

Die Behandlung von arbeitsbezogenen Problemen in deutsch-litauischen Geschäftstelefonaten
Rūta Eidukevičienė, Simona Žvaliauskienė

Abstract

Der Beitrag widmet sich einem bis jetzt in Litauen kaum untersuchten Thema, nämlich der deutsch-litauischen geschäftlichen Telefonkommunikation. Das gesamte Korpus besteht aus 42 Telefonaten. Den konkreten Untersuchungsgegenstand dieses Beitrags bildet ein authentisches deutsch-litauisches Geschäftstelefonat, in dem ein berufsbezogenes Problem bzw. ein problematischer Sachverhalt behandelt wird. Das Gespräch wird unternehmensintern im Rahmen einer fest etablierten Zusammenarbeit zwischen einer deutschen Mitarbeiterin des Stammhauses in Deutschland und einer litauischen Kollegin in der litauischen Niederlassung geführt. Bei der exemplarischen Analyse des Telefonats wird auf Ansätze der traditionellen amerikanischen Konversationsanalyse und der sich später im deutschsprachigen Raum etablierten Handlungsmusteranalyse zurückgegriffen. Auf dieser methodischen Grundlage werden die einzelnen Handlungssequenzen des Telefonats rekonstruiert und die von den Beteiligten zu bewältigenden Interaktionsaufgaben sowie deren Realisierung erläutert. Darüber hinaus wird deutlich gemacht, wie sich die Beteiligten am institutionellen und interkulturellen Kontext der Kommunikation orientieren bzw. inwieweit sie diese Kontexte als handlungsrelevant betrachten.

Keywords

Deutsch-litauische Fachkommunikation, Geschäftstelefonate, arbeitsbezogene Probleme