Inhalt

Zitierweisen X
Transkriptionskonvention XI
Tabellenverzeichnis XII
Abbildungsverzeichnis XII
Register der Sprechersiglen XIII

1. Einleitung 1
1.1 Kommunikation und Interaktion in Organisationen 1
1.2 Soziolinguistische Unternehmensforschung 10
1.3 Ethnographie der Unternehmenskommunikation 19
1.4 Soziale Stile und soziale Welten im Betrieb 26
1.5 Organisationskultur und -ideologie 33
1.6 Gliederung der Arbeit 40

2. Materialien und Erhebungsmethoden 43
2.1 Erhebungen 43
2.1.1 Der Zugang zum Unternehmen 43
2.1.2 Zu den erhobenen Materialien 51
2.1.3 Das Korpus der Besprechungen 58
2.1.4 Zusammenfassung 64
2.2 Methoden der Feldforschung in Organisationen 64
2.2.1 Definition des Untersuchungsobjekts 65
2.2.2 Die Rolle des Beobachters in der Organisation 69
2.2.3 Die ‚Regresspflicht' des Forschers gegenüber der Organisation 71
2.2.4 Der Zeitfaktor 74
2.2.5 Zusammenfassung 75

3. Ethnographische Einführungen in die untersuchten Betriebe 77
3.1 Zu den drei erhobenen Werken 77
3.1.1 ESPAMOTO: ‚Veteranos' y ‚Chavales' 77
3.1.2 FRANTRONIC: les ‚femmes' et les ‚groupes' 84
3.1.3 DEUMONTA: Größe und Vielfalt 91
3.1.4 Die Abteilungen für Logistik 94

3.2 Statt einer Zusammenfassung: Semiotische Perspektiven des Unternehmensvergleichs ... 97

3.3 Aspekte sozialer Welten im Betrieb ... 105
3.3.1 Arbeitspausen ... 106
3.3.2 Schwellen ... 115

4. Kommunikative Gattungen und Formen im Betrieb ... 125

4.1 Zur Musterhaftigkeit der Interaktion in innerbetrieblichen Besprechungen ... 125

4.2 Theoretische und methodische Voraussetzungen ... 131
4.2.1 Sprachauffassung und Genretheorie bei Bachtin ... 132
4.2.2 Genres in der Ethnographie der Kommunikation ... 135
4.2.3 Das wissenssoziologische Konzept der kommunikativen Gattung ... 141
4.2.4 Gattung und Form: ein analytisches Modell ... 144
4.2.4.1 Eine einfache, empiriebasierte Unterscheidung kommunikativer Gattungen im Unternehmen ... 144
4.2.4.2 Strukturelle Eigenschaften kommunikativer Formen ... 153

4.3 Formen der Kommunikation im Betrieb ... 156
4.3.1 Die Routineinformation ... 156
4.3.2 Die Arbeitsanweisung ... 159
4.3.3 Der Bericht ... 164
4.3.4 Der Datenaustausch ... 167
4.3.5 Das Erzählen ... 175
4.3.6 Die Dissensaustragung ... 177
4.3.7 Der Alltagsvergleich ... 181
4.3.8 Das Vorgesetztenfazit ... 184
4.3.9 Das Dozieren ... 186
4.3.10 Das Kollegialisieren ... 189
4.3.11 Das Scherzen ... 194

4.4 Ergebnisse ... 197
4.4.1 Liste der Formen und Ansätze interpretativer Fragestellungen ... 197
4.4.2 Formenaffinitäten: ereignisstrukturell bedingte Abfolgen ... 200
4.4.3 Formenfamilien: Verwandtheit in Zusammenhang mit subkulturellen Werthaftigkeiten ... 202
4.4.4 Formenaggregationen: die milieuspezifische Konstitution innerbetrieblicher Gesprächsgattungen ... 205

4.5 Fazit ... 222

5. Interaktionsregeln und innerbetriebliche soziale Welten ... 225
5.1 Einleitung ... 225
5.2 ‚Nur Verständnisfragen' ... 231
5.3 Das ‚Entpersonifizierungsgebot' ... 238
5.3.1 Analyse expliziter Hinweise auf die Regel ... 242
5.3.2 Analyse impliziter Hinweise auf die Regel ... 244
5.3.3 Die Übertragung kommunikationsstilistischer Eigenschaften an der *chaîne* in die formale *réunion* als Auslöser für einen Gesprächskonflikt ... 249
5.4 Von den Regeln zu den Werten: Ebenen der sozialen Ordnung im Betrieb ... 253

6. Sozialstilistik ... 259
6.1 Funktionale Kodes und soziale Stilistik: Die linguistische Segregierung der innerbetrieblichen Lebenswelt ... 259
6.2 Zu berufsspezifischen Eigenschaften des Ausdrucksverhaltens ... 267
6.3 Rangabhängige Variation im Ausdrucksverhalten ... 272
6.4 Fazit ... 278

7. Zusammenfassung ... 281

Literatur ... 285

Anhang ... 305
Sachregister ... 305
Interview-Leitfaden ... 306
Fragebogen der Enquête ... 308