

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1 Einleitung	11
2 Die Erforschung sprachlicher Individualität	18
2.1 Das Individuum in der Linguistik	19
2.2 Vorliegende Arbeiten und Ergebnisse	29
2.3 Sprachliche Individualität erforschen: Methodische Grundlegung	39
3 Individuum und Institution	46
3.1 Theoretische Ansätze	46
3.1.1 Der funktional-pragmatische Ansatz	46
3.1.2 Der rollentheoretische Ansatz	49
3.1.3 Der systemtheoretische Ansatz	53
3.1.4 Der konstruktivistische Ansatz	54
3.2 Konkretisierung: Arbeit im Call Center	56
3.2.1 Die Institution Call Center als Arbeitsplatz	56
3.2.2 Charakteristika von Telefongesprächen	60
3.2.3 Die Call Center der "Schwyzer Bank"	64
3.3 Zwischenbilanz: Individuum und Institution im Call Center	71
4 Das Korpus	73
4.1 Die Gesprächsaufzeichnungen	73
4.2 Gesprächsdauer, Sprache und Geschlecht der Beteiligten ..	74
4.3 Gesprächsabschluss und Erfolgsquote	79
4.4 Teilnehmende Beobachtung, Coachinggespräche, Interviews	81
4.5 Die Transkriptionsregeln	83
5 Das Überindividuelle: Aufgaben, Aufgabenschemata und Gesprächsmuster	86
5.1 Aufgabenschemata und Gesprächsmuster: Theoretische Konzeption	87

5.2	Kundenanliegen und Gesprächstypen: Häufigkeit und Verteilung	97
5.3	Aufgabenschemata und Gesprächsmuster: Empirische Analysen	101
5.3.1	Gesprächstyp Auskunft geben: Kontospezifische Auskunft .	102
5.3.2	Gesprächstyp Auftrag annehmen: Börsenauftrag	109
5.3.3	Gesprächstyp Problem lösen: Entsperrung Internetzugang .	116
5.4	Zusammenfassung	122
6	Individualität als stilistische Variation von Handlungsmustern	125
6.1	Variation und Stil: Linguistische Konzepte	126
6.1.1	Das funktionale/interaktionale Konzept von Stil	127
6.1.2	Das sozio-kommunikative Konzept von Stil	132
6.2	Stilistische Variation von Handlungsmustern: Empirische Analysen	138
6.2.1	Analysebeispiel 1: Die Gesprächseröffnung	139
6.2.2	Analysebeispiel 2: Die Präsentation des Anliegens	151
6.2.3	Analysebeispiel 3: Die Kundenidentifikation	164
6.3	Zusammenfassung	180
7	Individualität durch Positionierung und Gesprächssteuerung	184
7.1	Interaktionale Soziolinguistik und das Konzept der Positionierung	185
7.2	Gesprächssteuerung: Sprachliche Mittel, interaktionale Konsequenzen	196
7.3	Kongruente und konfligierende Positionierungen: Empirische Analysen	200
7.3.1	Auskunft: "jovialer Kerl" trifft auf "fürsorgliche Mamma" .	200
7.3.2	Börsenauftrag: "selbstbewusster Grossvater" trifft auf "eigenmächtigen Vormund"	209
7.3.3	Entsperrung Internetzugang: "unfehlbare Dame" trifft auf "fleissige Diplomatin"	219
7.3.4	Integration der Ergebnisse und ergänzende Beispiele	224
7.4	Zusammenfassung	228

8	Individualität als gesprächsübergreifendes Interaktionsprofil	231
8.1	Interaktionsprofil: Konzept und analytisches Instrumentarium	231
8.1.1	Stimmliche Ebene	236
8.1.2	Stilistische Ebene	241
8.1.2.1	Stilistische Variation von Handlungsmustern	242
8.1.2.2	Höflichkeit	245
8.1.2.3	Syntaktisch-lexikalische Präferenzen	251
8.1.3	Rhetorische Ebene	254
8.1.3.1	Steuerungsverhalten	254
8.1.3.2	Positionierungen	258
8.2	Interaktionsprofile: Empirische Analysen	259
8.2.1	Stimmliche Ebene	261
8.2.2	Stilistische Ebene	265
8.2.2.1	Stilistische Variation von Handlungsmustern	265
8.2.2.2	Höflichkeit	281
8.2.2.3	Syntaktisch-lexikalische Präferenzen	296
8.2.3	Rhetorische Ebene	306
8.2.3.1	Steuerungsverhalten	306
8.2.3.2	Positionierungen	321
8.2.4	Integration der Ergebnisse: Die Interaktionsprofile von David, Susanne, Sandra und Alberto	333
8.3	Zusammenfassung	345
9	Einflussgrößen auf sprachliche Individualität	348
9.1	Bestehende Erklärungsansätze	348
9.2	Ein ganzheitlicher Ansatz: Der PI-Kreis	355
10	Ergebnisse und methodische Schlussfolgerungen	367

Anhang	379
1 Transkripte	380
1.1 Übersicht	380
1.2 Abteilung Service: "David"	381
1.2.1 Birrer haben Sie gesagt? (105)	381
1.2.2 Ist heute was reingekommen? (125)	381
1.2.3 Das heisst "Erben des" (107)	384
1.2.4 Scheck aus Ausland schicken (118)	386
1.2.5 20 Franken Mahngebühr (117)	388
1.3 Abteilung Service: "Susanne"	391
1.3.1 Frau Birrer weiss schon (134)	391
1.3.2 Sind seit August Zahlungen eingegangen? (128)	392
1.3.3 Zwei Daueraufträge löschen (141)	393
1.3.4 Bahrainische Dinar wechseln (150)	396
1.3.5 Auszug vom falschen Konto bekommen (148)	400
1.4 Abteilung Beratung: "Sandra"	402
1.4.1 Keine Kontoeröffnung wegen Systemausfall (324)	402
1.4.2 Für 15-20 Jahre halb Mixta halb Maxi (330)	409
1.4.3 Die US Bürgerschaft muss erst geladen werden (323)	417
1.4.4 Wenn Firma aufhört, geht es nur noch abwärts (333)	419
1.4.5 US Quellensteuer Formular verloren gegangen (319)	425
1.5 Abteilung Beratung: "Alberto"	434
1.5.1 Depotgebühren gehen pro Posten (356)	434
1.5.2 Ohne US Formalitäten kein Auftrag (357)	435
1.5.3 Bei 1 gehen Motorola Optionen nicht (364)	440
1.5.4 Verkauf von 10 Uhr nicht ausgeführt (352)	443
1.5.5 Zuerst muss ich ein Depot eröffnen (367)	445
1.6 Vier anonyme Gespräche zur Validierung	451
1.6.1 Gespräch A	451
1.6.2 Gespräch B	454
1.6.3 Gespräch C	457
1.6.4 Gespräch D	458
2 Literaturverzeichnis	460
Auflösung anonyme Gespräche	483