

## „Softcommunication“ – Relevanz und Strukturiertheit von spontaner innerbetrieblicher Kommunikation

### 1. Allgemeine Situierung

Der betriebliche Arbeitsalltag ist auch aus kommunikativer Perspektive eine komplexe Situation, die durch die Vielzahl der zu berücksichtigenden Faktoren schwer zu fassen und zu beschreiben ist. Durchgesetzt hat sich in der Forschung und in Lehrbüchern, dass in kommunikative Situationen unterschieden wird, die beispielsweise durch die EmpfängerInnen der Botschaft definiert sind, wie in "KundInnen-" oder "MitarbeiterInnenkommunikation". Genauso finden sich medial abhängige Definitionen, z.B. "Telefon-" und "Video-", "E-Mail-" und "Internetkommunikation", wie auch thematische abhängig Ansätze bei "Beratungs-", "Reklamations-", "Vorstellungs-" oder "Verkaufsgesprächen", und anderen Unterscheidungsfaktoren mehr. Liegt der Fokus der Betrachtung beim Betrieb, wird primär in interne und externe Kommunikation gegliedert und in zweiter Linie feiner nach o.e. Kriterien differenziert.

Ziel dieses Textes wird nun sein, auf die Besonderheiten eines Teilbereiches der internen Kommunikation einzugehen, der gegenwärtig (noch) als "Softcommunication", als informelle Gespräche, bezeichnet wird. Gemeint sind damit alle mündlichen und schriftlichen Texte in einem Betrieb, die in nicht vorstrukturierten Situationen von MitarbeiterInnen spontan produziert werden.

In einer ersten Annäherung werde ich auf die Relevanz der "Softcommunication" für MitarbeiterInnen in Betrieben eingehen und in einem zweiten Teil auf strukturelle und Besonderheiten und thematische Abläufe dieser Texte mit Beispielen aus dem mündlichen Arbeitsalltag.

Eine Vielzahl Arbeiten aus unterschiedlichen Forschungsgebieten wie Psychologie, Soziologie, Publizistik, Linguistik etc. sind in den letzten Jahren zur (inner-)betrieblichen Kommunikation erschienen<sup>1</sup>, wobei die überwiegende Mehrzahl der sowohl theoretischen wie auch empirischen Arbeiten auf strukturierte Gespräche fokussieren. Nur wenige Arbeiten sind bis anhin zur "Softcommunication" und den für den Betrieb eminent wichtigen und relevanten Sprachhandlungen veröffentlicht worden, jedoch wird inzwischen auf ihre Brisanz und auf das mangelnde Wissen über sie verwiesen und die Forschungslücke langsam geschlossen.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Siehe zu linguistischen Fragen Arbeiten beispielsweise von Brüner (2000), Dannerer (1999), Habscheid (2003), Menz (2000), etc.

<sup>2</sup> Siehe dazu Holmes (2003 a,b).

## 2. Begriffsbestimmung

Unter "Softcommunication" fallen alle kommunikativen Sprachhandlungen, die im nicht strukturierten Rahmen wie beispielsweise bei Sitzungen, Besprechungen, Arbeitsanweisungen etc. vorkommen und umfasst daher weite Bereiche der kommunikativen Tätigkeit im beruflichen Alltag. Der Fächer des Textsortenspektrums ist sehr weit gespannt: von vorwiegend emotiven, kontaktspezifischen<sup>3</sup> Texten bis zu dominant fachspezifischen, lässt sich eine Vielzahl an Varianten festmachen, wobei die Eckpunkte der Zuordnungskriterien ein Kontinuum von „mehr oder weniger“ umfassen. Dieses breite Spektrum erschwert unter anderem das Dokumentieren und Analysieren der entsprechenden Texte. Vorwiegend handelt es sich um mündliche Texte, also im klassischen Sinne um „Gespräche“ mit zwei oder mit mehreren TeilnehmerInnen, *face-to-face* oder medial vermittelt (Telefon, Gegensprechanlage, Handy, Voice-Mail etc.). Gleichwohl finden sich inzwischen auch im schriftlichen Austausch Texte, die unter den Bereich der "Softcommunication" fallen, vor allem bei E-Mails, auf die ich weiter unten noch kurz zu sprechen komme.

### 2.1 Relevanz der "Softcommunication"

Spricht man mit MitarbeiterInnen in Betrieben über "Softcommunication", scheint man sich einem äußerst brisanten und aufregenden Thema zu nähern.<sup>4</sup> Klammert man "Klatsch" und "Tratsch" explizit aus, verbleibt ein – aus Laienperspektive – spannender und interessanter Bereich des weiten Themenfeldes der Kommunikation, der aber wissenschaftlich noch kaum bearbeitet worden ist. Wird im Rahmen von Befragungen auf Aspekte der "Softcommunication" eingegangen, bekommt man unter anderem nebulöse Antworten, Hinweise unter dem Siegel der Verschwiegenheit etc. In mehreren Fällen äußerten sich die MitarbeiterInnen zur "Softcommunication" im eigenen Betrieb erst, nachdem das Mikrofon ausgeschaltet war. Erstaunlich ist dies vor allem daher, weil die "Softcommunication" eine wichtige Funktion im innerbetrieblichen Alltag übernimmt und keinesfalls unter dem Etikett der Verschwiegenheit gehandhabt werden müsste.

Bis auf zwei ProbandInnen meinten alle, dass informelle Gespräche einen hohen beziehungsweise sehr hohen Stellenwert im beruflichen Alltag hätten, wobei diese an sich pauschale Aussage unterschiedlich differenziert und ausgedeutet wurde. Positiv hervorgehoben wurde unter anderem der Informationsgehalt dieser Gespräche, die Schnelligkeit, wie Informationen zu erhalten sind, die Durchlässigkeit der Hierarchieebenen und Fachbereichsgrenzen, die niedrige Hemmschwelle um gegebenenfalls nachzufragen und die Möglichkeit über persönliche Netzwerke Projekte vorzubereiten bzw. den Ablauf zu forcieren. Negativ vermerkt wurde indes, dass die "Soft-

<sup>3</sup> Wobei ich mich mit „kontaktspezifisch“ auf eine der fünf Grundkategorien von Brinker (1997) beziehe.

<sup>4</sup> Die nachfolgenden Aussagen wurden im Rahmen eines größeren Projektes zur innerbetrieblichen Kommunikation in international tätigen Grossbetrieben gemacht. Dafür wurden 47 halbgeleitete einstündige Interviews mit MitarbeiterInnen in Schweizer Firmen geführt und qualitativ ausgewertet. Die ausführlichen Ergebnisse finden sich in Kleinberger Günther 2003: 194f.

communication" über keine Optimierungsmöglichkeiten verfügt, und dass daher auch ab und an die Informationen "verblüffend falsch" seien. Beinahe stereotyp wurde darauf hingewiesen, dass informelle Gespräche von der Firmenleitung ungern gesehen werden. Beide Aspekte, sowohl positiv wie auch negativ, finden sich beispielsweise bei folgendem Interviewpartner:<sup>5</sup>

<p>G: was für ein Stellenwert händ die informelle Gschpröch für Sii jetzt? in irem Bruefsalltag?  ST/SU: für mich persönlich händs eigentlich an höche Wert – erschtens ämal in eme informelle Gschpröch boue n ich au Beziige uf wo n ich dann ebe nachher dur mini Beziige an Informatiione here chumme, wo n ich susch nöd here chämmti. Aber susch vom Geschäft her werded die informelle Gschpröch überhaupt nöd toleriert.</p>	<p>G: welchen Stellenwert haben informelle Gespräche für Sie? in ihrem Berufsalltag?  ST/SU: für mich persönlich haben sie einen hohen Wert – erstens baue ich Beziehungen in informellen Gesprächen auf, durch diese Beziehungen komme ich später an Informationen heran, die ich sonst nicht erhalten würde. vom Geschäft her werden informelle Gespräche überhaupt nicht toleriert.</p>
--	--

In: Kleinberger Günther 2003: 196

Dass gut funktionierende Softkanäle gesamte Arbeitsabläufe erleichtern, beziehungsweise im weitesten Sinne auch ermöglichen, vermerkte folgender Mitarbeiter:

<p>G: was für ein Stellenwert händ die informelle Gschpröch jetzt für Sii und für Sii in ihrem Umfeld.  RE/AB: ein grosse. ganz klar und eidütig, en grosse  G: ja, und wieso, was isch [...]  RE/AB: lueged Sii, ich tuen Ine wiider es Biispill gee, wenn eine --- wird emal iigschtellt bi [XY] und dä bechunnt de Uuftraag irgendwo im Usland ä Fabrik z plaane und izrichte. dä isch, dä isch eifach total verloore wänn er ned informelli Kontaktschtelle het, wo n er chann alüüte und säge, du wie isch jetzt das genau, chasch mer das ned schnell säge, und schick mer doch das und das. und wänn er das alles uf em formale ää Dienschtweg muess mache, dänn geit mer kaputt derbi. das isch schlicht eso. äs anders Biischpill uf üsere</p>	<p>G: welchen Stellenwert haben informelle Gespräche für Sie und für ihr Umfeld.  RE/AB: einen großen. ganz klar und eindeutig, einen großen  G: ja, und wieso, was ist [...]  RE/AB: schauen Sie, ich gebe Ihnen wieder ein Beispiel, wenn einer --- eingestellt wird bei [XY] und der bekommt den Auftrag im Ausland eine Fabrik zu planen und einzurichten. der ist völlig verloren wenn er keine informellen Kontaktstellen hat, bei denen er anrufen und sagen kann, du, wie ist das jetzt genau, kannst du mir das schnell sagen und schick mir doch das und das. und wenn er das alles auf dem formalen ää Dienstweg machen muss, dann geht man kaputt dabei. das ist</p>
---	--

<sup>5</sup> Die Texte sind nach den „Richtlinien zur Transkription von Texten“ des Deutschen Seminars, Universität Zürich, transkribiert; die standarddeutsche Umschrift in der zweiten Spalte folgt den entsprechenden Interpunktionsvorgaben.

<p>Ebeni, ää --- ebe da geit ebe seer vill uf dem Weg da lüüted mir en Kolleg a und säit, ich bin jetzt würlki aso schlächt dranne, das und das söttig unbedingt und das müessed mir jetzt mache, aso ich bruuch die Maschine, jetzt musch du mir helfe, häsch no Geld, und häsch en Maa wo cha plane dafür. das läuft ned über e Chef, sondern das läuft direkt zwüsche üs. und dä wo das ned läuft, isch es scho falsch.</p>	<p>schlicht so. ein anderes Beispiel auf unserer Ebene, ää --- da passiert sehr viel auf diesem Weg, da ruft ein Kollege an und sagt, ich bin schlecht dran, das und das sollte man unbedingt machen und das müssen wir jetzt tun, also ich brauche eine Maschine, jetzt musst du mir helfen, hast du noch Geld und hast du einen Mann, der das planen kann. Das geht nicht über den Chef, sondern das passiert direkt zwischen uns. und wo das nicht funktioniert, ist etwas falsch.</p>
--	---

In: Kleinberger Günther 2003: 202f.

Trotz des überwiegend positiven Echos äußert sich nur ein Mitarbeiter explizit dazu, dass er intentional diese Kanäle für eigene Vorarbeiten funktional nutzt. Er formuliert dies so, dass er auf einen "Wiedererkennungseffekt" baut, indem er Informationen vorab bei bestimmten Personenkonstellationen "einfließen" lässt, und darauf vertraut, dass bei einer erneuten Diskussion sich die Leute informiert fühlen, was aus seiner Sicht den weiteren Arbeitsablauf erheblich vereinfacht.

Nach wie vor muss man aber festhalten, dass Themen und Kommunikationswege weitgehend unbekannt sind, vor allem wohl weil die Datenerhebung relativ schwierig ist. Außerdem ist das Verhältnis, was die MitarbeiterInnen als Laien zur "Softcommunication" meinen und darunter verstehen ("attitudes") und den effektiven, realen innerbetrieblichen Texten der "Softcommunication" noch nicht geklärt.

## 2.2 Erfassen und Archivieren der Texte

Es ist nicht einfach, Texte aus dem "Softcommunications"-Bereich zu erfassen und ein aussagekräftiges Korpus<sup>6</sup> zu erstellen. Es bedingt, dass man MitarbeiterInnen in Firmen während ihrer Arbeitszeit begleitet und ihre sprachlichen Handlungen aufnimmt, was verständlicherweise nur beschränkt möglich ist. Sowohl Vorgesetzte als auch Mitarbeitende stehen Aufnahmen skeptisch gegenüber. Pschaid (1993) formulierte dieses Problem schon vor einer Dekade folgendermaßen:

"The greatest obstacle in the beginning was the search for a suitable company. [...] first of all, the managers expressed their fears that internal affairs might get known to outsiders [...]. The second point concerned employees, namely their fear that the managers would find out something about them, which they would prefer them not to know." (Pschaid 1993: 3)

Firmen sind zwar an Resultaten aus den Erhebungen interessiert, jedoch ist die Hemmschwelle, Daten aus dem eigenen Betrieb zur Verfügung zu stellen eher hoch. Bei Anfragen für Erhebungen wird häufig aus juristischen Gründen abgesagt, da es sich – aus

<sup>6</sup> Ganz zu schweigen ist von einem firmenunabhängigen großen Korpus, das verschiedenen Text- und Gesprächssorten umfasst und so "Softcommunication" dokumentiert.

Sicht der Firmen – in vielen Fällen um vertrauliche Daten handeln würde, die man aufnehmen könnte. Selbst mit der Zusicherung, dass sämtliche sprachliche Handlungen anonymisiert würden, kann diese Vorsichtsmassnahme nur in wenigen Fällen umgangen werden. Auch wenn es in den Gesprächen weniger um vertrauliche Daten geht, ist die Skepsis, bei einer solchen Erhebung mitzumachen relativ groß, da wohl auch ein gewisses Misstrauen gegenüber der Analyse von Sprache mitschwingt. MitarbeiterInnen sind außerdem häufig spontan bereit mitzumachen, wenn die Untersuchungskonstellation hingegen konkret wird, ziehen sie ihre Zusicherung aber unter Umständen wieder zurück.

Aufnahmen von mündlichen Sprachdaten sind eine sensible Angelegenheit, bei der mit Vorsicht und mit Empathie die optimale Konstellation für einen Betrieb gefunden werden muss. Eine Möglichkeit ist es, einen einzelnen Sprecher, eine einzelne Sprecherin über einen bestimmten Zeitraum hinweg zu begleiten. Kleine digitale Aufnahmegeräte sind in der Zwischenzeit problemlos mitzugeben,<sup>7</sup> ebenso einfach sind Funkaufnahmen zu handhaben, bei denen den ProbandInnen nur das Mikrofon mitgegeben werden muss. Die so erhobenen individuellen Daten spiegeln exemplarisch das Gesprächsverhalten einer einzelnen Person in der betrieblichen Konstellation wider.

Ein anderer Zugang zu Sprachdaten sind die Aufnahmen bei kommunikativ sensiblen und aktiven Punkten im Betrieb. Es gilt Schnittpunkte für die Informationsweitergabe und für den –erhalt auszumachen, die entweder von bestimmten Personen oder von spezifischen Orten abhängig sind, bei denen man die Aufnahmegeräte entsprechend platziert. Diese Aufnahmen haben den Vorteil, dass man verschiedene SprecherInnen in unterschiedlichen Konstellationen zu unterschiedlichen Themen dokumentieren kann.

Ein weiterer Aufnahmeort, der sich für Untersuchungen bewährt hat, sind zentrale Stellen in Großraumbüros, in denen an verschiedenen Positionen Mikrofone aufgestellt werden.

Schriftliche Daten sind zwar an und für sich einfacher zu archivieren und für die Textanalyse vor- und aufzubereiten, jedoch ist es ebenso schwierig wie im mündlichen Bereich entsprechende Daten aus den Firmen zur Verfügung gestellt zu bekommen.

Da sich die mediale Übermittlung der "Softcommunication" im schriftlichen Bereich in eher engen Grenzen hält, beschränkt sich die Datenbeschaffung vorerst auf E-Mails, firmeninterne Chats, Pins, Boards und Notizen. Texte werden jedoch nur in seltenen Fällen und ausgesprochen ungern aus der Hand gegeben, ganz zu schweigen von den Verstehens- und Interpretationsschwierigkeiten durch mangelndes Ko- und Kontextwissen, wenn einem die Abläufe, Themen und Terminologien des jeweiligen Betriebes nicht vertraut sind.

---

<sup>7</sup> Wobei vor allem auf die gute Qualität der Mikrofone zu achten ist. Die Umgebungsgeräusche sind häufig sehr stark und dementsprechend störend für die nachfolgende Auswertung.

### 3. Themenverlauf und Struktur

#### 3.1 Themenverlauf

Im Folgenden soll auf Themenverlauf und Struktur informeller Gespräche im "Softcommunication"-Bereich eingegangen werden. Dabei wird auf den Aufbau und die Besonderheiten dieser Gespräche fokussiert und zu Gesprächen in strukturierten Situationen abgegrenzt.

Spezifisch für Texte im "Softcommunication"-Bereich ist die Durchmischung von Privatem und Beruflichem, besonders hervorzuheben ist dies, weil es sowohl in mündlichen wie auch in schriftlichen Texten zu beobachten ist. Übergänge können fließend oder auch abrupt, ohne Vorankündigung, Einleitung, Übergang etc. vorkommen. Holmes (2003a) vermerkt aus ihrer Studie dazu, dass

"The boundaries between work talk and social talk were by no means rigid and social talk regularly infiltrated business or on-task talk in the workplaces of our corpus." (Holmes 2003a: 93)

Themen lassen sich aber nicht nur nicht eindeutig abgrenzen, sie sind auch nicht an einzelne "Gespräche" bzw. Gesprächsabschnitte gebunden. Kurukulasuryia (2004) spricht in diesem Zusammenhang von einem "Gesprächsteppich", der sich aus verschiedenen gleichzeitig stattfindenden Gesprächen zusammensetzt und die Segmentierung in einzelne sinnvolle Abschnitte stark erschwert.

Bei den von Kurukulasuryia (2004) vorgelegten Daten<sup>8</sup> lässt sich thematisch zumindest eine Tendenz festmachen. In "kurzen" Gesprächen von weniger als einer Minute überwiegen "Fragen nach Informationen" (ca. 35%), gefolgt von "Mitteilungen" (18%), "Fragen nach Bestätigungen" und "Fragen als Bitten" (14%). In "mittleren" Gesprächen mit einer Dauer von einer bis drei Minuten findet sich dieselbe Reihenfolge "Information" (35%), "Mitteilung" (30%) und "Bestätigung" (24%), jedoch ohne "Bitten". Die restlichen Äußerungen beinhalten "personenunabhängige Aussagen", "ironische Begrüßungen" und "Verschiedenes".

Dass bei mittleren Gesprächen keine "Fragen als Bitten" vorkommen, begründet Kurukulasuryia (2004) damit, dass eine Bitte in der Anfangssequenz einer Äußerung ein bestimmtes Gesprächsmuster provoziert, was mit einer einfachen Replik erfüllt ist. Dies impliziert nicht, dass im Verlauf von mittleren Gesprächen auf "Bitten" verzichtet wird. Weitere thematische Einschränkungen sind am vorliegenden Material nicht festzumachen.

<sup>8</sup> Die Aufnahmen wurden von Helen Kurukulasuryia (HK) in der Woche vom 23.2.04 bis zum 27.2.04, insgesamt 45 Stunden, gemacht. Anwesend im Großraumbüro waren 15 MitarbeiterInnen. Transkribiert und ausgewertet wurden die relevanten Stellen von HK, das heißt, sie hat 63 Gespräche von 104 Minuten Gesamtzeit ausgewertet. Ich möchte an dieser Stelle nochmals nachdrücklich den MitarbeiterInnen und den Verantwortlichen der Zürcher Verkehrsbetriebe für ihre Bereitschaft mitzuarbeiten danken!

### 3.2 Struktur

Pschaid (1993: 32) konstatiert, dass "interoffice conversations do not have a fixed beginning and ending", weshalb sie für sich festhält, dass nur Telefongespräche weiterführende Daten liefern.<sup>9</sup> Es stimmt, dass informelle Gespräche nicht immer erkennbare Anfangs- und Schlussequenzen aufzeigen, jedoch ist diese Schwierigkeit beim Segmentieren und Einteilen noch lange kein Grund, sie von der Analyse auszuschließen. Jedoch müssen die Abgrenzungsfaktoren weiter gefasst werden, was in Kurukulasuryias Analyse sowohl thematisch (neues Gesprächsthema) als auch strukturell (zeitlicher Abstand zu den umgebenden Gesprächen von mind. 20 Sekunden) gelungen ist.

Informelle Gespräche werden entweder eingeleitet oder beginnen ohne erkennbare Übergänge. Exemplarisch gebe ich dazu eine Sequenz wieder, bei der die Sprecherin "A" von ihren Skiferien berichtet. Ohne erkennbaren Druck von außen wechselt sie das Thema zuerst allgemein auf die Situation, dass sie wieder arbeitet, und anschließend auf das noch immer fehlende Computerprogramm. Der Wechsel zwischen privaten, bzw. sozialen Informationen und firmeninternen Informationen geschieht unvermittelt:

A: Stufe eh Kufe gsi das hesch müsse det fasch müsse übers Karacho ine und denn het s di automatisch bremsset mm [66]	A: Stufe äh Kufe gehabt da musste man dort beinahe mit Karacho darüber und dann wurde man automatisch abgebremst mm
C: ja waarschinli gell jaa [67]	C: ja wahrscheinlich gell jaa
A: jaaa jetzt simmer wider da am chrampfe C: nöd vo mir D: es wartet du s gaat [68]	A: ja jetzt arbeiten wir wieder C: nicht von mir D: es wartet du es geht
A: aa ja ebe mir händ ja das Programm nöd ich han te C: das gits no [69]	A: ah ja eben wir haben das Programm ja nicht ich habe XY C: das gibt es noch
A: aa das isch öppis Neus C: gar no nöd es isch jetzt wüerkli erscht [70]	A: ah das ist etwas Neues C: gar noch nicht es ist jetzt wirklich erst
C: Besprechig und denn ahand vo eune Agabe wird das nachher gmacht und alles was mer am Fritig nöd zämebringed chöm mer vergässe das wird denn erscht irgendwann wenn en release gmacht wird druftaa [71-73]	C: die Besprechung und dann anhand von euren Angaben wird das nachher gemacht und alles was wir am Freitag nicht zusammen bringen können wir vergessen das wird erst irgendwann wenn ein <i>release</i> gemacht wird drauf getan

In: Kurukulasuryia 2004

Falls keine explizite Ein- und Überleitung vorzufinden ist, wird das Gespräch initiiert über die direkte Anrede der entsprechenden Person, mit gesprächsunterstützenden Partikeln, Interrogativpronomen oder mittels performativer Verben.

<sup>9</sup> "Therefore only telephone conversations are of interest." (Pschaid 1993: 32).

Gespräche werden entweder mit Fragen (z.B. *geht es mit der Post?*) oder mit Mitteilungen (*ich bekomme einen Frust wegen einer Seite*) eingeleitet. Ungerichtete Aussagen als Gesprächseinleitung sind hingegen selten. Mehr als die Hälfte aller Gespräche, bei "Bitten" alle, werden direkt an eine Person gebunden (Namensnennung oder direkte Anrede mittels Personalpronomen). Abgebrochene, bzw. "abgewehrte" Gespräche sind nicht zu beobachten, höchstens wenn man Gespräche dazu nimmt, die "ausfransen", weil die Repliken nicht in einem zeitlich nahen Kontext gegeben werden. Solche Themenverläufe lassen sich aber auch nur in längeren Gesprächen beobachten und nicht in den kurzen und mittleren. Schlusssequenzen werden durch Quittierung, vorwiegend durch Zustimmung oder Ablehnung, durch Verdankung oder Verabschiedung markiert.

Längere Passagen, also Gespräche von über 30 Minuten, durchlaufen eine zyklische Struktur, bei der keine Konkurrenz um das Rederecht zu beobachten ist (Kurukulasuryia 2004: 35). Da diese Gespräche keinem zeitlichen Rahmen unterworfen sind, können Diskussionspunkte immer wieder aus derselben oder aus unterschiedlicher Perspektive besprochen werden, ohne dass eine Themenkontrolle einsetzt. Außerdem fällt die Komponente der "Selbstinszenierung" der GesprächspartnerInnen in den vorliegenden Daten weg, da keine wertende Instanz das Gespräch begleitet, wie Kurukulasuryia vermutet (es sind auch keine Overlaps zu beobachten, der Sprecherwechsel ist immer glatt). Die Zyklen in den Gesprächen sind thematisch bedingt, Abwehrendes wird mit zusätzlicher Information überdeckt. Als Ziel von diesen zyklischen Gesprächspassagen kann im weitesten Sinne das Erreichen eines "Konsenses" angenommen werden.<sup>10</sup>

Die Annahme von Pschaid (1993: 45), dass kurze Gespräche keine "sum-ups" aufweisen, kann anhand des Materials von Kurukulasuriya (2004) eindeutig widerlegt werden. Im vorliegenden Material finden sich bis auf wenige Ausnahmen bei allen, auch bei den kurzen, Gesprächen ein "sum-up".

#### 4. Ausblick

"Softcommunication" oder informelle Gespräche sind für den betrieblichen Ablauf von eminenter Wichtigkeit. Sie finden prozentual gesehen häufig statt und gewährleisten in hohem Masse Informationsaustausch, Meinungsbildung, soziale Koordination u.v.m. MitarbeiterInnen schätzen diese kommunikativen Situationen, um effizienter arbeiten zu können und um frühzeitig latente Probleme zu thematisieren. Über Kanäle der "Softcommunication" haben MitarbeiterInnen die Möglichkeit, Einfluss auf Projekte, Abläufe etc. zu nehmen, auch wenn sie nicht unmittelbar involviert sind.

Obwohl die Gespräche spontan sind und in nicht-strukturierten Konstellationen stattfinden, zeigen die Texte Strukturen auf. Mit Eröffnungs- und Schlusssequenzen, die je nach Textlänge fakultativ sein können, dem obligatorischen Mittelteil, der die Information übermittelt, und den zyklischen Abläufen bei längeren Texten liegen erste Ergebnisse vor, die durch weiteres Datenmaterial vertieft werden müssen.

<sup>10</sup> Die Annahme, dass ein Konsens erreicht werden will, kann auch durch das analysierte Material suggeriert werden, da es keine konfrontativen Passagen enthält.



Nach wie vor liegen viele Bereiche brach, von denen ich einige wenige hervorheben will: Wie sieht das pragmatische Umfeld aus, das "Softcommunication" ermöglicht, fördert oder hindert? Welche Themen und Themenabläufe bieten sich eher für Softkanäle an? Wie funktionalisieren Frauen und Männer, MitarbeiterInnen unterschiedlicher hierarchischer Stufen die Möglichkeiten der "Softcommunication"? Auf textlicher Ebene sind ebenfalls noch viele Fragen offen: Die inhaltliche und thematische Rekurrenz, Textsortenausweitung, Durchmischung und Abgrenzung von privaten und betrieblichen Informationen, intermediale Texteinbindung und deren Varianz, Funktionalisierung der "Softcommunication" in den neuen Medien (Chats auf dem Intranet etc.).

Im hier zu Grunde liegenden Korpus finden keine kompetitiven oder kontroversen Gespräche statt, was aber den betrieblichen Alltag sicherlich nicht adäquat spiegelt. Wie gehen MitarbeiterInnen in nicht-strukturierten Gesprächssituationen mit Meinungsverschiedenheiten um und wie werden sie gelöst? Intra- und interkulturelle Aspekte sind im vorliegenden Text nicht thematisiert, sind jedoch von großer Wichtigkeit, da ja gerade auch interkulturelle Besonderheiten in nicht vorstrukturierten Situationen manifester sind.

## Bibliographie

- Brinker, K. (1997): *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in die Grundbegriffe und Methoden*. Berlin: E. Schmidt (= Grundlagen der Germanistik 29).
- Brünner, G. (2000): *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analysen ihrer mündlichen Formen*. Tübingen: Niemeyer (= Reihe Germanistische Linguistik 213)
- Dannerer, M. (1999): *Besprechungen im Betrieb. Empirische Analysen und didaktische Perspektiven*. München: iudicium (= Studien Deutsch 26).
- Habscheid, S. (2003): *Sprache in der Organisation. Sprachreflexive Verfahren im systemischen Beratungsgespräch*. Berlin, New York: de Gruyter (= Linguistik, Impulse und Tendenzen 1).
- Holmes, J. (2003b): Small Talk at Work: Potential Problems for Workers with an Intellectual Disability. In: *Research on Language and Social Interaction. Vol. 36 / 1*, Mahwah, New Jersey.
- Holmes, J./Stubbe, M. (2003a): *Power and Politeness in the Workplace. A Sociolinguistic analysis of Talk at Work*. London: Longman (Real Language Series).
- Kleinberger Günther, U. (2003): *Kommunikation in Betrieben. Wirtschaftslinguistische Aspekte der innerbetrieblichen Kommunikation*. Bern: Peter Lang. (= Züricher Germanistische Studien 57).
- Kurukulasuryia, H. (2004): Innerbetriebliche Information und Kooperation in nicht strukturierten Situationen am Beispiel eines Großraumbüros. Typologisierung der Gesprächssorte *face-to-face-softcommunication* im Großraumbüro. Lizentiatsarbeit. Universität Zürich.
- Menz, F. (2000): *Selbst- und Fremdorganisation im Diskurs interner Kommunikation in Wirtschaftsunternehmen*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Niehüser, W. (1995): Klatsch, Gerüchte, Mobbing – Informelle Kommunikation in Unternehmen. In: Hindelang, G./Rolf, E./Zillig, W. (Hrsg.): *Der Gebrauch der Sprache. Festschrift für Franz Hundsniß zum 60. Geburtstag*. Münster: Lit.-Verlag, 285–295.
- Pschaid, P. (1993): *Language and Power in the Office*. Tübingen: Narr (= Arbeiten aus Anglistik und Amerikanistik 7).
- Richtlinien zur Transkription von Texten. In: <http://www.ds.unizh.ch/content/fachbereiche/LinguistikNT/> [zit.: Dezember 2004]