

Rainer Knirsch

>Sprechen Sie nach dem Piep<

Kommunikation über Anrufbeantworter.
Eine gesprächsanalytische Untersuchung

Max Niemeyer Verlag
Tübingen 2005



Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	IX
Verzeichnis der Abkürzungen.....	XI
Verzeichnis der Abbildungen.....	XII
A	Einleitung.....1
B	Grundlagen.....
1.	Entwicklung der AB-Technik..... 9
1.1	Geschichte des Telefons..... 9
1.2	Geschichte des Anrufbeantworters.....12
2.	Technische Voraussetzungen.....15
3.	Konstitutive Merkmale von AB-Kommunikation..... 21
3.1	Kommunikative Merkmale - Alltags- und Problemaspekte.....21
3.2	Textuelle Merkmale.....26
3.2.1	Textbegriff und AB-Textsorten.....26
3.2.2	Anrufertexte.....28
3.2.3	Ansagetexte.....36
3.2.3.1	Standardansagetexte.....40
3.2.3.2	Abweichende Ansagetexte.....42
3.2.3.3	Strukturelle Merkmale von Ansagetexten.....44
3.2.3.4	Technische Produktionsbedingungen.....47
3.2.4	AB-Texte als mehrfachadressierte Texttypen.....48
3.3	AB -Kommunikation und Mediengespräche..... 55
3.3.1	Mündlichkeit und Schriftlichkeit in der AB- Kommunikation.....59
3.3.1.1	Konzepte mündlichen und schriftlichen Sprachgebrauchs..... 60
3.3.1.2	AB-Kommunikation und Kommunikative Grundhaltung..... 70
3.3.1.3	AB-Kommunikation und Sprachform.....77
3.3.1.4	AB-Kommunikation und Materialisierungsform..... 80
3.3.2	Kommunikation als Gegenstand der Gesprächsanalyse..... 82

VI

4.	Kommunikationsprobleme.....	87
4.1	Zum Regelbegriff.....	88
4.2	Probleme gelingender Kommunikation beim Telefon	93
4.3	Regelfolgen und Problemlösen im Telefongespräch.	101
4.4	Telefonetikette.....	108
4.5	Zusammenfassung und Diskussion.....	112
C	Untersuchungen	
1.	Befragung zu Akzeptanz und Nutzungsverhalten.	117
1.1	Methode.....	117
1.2	Ergebnisse.....	120
1.3	Zusammenfassung der Umfrageergebnisse.	124
2.	Analyse von Problemen in der AB-Kommunikation.....,	125
2.1	Zusammenfassung und Fragestellungen.	125
2.2	Korpusbildung und Transkriptionsverfahren.	127
2.2.1	Methodische Probleme.....	129
2.2.2	Beschreibung und Begründung des Transkriptionsver- fahrens.....	131
D	Ergebnisse und Diskussion	
1.	Mündlichkeit und Schriftlichkeit.....	135
1.1	Spontaneität und Planung.....	136
1.1.1	Planungsaktivitäten.....	140
1.1.1.1	Pausen.....	140
1.1.1.2	Wiederholungen.....	149
1.1.2	Kontrollaktivitäten.....	153
1.1.2.1	Beschreibungsprobleme.....	161
1.1.2.2	Bewertungsprobleme.....	164
1.1.3	Sprechangst.....	171
1.2	Dialogprobleme.....	180
1.3	Zusammenfassung und Diskussion.....	188
2.	Probleme durch Nutzungsgewohnheiten.....	195
2.1	Soziale Probleme.....	196
2.2	Bewertungsprobleme.....	204
2.3	Zusammenfassung und Diskussion.....	207

3.	Probleme der Mehrfachadressierung.....	209
3.1	Anrufertexte.....	209
3.2	Ansagetexte.....	212
3.2.1	Förmlicher Ansagetext.....	212
3.2.2	Kontaktbetonter Ansagetext.....	220
3.2.3	Abweichende Ansagetexte.....	224
3.2.3.1	Textfunktion Unterhaltung und Animation.....	225
3.2.3.2	Probleme der Textfunktion Anruferanimation.....	228
3.2.3.3	Probleme der Verschlüsselung von Textfunktionen.....	234
3.2.3.4	Probleme der Imageproduktion.....	237
3.2.3.5	Probleme durch Textlänge und Telefongebühren.....	239
3.3	Zusammenfassung und Diskussion.....	242
4.	Technische Probleme.....	251
4.1	Aufnahmequalität.....	251
4.2	Der „Shuttle“-Effekt.....	253
4.3	Technischer Gesprächsabbruch.....	256
4.4	Technisches Gesprächsende.....	258
4.5	Datierung.....	265
4.6	Zusammenfassung und Diskussion.....	268
5.	Problemlösungsstrategien.....	273
5.1	Dialogische Strategien.....	274
5.1.1	Aufforderungs- und Fragestrategien.....	275
5.1.2	Personalisierungsstrategien.....	279
5.1.3	Pseudosprecherwechsel.....	286
5.1.4	Adaptationen aus Gesprächstypen.....	291
5.1.5	Adaptation schriftsprachlicher Muster.....	297
5.2	Zusammenfassung und Diskussion.....	302
6.	Vermeidungsstrategien.....	309
6.1	Passive Vermeidungsstrategien.....	309
6.2	Aktive Vermeidungsstrategien.....	311
6.2.1	Lachaktivitäten.....	315
6.2.2	Humoraktivitäten.....	318
6.2.3	Ironieaktivitäten.....	325
6.3	Zusammenfassung und Diskussion.....	328
7.	Regelprobleme.....	333
7.1	Regelprobleme beim Angerufenen.....	334
7.2	Regelprobleme beim Arufer.....	343

VIII

8.	Resümee und Diskussion.....	351
9.	Ausblick.....	367
	Anhang: Korpus mit Verzeichnis der verwendeten Transkriptionszeichen.....	373
	Literaturverzeichnis.....	537