

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Einführung	13
2 Höflichkeitsbegriff	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
3 Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation Russisch – Deutsch ..	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
4	Höflichkeit im telefonischen Servicegespräch im interkulturellen Kontext Russisch – Deutsch	111
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
5	Forschungsfragen, Ziele und Methoden zur Untersuchung des Höflichkeitsgrades im telefonischen Servicegespräch	158
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
6	Darstellung der Untersuchungsergebnisse	198
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
7	Diskussion der Analyseergebnisse.....	248
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
8	Zusammenfassung und Ausblick.....	290
	Literaturverzeichnis.....	297
	Anhang.....	313
	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