

**Rezension zu: Sylvia Bendel, Sprachliche Individualität in der Institution. Telefongespräche in der Bank und ihre individuelle Gestaltung. Tübingen: Francke 2007**

**Ulrich Reitemeier**

Das Thema "Individualität" ist für Sylvia Bendel mehr als eine Modeerscheinung, sie sieht darin die entscheidende Bezugsgröße für die Fruchtbarmachung wissenschaftlicher Forschung. Am Beispiel des Gesprächsverhaltens von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen im Call Center einer Schweizer Bank untersucht sie in ihrer Habilitationsschrift, wie sich unter stark reglementierten Handlungsbedingungen sprachliche Individualität manifestiert. Bendel geht es dabei um den "Beweis für die Existenz sprachlicher Individualität" (S.376). Gut nachvollziehbar ist, dass dieser Beweis sich überzeugender in einem auf Uniformität im sprachlichen Verhalten gerichteten Kontext erbringen lässt, "als wenn unstrukturierte Feierabendgespräche analysiert werden" (S.376). Mich hat es beim Lesen dieses Buches allerdings verwundert, dass sprachliche Individualität als ein Phänomen angesehen wird, das des wissenschaftlichen Nachweises bedarf. Jeder Sprachteilhaber vermag sprachliche Eigenheiten anderer zu erkennen und kabarettistische Imitationen von Politikern beispielsweise zeugen auf unterhaltsame Weise davon, wie genau Idiosynkratisches registriert werden kann. Der Ertrag dieser Studie liegt meines Erachtens auch nicht darin, dass eine solche Beweisführung angetreten wird, sondern in der Entwicklung eines Analyseinstrumentariums, das es ermöglicht, Individualmerkmale des Sprachgebrauchs auf verschiedenen linguistischen Beschreibungsebenen zu erfassen. Das zentrale Ergebnis dieser gut lesbaren und systematisch aufgebauten Studie lautet:

Individuen handeln auch unter restriktiven institutionellen Interaktionsbedingungen nach individuellen Präferenzen und erscheinen dadurch dem Interaktionspartner und der Beobachterin als das, was sie sind: individuell, wiedererkennbar, unverwechselbar (S.347).

ForscherkollegInnen, die sich für das Phänomen der sprachlichen Variation auf der Ebene individuellen Kommunikationsverhaltens oder für die Erforschung des Kommunikationsverhaltens in Institutionen interessieren, finden in diesem Buch nicht nur interessante empirische Detailbeobachtungen, sondern auch wertvolle methodische Anregungen. Für LeserInnen, die an linguistisch fundierter Schulung von Kommunikationsverhalten interessiert sind, bietet dieses Buch ein Instrumentarium zur Erfassung sprachlich-kommunikativer Eigentümlichkeiten und zur Diagnostizierung individuellen Trainingsbedarfs. Ob man der behaupteten Vernachlässigung des Sprachlich-Individuellen den Rang eines drängenden Forschungsdesiderates beimessen soll, wie die Autorin dies tut, und ob die stärkere Fokussierung des Individuellen innovativ für die Gesprächsforschung sein kann, halte ich allerdings für diskussionsbedürftig. Ich komme hierauf am Schluss dieser Besprechung zurück, zunächst zu Aufbau und Inhalt der Studie.

Im Einleitungskapitel wird eine unbefriedigende Beschäftigung mit sprachlichen Verhaltensweisen von Individuen in der Sprachwissenschaft konstatiert. Für eine intensivere Beschäftigung mit der "Singularität und Spezifität" (S.12) sei eine Umkehrung des üblichen Forschungsprozesses nötig, eine an der medizinischen

Diagnostik orientierte Vorgehensweise, die die "existierenden linguistischen Kategorien wie Wortschatz, Syntax, Prosodie, Argumentation, Positionierung, Stil, Varietät usw. für die Beschreibung von Unterschieden im sprachlichen Verhalten von Individuen" verwendet (S.13). In Analogie zur medizinischen Diagnostik entwickelt Bendel dann auch ihre Forschungsfrage: Wie lässt "sprachliche Individualität in einem spezifischen institutionellen Gesprächskontext mit linguistischen Kategorien erfassen und beschreiben" (S.13)? Dabei geht es ihr aber nicht um das sprachliche Verhalten von Individuen insgesamt bzw. in einer bestimmten Situation, es geht ihr um sprachliche Individualität, die im Vergleich mit anderen Akteuren in gleichgelagerten Situationen hervortritt, um die sprachliche Individualität, die "auf der Unterscheidbarkeit mehrerer Individuen in derselben Situation fusst" (S.14). Die so verstandene sprachliche Individualität manifestiert sich, so Bendel, zum einen in Form individueller sprachlicher Variation (dem "Spektrum möglicher Verhaltensweisen in einer bestimmten Situation, welches einem Individuum zur Verfügung steht bzw. von konkreten Individuen gezeigt wird" S.13), zum anderen in Form eines individuellen Interaktionsprofils (darunter versteht sie die "von allen anderen Individuen unterscheidbare Art und Weise, wie sich ein konkretes Individuum in wiederkehrenden Situationen verhält", S.14).

Bei der Entwicklung ihrer Forschungsfrage spielten praktische Erfahrungen und Beobachterwissen eine nicht unwichtige Rolle. In ihrer Tätigkeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin einer Schweizer Bank war sie mit der Ausbildung von Agents in den Call Centern der Bank befasst. Die vorliegende Studie wurde aber nicht als Auftragsforschung durchgeführt. Sie ist dem Wissenschaftsparadigma verpflichtet und orientiert an dem Anspruch, der linguistischen Forschungs Anwendungsgebiete zu erschließen. Während ihrer Tätigkeit in dem Bankinstitut haben sich ihr vorzügliche Datenzugänge eröffnet, u.a. war es ihr möglich, auf dem Wege der teilnehmenden Beobachtung, mittels Interviews und Coaching-Gesprächen das Arbeitsleben in dieser Institution ethnografisch zu erkunden und ein umfangreiches Korpus von Telefongesprächen zu erstellen. So sind ihr unterschiedliche Handhabungen vorgegebener Gesprächsaufgaben durch die Call-Agents aufgefallen, auch konnte sie in ihrer Tätigkeit als Ausbilderin feststellen, dass die Agents in ihrer Arbeit auf unterschiedliche Weise erfolgreich sind. Ferner machte Bendel die Erfahrung, dass allgemeine Empfehlungen zur Gestaltung von Telefonaten nur dann etwas ausrichten, wenn es gelingt, "diese allgemeinen Empfehlungen in individuelle Verhaltensstrategien umzusetzen" (S.40) und in den persönlichen Kommunikationsstil zu integrieren.

"Die Erforschung sprachlicher Individualität" (so die Überschrift des 2. Kapitels) sieht Bendel, als "eines der am meisten vernachlässigten Themen der Linguistik" (S.18) an. Zwar habe es in den letzten Jahrzehnten auch andere Autoren und Initiativen gegeben, die eine stärkere Berücksichtigung von Individualität angemahnt haben, jedoch habe sich daraus keine weit tragende Diskussion zur empirisch-theoretischen Erfassung sprachlicher Individualität entwickelt. Gründe für die Vernachlässigung des Individuellen sieht Bendel im wissenschaftsimmanenten Streben nach allgemein gültigen Aussagen sowie in den speziellen Prinzipien, nach denen linguistische Untersuchungsgegenstände konstituiert werden. Orientiert an einem Sprachverständnis, für das allein das "Sprechen und Schreiben konkreter Individuen" (S.21), nicht "die Sprache" oder "das Sprechen", existent ist, setzt sie sich kritisch mit den in der Linguistik gebräuchlichen Modellen der Be-

rücksichtigung von Individualität beim Sprachgebrauch auseinander. Während die korpusbasierte Untersuchungsmethode auf die Bildung fallübergreifender Kategorien ziele (und dadurch das Individuelle systematisch übergehe), seien die Tauglichkeitsmängel der Einzelfallanalyse vielschichtiger. Die auf universelle Gesprächsmechanismen und auf Muster des Sprechens ausgerichtete Gesprächsforschung arbeite zwar mit Einzelfällen, das Sprechen als Tätigkeit eines konkreten Individuums werde dabei aber systematisch ausgespart. Dies realisiere sich schon durch die Anonymisierungsbestrebungen bzw. durch die Verwendung von Rollenbezeichnungen bei der Erstellung von Transkripten. Aber auch dadurch, dass das "Individuum als erklärende Variable für die vorgefundenen Formen des Sprechens" (S.23) nicht zugelassen werde.

Bendel fordert (im Rekurs auf Herder) einen Sprachbegriff, der "Individualität als allgemeines Merkmal von Sprache beschreibt" (S.26) und verweist auf AutorInnen, die ähnlich plädiert haben, bemängelt aber, dass diese methodischen Konkretisierungen zur Erfassung sprachlicher Individualität schuldig geblieben sind. Diese, den Individualitäts-Begriff in den Mittelpunkt stellenden Ausführungen hätten überzeugender ausfallen können, wenn hier auch geklärt worden wäre, wie weit eine Berücksichtigung des Individuellen zu gehen hat, wenn auf diesem Wege "vorgefundene Formen des Sprechens" erklärt werden sollen. Jedenfalls ist Sprachverhalten eines Individuums noch nicht *erklärt*, indem man seine sprachlich-kommunikativen Spezifika über den Vergleich mit anderen bestimmt.

Die Zielsetzung ihrer eigenen Forschungsarbeit, "individuelle sprachliche Variation" und "individuelle Interaktionsprofile" (S.46) zu beschreiben, entwickelt Bendel in Auseinandersetzung mit den (wenigen) Vorarbeiten, in denen individuelles Sprachverhalten fokussiert wurde (Bürkli 1999; Johnstone 1996; Spranz-Fogasy 1997; Spiegel 2006). An diesen Arbeiten moniert sie, das darin unklar sei, inwieweit individuelles sprachliches Verhalten als Forschungsziel verfolgt werde. Für ihr eigenes Vorgehen bezieht die Autorin aus den referierten Vorarbeiten die Einsicht in die Notwendigkeit eines kontrastiven Vorgehens (intra- und interindividuelle Vergleiche), der Einnahme einer auf Kontextbedingungen ausgerichteten Analyseperspektive sowie der Abbildung des Individuums auf allen sprachlichen Ebenen (Varietät, Sprechstil, Umgang mit Gesprächsmustern, rhetorische Strategien, Formen der Beziehungsgestaltung usw.) als methodische Orientierungen.

Theoretische Grundlagen zu Untersuchung sprachlicher Individualität entwickelt Bendel in Anlehnung an Ansätze zum Verhältnis von Individuum und Institution (Kap.3). Sie kritisiert an der funktionalen Pragmatik die reduktionistische Sicht, wonach Akteure als bloßes Vollzugsorgan institutionell vorgezeichneter Handlungsabläufe erscheinen, übernimmt aber zu heuristischen Zwecken das dort entwickelte Konzept des Gesprächsmusters. Mit den Konzepten *role making* und *role distance* hebt sie die prinzipielle Interpretationsbedürftigkeit sozialer Rollen und damit auch individuelle Möglichkeiten bei der Ausgestaltung rollenförmigen Handelns hervor. Der über Vorstellungen der funktionalen Pragmatik hinausgehende Gedanke, dass das Individuum in seinem Handeln nicht einfach bloß institutionelle Zwecke realisiert, wird in Anlehnung an die Systemtheorie entwickelt. Aus dem konstruktivistischen Denken greift sie den Herstellungs- und Aushandlungsgedanken auf und folgt damit einem Verständnis, das Handeln in institutionellen Settings als praktische Verwendung der von der Institution bereit gestellten Ressourcen (inkl. Gesprächsmuster) wie auch als Bearbeitung interaktiver Aufga-

benstellungen (Situationsherstellung, Herstellung von Beteiligungsrollen usw.) konzeptualisiert.

Nach dem Überblick über theoretische Ansätze, die sich mit den Regelungsmechanismen individuellen Handelns in Institutionen befassen, zeigt Bendel, wie in Institutionen allgemein und speziell in den Call Centern der von ihr untersuchten Bank arbeitsorganisatorische Bedingungen Einfluss nehmen auf das Rollen- und Gesprächsverhalten der dort Tätigen. Einer überblicksartigen Darstellung der Arbeitsbedingungen in Call Centern folgen – unter Bezug auf bisherige Forschungsarbeiten zu Telefongesprächen – Ausführungen zu den Besonderheiten von Gesprächen am Telefon (kürzer als vergleichbare *face-to-face*-Gespräche, Einschränkung von Aktivitäten der Beziehungspflege u.a.) sowie zum Einfluss des Mediums Telefon auf das Gesprächsverhalten. Anschließend wendet sich die Autorin den Telefondiensten der Bank, in der ihre Gesprächsaufnahmen entstanden sind, zu. Mit versiertem ethnografischem Blick wird dabei aufgezeigt, wie die Taylorisierungstendenzen auch in diesem speziellen Arbeitsfeld greifen. Bendel gibt genaue Einblicke in die Rekrutierung, Zusammensetzung und Selbstsicht des Personals sowie in die typischen Aktivitäten der so genannten Agents. Zudem erfährt der Leser hier etwas über Einstellungen der Agents zu ihrer Arbeit und darüber, welche Merkmale des Gesprächsverhaltens anrufender Kunden von ihnen als belastend erlebt werden. Insgesamt wird ein Arbeitskontext beschrieben, der sich durch äußerst weitreichende Restriktion von Verhaltensmöglichkeiten und durch gleichförmige kommunikative Praktiken auszeichnet. Die Tätigkeit der Agents ist hochgradig repetitiv, sie ist weitreichend durch Vorgaben der Datenbankorganisation und der Bildschirmoberfläche sowie durch Vorgabe von Gesprächstechniken, durch Kontrollpraktiken und Coaching-Gespräche bestimmt.

Im vierten Kapitel werden die Gesprächsdaten und die Bedingungen der Datengewinnung vorgestellt. Ihr Gesprächskorpus besteht aus insgesamt 431 Aufnahmen, die in zwei Call Centern der von ihr so genannten "Schwyzer Bank" (eines von regionaler Zuständigkeit für deutschsprachige Kundenkontakte, eines von nationaler für alle Schweizer Sprachen) entstanden sind. Die Gesprächsaufnahmen sind in verschiedenen Funktionsbereichen entstanden (Service, Beratung, Kartendienst, Telefonbanking und Hotline). Als eine besondere Qualität dieses Korpus muss angesehen werden, dass es die verschiedenen Schweizer Dialekte und die verschiedenen Sprachen enthält und so den komplexen Sprachverhältnissen in der Schweiz Rechnung tragen kann. Die nach quantitativen Gesichtspunkten vorgenommene Darstellung ihres Datenmaterials informiert über die Herkunft aus den verschiedenen Abteilungen, über die Dauer der Gespräche, über die Geschlechter der Anrufer und der Agents, über die Sprache bzw. den Dialekt der Kunden sowie über die Erfolgsquoten der Gespräche. Bei der Verschriftlichung der Gesprächsaufnahmen (nach GAT) hat Bendel für die Schweizer Dialekte interlineare Übersetzungen ins Standarddeutsche vorgenommen. Im Anhang des Buches finden sich die Transkripte der Telefongespräche, anhand derer Interaktionsprofile bestimmter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestimmt wurden.

In Kapitel 5 entwickelt die Autorin ein begriffliches Instrumentarium zur Analyse der Aufnahmen aus den Call Centern. Sie stellt dazu methodologische Reflektionen zu vorliegenden pragma-linguistischen Konzeptualisierungen von Sprecherintentionen und zum Handlungscharakter institutioneller Gespräche an. Die Wirksamkeit institutionell vorgegebener Inhalte und Zwecke von Gesprächen

fasst Bendel mit den Begriffen "Aufgabenschemata" (als solche gelten alle bank-spezifischen Gespräche zwischen anrufenden Kunden und Agents), "Handlungsmuster" (diesen Begriff verwendet sie für die "konventionelle Form der Durchführung einer kommunikativen Aufgabe", S.122) und "Gesprächsmuster" (verstanden als "konventionelle Form der Durchführung eines kompletten Aufgabenschemas", S.122). Die immer wiederkehrenden Gesprächskonstellationen im Call Center (Entgegennehmen von Aufträgen, Erteilen von Auskünften, Problemlösen, Weiterverbinden und Beraten), werden mittels dieser Konzepte näher beschrieben, auch werden Kundenanliegen, mit denen die Agents regelmäßig konfrontiert sind, hinsichtlich ihrer Vorkommenshäufigkeit dargestellt. Für drei Kundenanliegen (kontospezifische Auskünfte, Börsenauftrag und Entsperrung) werden die jeweils zugrunde liegenden Aufgabenschemata – differenziert nach Kunde und Agent – aufgezeigt und an Transkriptbeispielen erläutert. Die hier getroffene Begriffswahl halte ich für nicht glücklich, da sie von etablierten Verwendungsweisen einiger dieser Begriffe abweicht.

Kapitel 6 hat sprachliche Individualität als stilistische Variation im Umgang mit zentralen handlungsschematischen Aktivitäten zum Gegenstand. Untersucht wird hier das Sprecherverhalten sowohl auf Seiten der Agents als auch auf Kundenseite. Den Beobachtungen zur stilistischen Variation in den Telefongesprächen sind Ausführungen zu den verschiedenen linguistischen Konzeptualisierungen von Stil vorangestellt (interaktionales und sozio-kommunikatives Konzept). Ihr eigenes Stilkonzept ist am interaktionalen bzw. an dem von Barbara Sandig (1986) entwickelten angelehnt. Sie modifiziert dies dahingehend, dass sie Stil nicht nur als situations- und themenabhängig versteht, sondern auch als abhängig von dem sich äußernden Individuum. Somit sieht sie unterschiedliche stilistische Varianten bei der Bearbeitung rekurrenter Gesprächsaufgaben als Ausdruck eines individuellen Gestaltungswillens an.

Die empirischen Analysen zur stilistischen Variation befassen sich mit drei zentralen Handlungsmustern der Call Center-Gespräche: der Gesprächseröffnung, der Präsentation des Anliegens durch den Kunden und der Kundenidentifikation. Bei der Bestimmung stilistischer Variation geht sie quantitativ vor, für jedes der genannten Handlungsmuster hat sie ein Teilkorpus von 24 Gesprächsaufnahmen gebildet, so dass sie stilistische Variation auch in ihrer Auftretenshäufigkeit belegen kann. Für die drei untersuchten Handlungsmuster hat die Autorin nur wenig Variation festgestellt, allerdings konnte sie bei den Formulierungen, die zur Realisierung der einzelnen Aktivitätsschritte verwendet wurden, eine enorme stilistische Vielfalt feststellen. Für Agents hat sie rekurrente Formulierungen bzw. stilistische Präferenzen festgestellt, die den "Eindruck eines je konsistenten, individuellen Stils" (S.182) hinterlassen haben. Bendel kommt in diesem Kapitel ferner zu dem Ergebnis, dass sich stilistische Gestaltung der zentralen Handlungsmuster in der Selbstdarstellung der Akteure manifestiert und dass die stilistischen Gestaltungsweisen Auswirkungen auf den Fortgang der Interaktion haben (etwa wenn Kunden sich bei der Gesprächseröffnung als "konventionell-freundlich, eilig-kurzangebunden, einheimisch/nicht-einheimisch oder als 'spezielle Typen' präsentieren", S.182). Bei den Agents wurden Stilunterschiede vor allem bei Begrüßungsaktivitäten und der Bearbeitung der Kundenidentifikation festgestellt, wobei sich die Unterschiede "auf Explizitheit, Ausführlichkeit, Rigidität und Höflichkeit" (S.183) beziehen.

In Kapitel 7 untersucht Bendel sprachliche Individualität unter Gesichtspunkten des Positionierungs- und des Gesprächssteuerungsverhaltens. Sie lehnt sich dabei an gesprächsrhetorische Arbeiten (Kallmeyer 1996) an; die Ausschöpfung rhetorischer Potentiale in Gesprächsaktivitäten interessiert sie aber nicht mit Blick auf die Durchsetzung von Handlungsinteressen, sondern im Hinblick auf dabei feststellbare individuelle Handhabungen und sich so manifestierende sprachliche Individualität. Den Untersuchungen am Datenmaterial geht ein Überblick über den Stellenwert des Positionierungskonzeptes in der soziolinguistischen Forschung voraus. Anders als bei den Untersuchungen zur stilistischen Variation werden in diesem Kapitel ganze Gespräche, nicht bloß bestimmte "Handlungsmuster", ins Visier genommen. Die Analysen sind hier auf solche Eigenschaften sprachlicher Äußerungen konzentriert, mit denen Beteiligte zeigen, welche Ansprüche sie an andere haben, welche Positionen sie einnehmen, daran festhalten, verteidigen oder revidieren (Positionierungsverhalten) sowie auf solche Eigenschaften, die für die Steuerung und Kontrolle des Gesprächsgeschehens funktional sind (Gesprächssteuerung).

Positionierungsbemühungen von Agents fasst Bendel auf Beschreibungsdimensionen wie Expertentum, Verantwortlichkeit, Dienstbeflissenheit, Entscheidungsbefugnis, die der Kundinnen fasst sie u.a. auf Dimensionen wie Expertentum, sozialer Status, Alter, Weisungsbefugnis, Hilfsbedürftigkeit, Schuld usw. (vgl. S.229). Die analysierten Gesprächsbeispiele decken die schon genannten Gesprächstypen (Service, Börsenauftrag und Entsperrung des Internetzugangs) ab. Auf der Ebene des gesprächsorganisatorischen Steuerungsverhaltens stellt Bendel "eine durchgehende Zurückhaltung bei den Agents" fest, während die Anrufer bzw. Kunden "von ihrem Rede vorrecht in individuell unterschiedlichen Ausmaß Gebrauch machen" (S.229). Im Positionierungs- und Gesprächssteuerungsverhalten bestehen große Unterschiede unter den Agents (sie betreffen u.a. die verwendeten sprachlichen Mittel und den Grad der Rücksichtnahme auf das *face* der Kunden, S.229). Ein weiterer Befund zum Positionierungsverhalten ist, "dass das Verhalten der Beteiligten über ein Gespräch hinweg erstaunlich konstant bleibt" (S.230). Einmal eingenommene Positionen werden mit allen zur Verfügung stehenden sprachlichen Mitteln verteidigt, einmal aktivierte Positionierungsmittel werden immer wieder eingesetzt.

In Kapitel 8, dem umfangreichsten Kapitel des Buches, wird sprachliche Individualität als gesprächsübergreifendes, also in verschiedenen Situationen rekurrent auftretendes Phänomen untersucht. Bendel geht es dabei um sprachliche Porträts, die "Individuen in ihrer Einmaligkeit und Unverwechselbarkeit wiedergeben" (S.232). Sie greift hier forschungsprogrammatische Überlegungen von Spiegel (2006) auf, die darauf zielen, über intra- und interindividuelle Vergleiche Interaktionsmerkmale von Individuen zu erfassen, die diese in unterschiedlichen Situationen zeigen. Ferner greift sie hier den von Spranz-Fogasy (1997) eingeführten Begriff des Interaktionsprofils auf, verwendet ihn aber nicht in dem von ihm verstandenen Sinne der Hervorbringung von Merkmalen der Interaktionsbeteiligung im gemeinsamen Handeln, sondern im Sinne eines Instrumentariums, mit dem sich individuelle Ausprägungen sprachlich-interaktiven Verhaltens bestimmen lassen. "Interaktionsprofil" ist bei Bendel definiert als "das Ensemble aller interaktiv relevanten, rekurrenten, konstellationsunabhängigen sprachlichen Verhaltensweisen eines Individuums innerhalb einer gesellschaftlich Domäne, welche in ihrer Ge-

samtheit das Individuum innerhalb dieser Domäne charakterisieren und eindeutig identifizierbar machen" (S.232). Dieses Analyseinstrument besteht aus 10 Kategorien die verschiedenen Ebenen zugeordnet sind (stimmliche Ebene: Stimme, Prosodie, Varietät, Paraverbales; stilistische Ebene: Variation von Handlungsmustern, Höflichkeit, syntaktische-lexikalische Präferenzen; rhetorische Ebene: organisatorische und thematische Gesprächssteuerung, Positionierungen). Den 10 Kategorien sind je besonderen Teilaspekten interaktiven Verhaltens zugeordnet, insgesamt wurden so 35 "konstitutive Elemente des individuellen Interaktionsprofils der Angestellten" (S.235) festgelegt.

Die Relevanz der drei Verhaltensebenen für eine Erarbeitung von Interaktionsprofilen zeigt die Autorin unter Heranziehung der einschlägigen Forschungsliteratur auf und demonstriert sie an ihren empirischen Daten. Anhand ihres Rasters für die Identifizierung von Interaktionsprofilen zeichnet Bendel vier Porträts von Mitarbeitern des Call Centers der untersuchten Bank. Die in Telefongesprächen jeweils identifizierten Merkmale (stimmlicher, stilistischer und rhetorischer Art) werden hier angereichert mit Wissen, das die Autorin in der Arbeit mit den Agents gewinnen konnte. Die Porträts basieren auf kontrastiven Vergleichen und sie charakterisieren die jeweiligen Personen in Anlehnung an sozial verbreitete Wahrnehmungstereotype (Minimalist, Routinière, Vielrednerin, Pedant, vgl. S.371). Mit den Porträts bzw. Interaktionsprofilen begibt Bendel sich dann insofern auf methodisches Neuland, als sie die LeserInnen dazu einlädt, an Gesprächstranskripten, die im Anhang anonymisiert wiedergegeben sind, zu testen, ob die porträtierten SprecherInnen darin wiedererkannt werden (eine Übung die schon einigen Aufwand an Konzentration erfordert).

Die Porträts enthalten Formulierungen wie "Der Vergleich mit KollegInnen zeigt, dass David weit mehr tun könnte, um höflich und zuvorkommend zu wirken" (S.335) oder "Ihre Gespräche verlaufen in Bezug auf die Gesprächsorganisation weit weniger geordnet als jene von Susanne oder David" (S.341). Sie lassen erahnen, wie mit Hilfe des Analyseinstruments "Interaktionsprofil" auch Texte entstehen können, die nicht nur maßgeschneidertes Kommunikationstraining anleiten, sondern auch in Mitarbeiterdossiers landen und der Personalevaluation dienen. Anwendungsmöglichkeiten für ihr Konzept "Interaktionsprofil" sieht Bendel selbst in drei verschiedenen Feldern: In der Aus- und Weiterbildung kommunikationsintensiver Berufe, in der Bewertung des sprachlichen Verhaltens beruflich Handelnder und zur Personenidentifikation für juristische Zwecke.

Alles in allem beansprucht Bendel, den Nachweis dafür erbracht zu haben, dass in institutionellen Gesprächen sprachliche Individualität zum Ausdruck kommt, und zwar auf allen Ebenen sprachlicher Kommunikation (S.348). Dass dabei zu Grunde liegende Verständnis sprachlicher Individualität muss allerdings als ein verkürztes angesehen werden, da es sprachliche Individualität nur kontrastiv, nicht sprachbiografisch zu bestimmen sucht. In Kapitel 9 stellt sie Überlegungen zur Erklärung zentraler Ergebnisse an. Dazu geht sie zunächst auf bekannte Erklärungsansätze ein (kausal-deterministischer, intentional-mentalischer und funktional-interaktionistischer Ansatz) und zeigt deren jeweiligen Mängel auf: Berücksichtigung nur einer Einflussgröße, Vernachlässigung der Leiblichkeit der Sprecher und ihrer sprachlichen Kompetenz, keine strikte Unterscheidung zwischen Deskription und Explikation. Mit dem Anspruch, diese Mängel zu überwinden entwickelt sie dann einen "ganzheitlichen Ansatz", bei dem von der "Einheit von

Sprache Psyche, Körper und Umwelt des Menschen" ausgegangen wird (S.372). In diesem Modell sind es fünf Einflussgrößen, die ein individuelles Interaktionsprofil formen: Persönlichkeit und Identität, Situations- und Rollenauslegung, die körperlich-seelische Befindlichkeit, sprachliche Kompetenz sowie allgemeine und berufliche Kompetenz. Die Einflussgrößen und ihre Teilkomponenten werden in theoretisch-allgemeinen Überlegungen und mit Bezug auf die porträtierten Individuen diskutiert.

Im letzten Kapitel (Kap.10) lässt die Autorin in Kurzform die Anlage und Ergebnisse der Forschungsarbeit Revue passieren, außerdem stellt sie hier Überlegungen zur Übertragbarkeit ihres Forschungsinstrumentariums auf andere Korpora und auf von ihr nicht untersuchte *face-to-face*-Situationen an, um dann die Frage nach dem theoretisch-methodischen Gewinn ihrer Studie aufzuwerfen. Im Wesentlichen untermauert sie in diesem Schlusskapitel nochmals ihr Plädoyer für eine individuumzentrierte Forschungsperspektive. Danach sollte die Linguistik das Individuum nicht vorschnell zu Gunsten allgemeiner Aussagen über Sprache preisgeben. "Wer den Einzelfall nicht nur als Exemplar einer wie auch immer definierten linguistische Kategorie behandelt, sondern zuerst einmal als Einzelfall in seiner Einzigartigkeit und Spezifität, wird sich erst des enormen Reichtums sprachlicher Erscheinungsweisen bewusst" (S.373). Damit komme ich zur eingangs angesprochenen Diskussionsbedürftigkeit des von Bendel konstatierten Forschungsdesiderates.

Akzeptiert man ihre Kritik, dass die Gesprächsforscher und -forscherinnen die Augen verschließen vor der Tatsache, dass jedes Sprachprodukt eine individuelle Leistung ist und jedes Sprechen individuelle Züge aufweist (S.24), aus dem sie nicht die notwendigen theoretischen und methodischen Konsequenzen ziehen, stellt sich die Frage, wie weit und wie tief eine Berücksichtigung des Individuellen gehen muss, um sprachliche Phänomene erklären zu können. Auch bleibt offen, wie Konzepte, die das Individuelle im Gespräch mit größerer Tiefenaufmerksamkeit für Ontogenetisches und Sozialisatorisches fassen könnten (z.B. Sprachbiografie) mit der gesprächsanalytischen Untersuchungsperspektive zu verknüpfen wären. So mutet auch die Forderung eines Sprachbegriffs, der "Individualität als allgemeines Merkmal von Sprache beschreibt" (S.26) als sehr pauschal an, als Forderung, bei der im Unklaren bleibt, worin genau der Erkenntniswert ihrer Umsetzung liegen und wie weit die Einbeziehung des Individuellen gehen soll. Vordringlicher und theoretisch gehaltvoller als die Frage, welche Besonderheiten im Gesprächsverhalten sich einem Individuum zurechnen lassen oder Ausdruck seiner Individualität sind, ist – zumindest für die Gesprächsforschung – die Frage, wie bestimmte Qualitäten des Kommunikationsverhalten evoziert, realisiert und vor allem mit welchen Implikationen für die Gesamtsituation sie vollzogen werden.

Eine an vorab festgelegten Analysekategorien orientierte Vorgehensweise vermag sicherlich Unterschiede im Sprachverhalten von Individuen zu erfassen, epistemologisch kommt dem Individuum dabei aber lediglich die Rolle eines Merkmalsträgers, nicht die eines Biografieträgers zu. Insofern behandelt Bendel das Individuum in eben der Weise, die sie an der linguistischen Forschung kritisiert – nämlich als bestimmbar über eine Kombination von Merkmalsausprägungen. Knappe Informationen über Arbeitsorientierung und Lebenssituation einzelner Akteure eignen sich zwar zur Abrundung der Porträts, lassen aber auch den

(sprach)-biografischen Tiefgang vermissen, der erwartbar ist, wenn die von Bendel beklagte Vernachlässigung des Individuums in der Linguistik überwunden werden soll. Bendels Ansatz, sprachliche Individualität über den Vergleich mit anderen Akteuren zu bestimmen, ist ferner wenig sensibel für habitualisierte Ausdrucksformen des Individuellen. Gleichwohl sehe ich in dieser Arbeit einen gelungenen Beitrag zur linguistischen Erfassung sprachlichen Verhaltens von Individuen und zur Erforschung sprachlichen Handelns in Institutionen.

## Literatur

- Bürkli, Beatrice (1999): Sprachvariation in einem Grossbetrieb: eine individuenzentrierte Analyse anhand sprachlicher Tagesläufe. Tübingen: Francke.
- Johnstone, Barbara (1996): The Linguistic Individual. Self-Expression in Language and Linguistics. New York: Oxford University Press.
- Kallmeyer, Werner (Hg.) (1996) : Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess. Tübingen: Gunter Narr.
- Sandig, Barbara (1986): Stilistik der deutschen Sprache. Berlin: de Gruyter.
- Spiegel, Carmen (2006): Unterricht als Interaktion. Gesprächsanalytische Studien zum kommunikativen Spannungsfeld zwischen Lehrern, Schülern und Institution. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1997): Interaktionsprofile. Die Herausbildung individueller Handlungstypik in Gesprächen. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Dr. Ulrich Reitemeier  
Institut für Deutsche Sprache  
R 5, 6-13  
68161 Mannheim  
reitemeier@ids-mannheim.de

Veröffentlicht am 6.12.2008

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.