

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>1 Einführung</b> .....	13
<b>2 Höflichkeitsbegriff</b> .....	21
2.1 Problematik des Begriffsverständnisses .....	21
2.2 Traditionelles Verständnis eines allgemeinen Höflichkeitsbegriffs .....	22
2.2.1 Geschichtliche Entwicklung der Höflichkeit .....	22
2.2.2 Höflichkeit in der Alltagssprache .....	24
2.3 Linguistischer Höflichkeitsbegriff .....	31
2.3.1 Forschungsüberblick zum linguistischen Höflichkeitsbegriff ...	32
2.3.2 Linguistische Höflichkeitstheorien.....	35
2.3.3 Diskussionsschwerpunkte linguistischer Höflichkeitstheorien	51
2.4 Lösungsansätze zur Erforschung der Höflichkeit .....	66
2.4.1 Höflichkeit als Stil .....	66
2.4.2 Höflichkeit als Wirkung.....	69
2.5 Schlussfolgerungen für die Definition von Höflichkeit und Unhöflichkeit .....	73
<b>3 Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation Russisch – Deutsch</b> ..	77
3.1 Kulturspezifik der Höflichkeit .....	77
3.1.1 Problematik des Kulturbegriffs.....	77
3.1.2 Unterscheidungsmerkmale von Kulturen.....	79
3.1.3 Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation.....	83
3.1.4 Schlussfolgerungen für die Kulturspezifik von Höflichkeit.....	94
3.2 Höflichkeit im Russischen und Deutschen.....	97
3.2.1 Bedeutung und Entwicklung der Höflichkeit im Russischen....	97

3.2.2	Aktueller Forschungsstand zu kontrastiven Untersuchungen Russisch – Deutsch .....	98
3.3	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	109
<b>4</b>	<b>Höflichkeit im telefonischen Servicegespräch im interkulturellen Kontext Russisch – Deutsch .....</b>	<b>111</b>
4.1	Aktuelle Entwicklungen der professionellen Telekommunikation ....	111
4.2	Besonderheiten telefonischer Servicegespräche im interkulturellen Kontext Russisch – Deutsch .....	113
4.2.1	Kommunikation am Telefon .....	113
4.2.2	Beziehungskonstellationen im telefonischen Servicegespräch	116
4.2.3	Deutsch als Fremdsprache im telefonischen Servicegespräch.	119
4.2.4	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	124
4.3	Bedeutung der Höflichkeit im telefonischen Servicegespräch .....	126
4.3.1	Höflichkeit und Kundenbindung .....	127
4.3.2	Höflichkeit als Qualitätsfaktor in telefonischen Servicegesprächen .....	129
4.3.3	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	133
4.4	Normativer Bezugsrahmen zur Beurteilung des Höflichkeitsgrades im telefonischen Servicegespräch .....	135
4.4.1	Rhetorische Faktoren .....	137
4.4.2	Phonetische Faktoren .....	147
4.4.3	Einflüsse der aktuellen Kommunikationssituation .....	151
4.4.4	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	154
4.5	Zusammenfassung der Problemschwerpunkte .....	155
<b>5</b>	<b>Forschungsfragen, Ziele und Methoden zur Untersuchung des Höflichkeitsgrades im telefonischen Servicegespräch .....</b>	<b>158</b>
5.1	Forschungsfragen und Untersuchungsziele .....	158
5.2	Untersuchungsmaterial .....	160
5.3	Methoden .....	163

5.3.1	Gesprächsforschung .....	164
5.3.2	Sprechwirkungsforschung .....	172
5.3.3	Sprechausdrucksanalyse.....	184
<b>6</b>	<b>Darstellung der Untersuchungsergebnisse .....</b>	<b>198</b>
6.1	Gespräch 1: Servicemitarbeiterin OG .....	198
6.1.1	Sequenzielle Analyse des Gesprächs .....	198
6.1.2	Kontrastive Darstellung der Beurteilung des Gesprächs 1 durch russische und deutsche Muttersprachler.....	206
6.1.3	Analyse der Sprechausdrucksmerkmale .....	210
6.2	Gespräch 2: Servicemitarbeiterin LS.....	212
6.2.1	Sequenzielle Analyse des Gesprächs .....	212
6.2.2	Kontrastive Darstellung der Beurteilung des Gesprächs 2 durch russische und deutsche Muttersprachler.....	220
6.2.3	Analyse der Sprechausdrucksmerkmale .....	224
6.3	Gespräch 3: Servicemitarbeiterin AB.....	225
6.3.1	Sequenzielle Analyse des Gesprächs .....	226
6.3.2	Kontrastive Darstellung der Beurteilung des Gesprächs 3 durch russische und deutsche Muttersprachler.....	233
6.3.3	Analyse der Sprechausdrucksmerkmale .....	236
6.4	Gespräch 4: Servicemitarbeiterin TN .....	238
6.4.1	Sequenzielle Analyse des Gesprächs .....	238
6.4.2	Kontrastive Darstellung der Beurteilung des Gesprächs 4 durch russische und deutsche Muttersprachler.....	243
6.4.3	Analyse der Sprechausdrucksmerkmale .....	246
<b>7</b>	<b>Diskussion der Analyseergebnisse.....</b>	<b>248</b>
7.1	Beantwortung der Forschungsfragen .....	248
7.1.1	Rhetorische Merkmale der Gespräche.....	248
7.1.2	Phonetische Merkmale der Gespräche .....	264

7.2	Schlussfolgerungen für Diskussionsschwerpunkte linguistischer Höflichkeitstheorien.....	276
7.2.1	Formale Dimension .....	277
7.2.2	Normative Dimension.....	278
7.2.3	Soziale Dimension.....	280
7.2.4	Universale und kulturspezifische Dimension .....	281
7.3	Methodenreflexion .....	285
<b>8</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>290</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>297</b>
	<b>Anhang.....</b>	<b>313</b>
	Anhang 1: Leitfaden für die Befragung russischer und deutscher Probanden.....	313
	Anhang 2: Fragebogen zur Beurteilung der Gesprächsaufnahmen im Rahmen eines Interviews .....	315
	Anhang 3: Merkmalskatalog zur auditiven Beurteilung des Sprechausdrucks (Bose 2003, 39 ff.).....	316
	Anhang 4: Transkriptionskonventionen nach GAT 2 (Selting 2010, 391-393).....	318