitel 11 handelt von der Anwendung linguistischer Analysen in Beratung, Training und Unterricht, vom muttersprachlichen Unterricht und Wirtschaftsdeutsch als (Fach-) Fremdsprache und von Berufsfeldern für LinguistInnen in der Wirtschaft. Dieses Kapitel erläutert den steigenden Bedarf für Kommunikationstrainings in der Wirtschaft:

In der Wirtschaft ist das Bewußtsein für die Bedeutung funktionierender und effizienter Kommunikation relativ ausgeprägt, weil kommunikative Defizite oft an ökonomischen Misserfolgen erfahrbar werden. (S.256)

Dieses Bewusstsein, dass die Fähigkeit zu effizienter Kommunikation eine wesentliche Qualifikation ist, ist leider bei den Studierenden noch nicht sehr ausgeprägt. Die Notwendigkeit über kommunikatives und sprachliches Wissen zu verfügen hat sich ganz offenbar noch nicht als Gemeinplatz etabliert. Die Studierenden sind – nach meiner Erfahrung – stärker an einsatzfähigem Fachwissen interessiert als an kommunikativem *know-how*. Dabei fehlt es auch hier nicht an Studien, die hervorheben, dass ein hoher Prozentsatz der Tätigkeit qualifizierter Fachkräfte Kommunikationsarbeit ist, und dass erfolgreiche Führungskräfte nicht diejenigen sind, die das meiste Fachwissen (oder den höchsten IQ) haben, sondern diejenigen, die in der Lage sind effizient und empathisch zu kommunizieren. Aber auch in der Praxis sind sprachwissenschaftliche Ansätze weitgehend unbekannt:

Eine Auswertung von Interviews mit TrainerInnen über ihre Praxis (...) ergab, dass linguistische Konzepte, Methoden und Ergebnisse im Trainingsbereich kaum bekannt sind. Das Wissen über Sprache und Kommunikation stammt im Wesentlichen aus der Psychologie, oft aus popularisierenden Darstellungen. Soweit wissenschaftliche Theorien und Ergebnisse herangezogen werden, geschieht dies eher eklektisch. (S.257/258)

Im folgenden wird dann detailliert beschrieben, in welcher Weise linguistische Methoden funktional in Beratungs- und Trainingssituationen eingesetzt werden können.

Das Kapitel 12 heißt "Arbeitsanregungen" und bildet den Abschluss des Buches. Hier werden viele nützliche und stimulierende Anregungen für kleinere studentische Forschungsarbeiten oder auch für Diplomarbeiten gegeben.

Zusammenfassend kann ich sagen, dass die Publikation von Gisela Brünner sich für mich als eine wahre Fundgrube erwiesen hat, die mir einen zügigen Einstieg in die einschlägige Forschung ermöglichte und gleichzeitig Material zur Vermittlung gesprächsanalytischer und kommunikativer Grundbegriffe aus dem Wirtschaftsleben bereitstellte.

Prof. Dr. Gabriele Berkenbusch
Westsächsische Hochschule Zwickau
Fachbereich Sprachen
08012 Zwickau
Gabriele.Berkenbusch@fh-zwickau.de

Veröffentlicht am 20.12.2001

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.