

ESV

PHILOLOGISCHE STUDIEN UND QUELLEN

Herausgegeben von
Jürgen Schiewe, Hartmut Steinecke und Horst Wenzel

in Zusammenarbeit mit
Jens Pfeiffer

Heft 227

Status und Kommunikation

Ein Vergleich von Sprechhandlungen
in universitären E-Mails und
Sprechstundengesprächen

Von
Jana Kiesendahl

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet
über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter
[ESV.info/978 3 503 12243 1](http://ESV.info/978_3_503_12243_1)

Gedrucktes Werk: ISBN 978 3 503 12243 1

eBook: ISBN 978 3 503 12247 9

ISSN 0554-0674

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2011

www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen der
Deutschen Nationalbibliothek und der Gesellschaft für das Buch
bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht
sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso
Z 39.48-1992 als auch der ISO Norm 9706.

Druck und Bindung: Difo-Druck, Bamberg

Vorwort

Die vorliegende Arbeit wurde im Januar 2010 von der Philosophischen Fakultät der Ernst-Moritz-Arndt-Universität Greifswald als Dissertation angenommen. Viele Personen sind in je unterschiedlicher Funktion an diesem Buch beteiligt.

In erster Linie danke ich Prof. Jürgen Schiewe für die exzellente Betreuung meiner Arbeit, bei der ich in jeglicher Hinsicht unterstützt und motiviert wurde. Vor allem methodisch habe ich sämtliche Freiräume erhalten, die Arbeit zu dem zu machen, was sie am Ende geworden ist. Einen besseren Doktorvater hätte ich mir nicht wünschen können. Zudem waren seine Impulse und Hilfestellungen auch für meine persönliche Entwicklung sehr prägend.

Des Weiteren danke ich Herrn Prof. Dr. Jan Georg Schneider für die Übernahme des Zweitgutachtens sowie für wertvolle Hinweise in terminologischer Hinsicht.

Den Herausgebern der Reihe *Philologische Studien und Quellen* sowie der Verlagsleiterin Philologie Frau Dr. Carina Lehnen danke ich für ihre Bereitschaft, meine Arbeit in die Reihe aufzunehmen. Auch der Lektorin Frau Verena Haun sei für ihre genaue Lektüre und Geduld gedankt.

Für die großzügige finanzielle Unterstützung zur Drucklegung dieses Buches bedanke ich mich bei der FAZIT-STIFTUNG.

Mein besonderer Dank gilt Birte Arendt, Ute Schlusinske, Sophia Krause, Gudrun Oldenburg und Anke Wagner, die mich mit ihren durchgehend konstruktiven Diskussionen und der Überprüfung vieler Interpretationen und Auswertungen maßgeblich unterstützt haben. Viele Ideen und Anmerkungen sind in diese Arbeit eingegangen.

Bei einer empirischen Arbeit ist man stets auf die Unterstützung derjenigen angewiesen, deren Material man erheben möchte. Von daher ist es mir ein besonderes Bedürfnis, allen Kolleginnen und Kollegen sowie den Studierenden zu danken, die mir E-Mails zur Verfügung gestellt und ihre Sprechstundengespräche aufzeichnen lassen haben. In diesem Zusammenhang gebührt mein Dank auch den Studierenden aus meinen Seminaren zur hochschulischen Kommunikation, die mir in der Diskussion neue Perspektiven aufgezeigt haben.

Sarah Breloer und Anke Wagner gilt mein Dank für das unermüdliche Korrekturlesen.

Meinen Eltern, meiner Schwester und meinen engen Freunden, die im privaten Bereich für die perfekte Balance gesorgt haben und viel Verständnis für diese zeit- und arbeitsintensive Phase aufbrachten, danke ich von Herzen.

Das Untersuchungskorpus ist mithilfe der im Impressum angegebenen Zugangsdaten elektronisch unter <http://Sprechhandlungen.ESV.info> einsehbar.

Greifswald, im November 2010

Jana Kiesendahl

Inhaltsverzeichnis

	Abbildungsverzeichnis	11
1	Einleitung.....	13
2	Hochschulische Kommunikation.....	17
2.1	Forschungsstand	17
2.2	Institutionelle Kommunikation	21
2.2.1	Begriffsbestimmung „Institution“	21
2.2.2	Eigenschaften von Institutionen	23
2.3	Hochschulische Kommunikation als Form der institutionellen Kommunikation.....	26
2.4	Kommunikative Gattungen in der Lehrenden-Studierenden-Interaktion ...	28
2.4.1	Kommunikative Gattung und Medium.....	28
2.4.2	E-Mail-Konsultationen und ihre medialen Eigenschaften	32
2.4.3	Sprechstundengespräche und ihre medialen Eigenschaften	34
2.4.4	Aspekte der Medienwahl	36
2.4.5	Vergleich der medialen Bedingungen	39
3	Hierarchie, Asymmetrie, Status, Rolle, soziale Beziehung – eine terminologische Abgrenzung	40
3.1	Hierarchie.....	40
3.2	Asymmetrie.....	41
3.3	Status.....	42
3.4	Soziale Rolle.....	46
3.4.1	Begriffsbestimmung	46
3.4.2	Rollenerwartungen bei Lehrenden und Studierenden	48
3.5	Soziale Beziehung	50
4	Forschungsdesign.....	53
4.1	Methodische Vorgehensweise.....	53
4.1.1	Sprechhandlungstypisierung.....	55
4.1.2	Pragmatische Stilanalyse	67
4.1.3	Bewertung der Angemessenheit	71
4.2	Das Analysekorpus.....	75

5	Status- und Rollensignalisierung in E-Mail-Konsultationen.....	78
5.1	Kommunikationssituation	78
5.2	Sprechhandlungstypeninventar für Lehrende und Studierende (SILS)	79
5.3	Analyse rollen- und statussignalisierender Sprechhandlungen und Handlungsmuster	90
5.3.1	Anrede- und Grußformen	90
5.3.1.1	Anredeformen in studentischen E-Mails	91
5.3.1.2	Grußformen in studentischen E-Mails	98
5.3.1.3	Anredeformen in Lehrenden-E-Mails	103
5.3.1.4	Grußformen in Lehrenden-E-Mails	105
5.3.2	Handlungsmuster „Bitte um einen Termin“	108
5.3.3	Handlungsmuster „Terminfestlegung“	115
5.3.4	Handlungsmuster „Prüfungsabsage“	122
5.3.5	Handlungsmuster „Versand eines Attachments“	131
5.3.6	Handlungsmuster „Frage nach Einverständnis“	134
5.3.7	Handlungsmuster „Akzeptieren eines Sachverhalts“	142
5.3.8	Handlungsmuster „Ablehnen eines Sachverhalts“	150
5.3.9	Handlungsmuster „Anweisung“	160
5.4	Nicht reversible Sprechhandlungstypen: ein Rollenindikator?.....	168
5.4.1	Die Bitte um Antwort [BITTE (ANTWORT)]	168
5.4.2	Der Themenvorschlag [THEMENVORSCHL]	171
5.4.3	Die Personenvorstellung [PERSONENVORSTELL].....	175
5.4.4	Die Anmeldung [ANMELD].....	179
5.4.5	Die Empfangsbestätigung [EMPFANGSBESTÄTIG]	182
5.5	Zwischenfazit.....	185
5.6	Angemessenheit in E-Mails zwischen Lehrenden und Studierenden....	187
5.6.1	Sprachliche Normen: Theoretische Überlegungen.....	187
5.6.2	Normenkonflikte in studentischen E-Mails	191
5.6.3	Normabweichungen in Lehrenden-E-Mails	213
5.6.4	Zusammenfassung	220
6	Status- und Rollensignalisierung im hochschulischen Sprechstundengespräch	223
6.1	Kommunikationssituation	223
6.2	Sprechhandlungstypeninventar für Lehrende und Studierende (SILS)	225
6.3	Strukturelle Analyse rollen- und statussignalisierender Elemente	233
6.3.1	Gesprächsphasen.....	234
6.3.2	Redeanteile	235
6.3.3	Themensteuerung und Interventionen	244
6.4	Analyse der Sprechhandlungen.....	250
6.4.1	Anliegensformulierung.....	261
6.4.2	Zeit als Statusfaktor und Rollenindikator	269
6.4.3	Thematisierung von Rollenerwartungen	282
6.4.4	Kooperativität in Sprechstundengesprächen	287
6.5	Zwischenfazit.....	292

Inhaltsverzeichnis

7	Ergebnisdiskussion: ein medialer Vergleich	294
7.1	Handlungszwecke	294
7.2	Ebene der Sprechhandlungstypen	296
7.2.1	Korpusspezifische und medial motivierte Sprechhandlungstypen.....	296
7.2.2	Von der Nicht-Reversibilität zur Reversibilität: Handlungsspielräume in den beiden kommunikativen Gattungen	301
7.2.3	Begrüßungs- und Verabschiedungsformen	308
7.3	Strukturelle Ebene	309
7.4	Sprachkritische Betrachtung der Ergebnisse	313
8	Schlussbetrachtung.....	319
8.1	Fazit.....	319
8.2	Ausblick.....	323
9	Literaturverzeichnis	325
10	Anhang.....	335
10.1	Sprechhandlungstypisierung E-Mail-Konsultationen	335
10.2	Sprechhandlungstypisierung Sprechstundengespräche.....	366