

# INHALT

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Untersuchungsmaterial</b>	<b>13</b>
2.1	Kooperation mit Unternehmen	13
2.2	Vor- und Nachbesprechungen	15
2.3	Über die Gespräche	17
2.4	Aufbereitung des Materials	21
2.5	Tabelle der Transkriptionszeichen/Register der Teilnehmersiglen	24
2.6	Anmerkungen zum Führungsstil in den Unternehmen	25
<b>3.</b>	<b>Theoretische und methodische Voraussetzungen für die Analyse innerbetrieblicher Kommunikation</b>	<b>31</b>
3.1	Soziale Strukturiertheit und Beziehung	32
3.1.1	Stellenrelationen	32
3.1.2	Sprachlich konstituierte soziale Beziehungen	34
3.1.3	'Machtverhältnisse' im Gespräch und interaktionelle Dominanz	39
3.1.4	Imagebalance	44
3.1.5	Die Sprecher-Hörer-Konstellation	48
3.1.6	Beteiligungsrollen	53
3.1.7	Zusammenfassung: Aspekte der Beziehung	60
3.2	Die 'Normalform' der Mitarbeiterbesprechung	62
3.2.1	Zweckbestimmtheit	62
3.2.2	Handlungszwänge und die Normalform der 'kontrollierten' Kommunikation	67
3.2.3	Kallmeyer und Schmitt: 'Forcieren'	72
3.3	Das Steuerungs- und Kontrollpotential sprachlicher Aktivitäten	74
<b>4.</b>	<b>Steuerung</b>	<b>81</b>
4.1	Zum Gegenstand: das Herstellen von Handlungs- verpflichtungen bei der Themakonstitution	81
4.2	Steuerungsmechanismen an thematischen Umbruchstellen	82
4.2.1	Metadiskursive Steuerungseinheiten	82
4.2.1.1	Die 'ambikonnexe' Vorlaufeinheit	83
4.2.1.2	Segmentierungen und die 'ideale Abfolge' an der Umbruchstelle	89

4.2.2	Fokussierungsverfahren	91
4.2.2.1	Thematische Orientierungsprinzipien	91
4.2.2.2	Schlagwortartige (initiale) Fokussierung	95
4.2.2.3	Sukzessive Fokussierung	98
4.2.2.4	Thematische Refokussierung	103
4.2.3	Zusammenfassung	107
4.2.4	Metakommunikationen und Beziehungskonstitution	108
4.2.4.1	Zum Verhältnis von Metakommunikation und der Beziehungsrelevanz sprachlicher Aktivitäten	109
4.2.4.2	Aussagen zu zeitlichen und thematischen Rahmenbedingungen	112
4.2.4.3	Aushandlungen von Beteiligungsrollen und -rechten	116
4.2.4.4	Emotive Bewertungen des thematischen Fokus	121
4.2.4.5	Zusammenfassung: steuerungsfunktionale Aspekte metakommunikativer Aktivitäten	129
4.3	Sequentielle Implikationen der Themeneröffnung	130
4.3.1	Theoretische und methodische Vorbedingungen	131
4.3.1.1	Die Themeneröffnung als Handlungsschritt	131
4.3.1.2	Was ist ein Problem?	134
4.3.1.3	Das Ansteuern von Handlungsschemata der Interaktion	138
4.3.1.4	Kategorisierung der Themeneröffnungen	139
4.3.2	Beispiele: Ansteuern einer 'Informationsweitergabe'	142
4.3.2.1	'Retrospektive' Etablierung des informativen Themenanspruchs	142
4.3.2.2	Information zu einem Thema mit defizitären Aspekten	146
4.3.3	Beispiele: Ansteuern einer 'Problembearbeitung'	150
4.3.3.1	Problematisieren eines defizitären Aspekts im Rahmen einer Subthemenbearbeitung	150
4.3.3.2	Kritik an der Arbeitsleistung	157
4.3.3.3	Sonderfall Betriebsratsgespräch: Präsentation eines Problems mit fortgeschrittenem Bearbeitungsstand	163
4.4	Zusammenfassung: ein siebenstufiges Schema zu den sprachlichen Mitteln der Steuerung	165
<b>5.</b>	<b>Kontrolle</b>	<b>185</b>
5.1	Zum Gegenstand: Verfahren der Einstufung von Partnerbeiträgen zur Durchsetzung eigener Ziele	185
5.2	Systematisierung sprachlicher Kontrollverfahren in der Mitarbeiterbesprechung	187
5.2.1	Hervorheben der Position	187
5.2.2	Abwerten der Partneraktivität	197
5.2.3	Verfahren interaktioneller Ausgrenzung	202
5.2.4	Diskreditierungsverfahren	210

5.2.5	Degradieren des Partners	215
5.2.6	Deklassieren des Partners	224
5.2.7	Einbinden von Vorwissen	231
5.2.8	Beanspruchen eines Expertenstatus	237
5.2.9	Zurückweisen von Problematisierungen	243
5.2.10	Ignorieren von Initiativen	247
5.2.11	Pauschalisieren des Gegenstands	251
5.2.12	Relativieren der Gültigkeit	258
5.2.13	Umdeuten des Partnerbeitrags	263
5.2.14	Kompetitive Problematisierungen	269
5.2.15	Scherzhaftes Überspielen von Handlungsanforderungen	278
5.3	Zusammenfassung	283
5.4	Zu den Realisierungsformen sprachlicher Kontrollverfahren im Korpus	286
<b>6.</b>	<b>Beziehungsdynamik im interaktiven Prozeß: Analyse einer komplexen Problembearbeitung</b>	<b>291</b>
6.1	Zur Methodik	291
6.2	Angaben zur Interaktionsgeschichte	292
6.3	Verlaufsanalyse	295
6.3.1	Problempräsentation, Zurückweisen eines Lösungsvorschlags und die Behandlung gesteigerter Partizipationsansprüche	295
6.3.2	Selbst- und Fremddarstellung und die Instruktion als Lösungsdiktat	304
6.3.3	Überstrapazieren der Problembearbeitung, Machtansprüche und Impositionen	318
6.4	Zusammenfassung	328
<b>7.</b>	<b>Fazit: die Verwendbarkeit des methodischen Apparats</b>	<b>331</b>
<b>8.</b>	<b>Macht, Situation und sprachliches Handeln</b>	<b>333</b>
<b>9.</b>	<b>Literatur</b>	<b>341</b>
<b>Anhang I:</b>	<b>Räumliche Verhältnisse</b>	<b>355</b>
<b>Anhang II:</b>	<b>Transkripte (in Auswahl)</b>	<b>359</b>
Transkript 1:	Die Diskussion um das Werk 1 (aus: 'Meister-1')	359
Transkript 2:	Das Problem von Herrn Schmidt (aus: 'Inspektoren')	365