

LINGUA TEDESCA I-II (LS)

Laurea Specialistica in Lingue per la comunicazione commerciale e
la promozione del turismo internazionale (classe 43s)

L-LIN/14 - CFU 6: ore 18

Stefan Rabanus

Obiettivi formativi:

Einführung in die Analyse der mündlichen Interaktion in Wirtschafts- und Tourismuskontexten

Programma:

"Mündliche Interaktion in Wirtschafts- und Tourismuskontexten"

Einer der erfolgreichsten Neuansätze der moderne Linguistik ist die Gesprächsanalyse. Sprachliche Kommunikation wird hier nicht auf Einzelaspekte (Grammatik, Semantik etc.) reduziert, sondern als komplexe Interaktion mit konkreten Handlungszielen betrachtet. Im Seminar sollen die Methoden der Gesprächsanalyse eingeführt und anschließend - in Übereinstimmung mit den Zielen des Studienganges und mit Blick auf die Berufsperspektiven der Studenten - auf Interaktionen im Kontext von Wirtschaft und Tourismus angewendet werden. Eine besondere Bedeutung kommt dabei dem Aufgabenschema der *Reklamation* zu. Reklamationen können schnell zu Konflikten führen, ihre professionelle Abwicklung ist wichtig für die Kundenzufriedenheiten.

Bibliografia essenziale:

- ◆ Brünner, Gisela (2000): Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen. Tübingen: Max Niemeyer Verlag
-> Biblioteca del Dipartimento di Germanistica [GER LT 477]
- ◆ Brinker, Klaus/Sager, Sven F. (2001): Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung. 3., durchgesehene und ergänzte Auflage. Berlin: Erich Schmidt Verlag
-> Biblioteca del Dipartimento di Germanistica [GER LT 296]
- ◆ Levinson, Stephen C. (1983): Pragmatics. Cambridge: Cambridge University Press [es sind Übersetzungen ins Deutsche (Tübingen: Niemeyer 2000) und ins Italienische (Bologna: Il Mulino 1985) verfügbar] -> engl. Biblioteca Frinzi [engl. BF I C III 400], ital. Biblioteca del Dipartimento di Germanistica [GER GLO D 86]

Modalità d'esame: Die Prüfung besteht aus der Bewertung eines Kurzreferats und einer mündlichen Prüfung. Für "non frequentanti" ist neben der mündlichen Prüfung ein kurzer schriftlicher Literaturbericht vorgesehen.

Competenza linguistica richiesta:

Die Deutsch-Prüfung des Niveaus "C1 accademico" ist Bestandteil des Leistungsnachweises für Lingua tedesca I (LS). Die Deutsch-Prüfung des Niveaus C2 ist Bestandteil des Leistungsnachweises für Lingua tedesca II (LS).

Orario lezioni:

Lingua tedesca I (LS): mar. 8.30-10.00 (aula S.11)

Lingua tedesca II (LS): merc.. 10.00-11.30 (aula S.11)

Orario ricevimento studenti:

mar. 10.30-11.30, merc. 17.30-18.30

Sito:

<http://www.lingue.univr.it> -> Persone -> Docenti -> Professore associato -> Rabanus
-> Zusatzmaterial (Texte, Audiodateien, Transkripte)

Posta elettronica: stefan.rabanus@univr.it

Programma e orario:

<i>Nr.</i>	<i>Datum</i>	<i>Inhalt</i>
1	I: 02.10. II: 03.10.	Einführung, Grundbegriffe Vorstellung des Programms Verteilung der Kurzreferate Transkriptionsübung
2	I: 16.10.* II: 17.10.*	Sprechakttheorie [Kurzreferat] Konversationsanalyse [Kurzreferat]
3	I: 23.10. II: 24.10.	Gesprächsschritt und Sprecherwechsel [Kurzreferat] Gesprächssequenz [Kurzreferat] Image-Arbeit [Kurzreferat]
4	I: 30.10. II: 31.10.	Gesprächsphasen [Kurzreferat] Minimaldialog [Kurzreferat] Gesprächstypen [Kurzreferat] Dimensionen der Wirtschaftskommunikation
5	I: 06.11. II: 07.11.	Verkaufsgespräche
6	I: 13.11. II: 14.11.	Vorwurfs/Rechtfertigungs-Interaktion [Kurzreferat] Reklamationsgespräche
7	I: 20.11. II: 21.11.	
8	I: 04.12. II: 05.12.	
9	I: 11.12. II: 12.12.	

* eine Woche Pause vor dem ersten Referat: wenn die Referenten einverstanden sind, kann diese Pause auch gestrichen werden

Basisbibliographie

Anmerkung: Die Bibliographie ist nicht annähernd vollständig. Bei der Zusammenstellung habe ich mit wenigen Ausnahmen auf Titel beschränkt, die in den Bibliotheken der Universität Verona oder im Netz frei verfügbar sind. Viel aktuelles Material findet sich außerdem auf

<http://www.gespraechsforschung.de/>.

Ultimo aggiornamento: 29.10.2007. Fate attenzione ad eventuali aggiornamenti durante/alla fine dell'insegnamento!

Einführungen, Allgemeines

- Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela (2006): Gesprächsanalyse und Gesprächsführung. Eine Unterrichtsreihe für die Sekundarstufe. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung [kostenloser Download über www.verlag-gespraechsforschung.de/].
- Bettoni, Camilla (2006): Usare un'altra lingua. Guida alla pragmatica interculturale. Roma/Bari: Laterza (cap. 4.2 dedicato alle proteste, pp. 111-134) [Frinzi BF 100 H 104].
- Brinker, Klaus/Sager, Sven F. (2001): Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung. 3., durchgesehene und ergänzte Auflage. Berlin: Erich Schmidt Verlag [GER LT 296].
- Brown, Gillian/Yule, George (1983): Discourse Analysis. Cambridge: Cambridge University Press (Cambridge Textbooks in Linguistics) [Frinzi BF I C III 398] (italienische Übersetzung Bologna: Il Mulino 1986 [Frinzi BF 100 H 13]).
- Ehlich, Konrad (2000): Sprechhandlungsanalyse. In: Hoffmann, Ludger (Hrsg.): Sprachwissenschaft. Ein Reader. 2., verbesserte Auflage. Berlin/New York: de Gruyter, S. 211-226 [Frinzi BF 100 B 102].
- Henne, Helmut/Rehbock, Helmut (1982): Einführung in die Gesprächsanalyse. 2., verbesserte und erweiterte Auflage. Berlin/New York: de Gruyter (Sammlung Götschen; 2212) [Dip Linguistica, Letteratura LLS LL-I-G germ 63].
- Levinson, Stephen C. (1983): Pragmatics. Cambridge: Cambridge University Press [Frinzi BF I C III 400] (es sind Übersetzungen ins Deutsche (Tübingen: Niemeyer 2000) und ins Italienische (Bologna: Il Mulino 1985 [GER GLO D 86]) verfügbar).
- Marcarino, Aurelia (1997): Etnometodologia e analisi della conversazione. Urbino: Quattro Venti [Dip Scienze dell'Educazione, EDU 7 III 2 43].
- Selting, Margret/Auer, Peter et al. (1998): Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT). In: Linguistische Berichte 173, S. 91-122 [kostenloser Download: <http://www.mediensprache.net/de/medienanalyse/transcription/gat/gat.pdf>].
- Taylor, Talbot J./Cameron, Deborah (1987): Analysing Conversation. Rules and Units in the Structure of Talk. Oxford [etc.]: Pergamon Press (Language & Communication Library; 9).

Philosophischer Hintergrund

- Austin, John Langshaw (1965): How to do things with words: the William James lectures delivered at Harvard University in 1955. Cambridge, Mass.: Harvard University Press [Frinzi BF 14 A 99; Auszüge auf Deutsch auf der Seminar-Homepage].

- Grice, H. Paul (1975): Logic and conversation. In: Cole, Peter/Morgan, Jerry L. (Hrsg.): Syntax and Semantics. Vol. 3: Speech acts. New York [etc.]: Academic Press. S. 41-58 [FRINZI BF 14 A 775/3] (deutsche Übersetzung mit dem Titel "Logik und Konversation" in Hoffmann, Ludger (Hrsg.): Sprachwissenschaft. Ein Reader. 2., verbesserte Auflage. Berlin/New York: de Gruyter, S. 163-182 [Frinzi BF 100 B 102].
- Searle, John (1976): A classification of illocutionary acts. In: Language in Society 5, S. 1-23 [Frinzi BF VII O 22; Auszüge auf der Seminar-Homepage].
- Searle, John R./Vanderveken, Daniel (1985): Foundations of Illocutionary Logic. Cambridge: Cambridge University Press [Dip. Linguistica, Letteratura LLS LL-I-teor 173].
- Wittgenstein, Ludwig (1989): Tractatus logico-philosophicus. Introduzione di Bertrand Russell; a cura di Amedeo G. Conte [testo originale a fronte]. Torino: Einaudi [Dip Linguistica, Letteratura LLS LL-I-teor 267; Auszüge auf der Seminar-Homepage].

Einheiten und Strukturen

- Franke, Wilhelm (1990): Elementare Dialogstrukturen. Darstellung, Analyse, Diskussion. Tübingen: Niemeyer (Reihe Germanistische Linguistik; 101).
- Fritz, Gerd/Hundsnurscher, Franz (1975): Sprechaktsequenzen: Überlegungen zur Vorwurf/Rechtfertigungs-Interaktion. In: Der Deutschunterricht 27/2, S. 81-103.
- Schegloff, Emanuel A. (1972): Sequencing in Conversational Openings. In: Gumperz, John J./Hymes, Dell (Eds.): Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication. New York [etc.]: Holt, Rinehart, and Winston, S. 346-380 [Frinzi BF 14 A 50].
- Schegloff, Emanuel A. (1988): Presequences and Indirection: Applying Speech Act Theory to Ordinary Conversation. In: Journal of Pragmatics 12/1, S. 55-62 [Frinzi BF VII O 50].
- Schegloff, Emanuel A./Sacks, Harvey (1973): Opening up Closings. In: Semiotica 8, S. 289-327 [Frinzi BF VII O 11].
- Sacks, Harvey/Schegloff, Emanuel A./Jefferson, Gail (1978): A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. In: Schenkein, Jim (Hrsg.): Studies in the Organization of Conversational Interaktion. New York [etc.]: Academic Press, S. 7-55 [Frinzi BF 14 A 499].

Wirtschaftskommunikation

- Bendel, Sylvia (2001): Die interaktive Bearbeitung von Servicefehlern: Problemgespräche und Gesprächsprobleme zwischen Gästen und Angestellten an der Hotelreception. In: Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 2, S. 115-140 [kostenloser Download über <http://www.gespraechsforschung-ozs.de>].
- Brünner, Gisela (2000): Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen. Tübingen: Niemeyer [GER LT 477].
- Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (1994): Reklamationsgespräche. Schulungsperspektiven auf der Basis von Ergebnissen diskursanalytischer Untersuchungen. In: Bartsch, Elmar (Hrsg.): Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung. Kommunikation in Unternehmen. Sprache und Sprechen 29. Basel: Reinhardt, S. 255-269.

- Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther/Schnieders, Guido (1999): Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In: Brüner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.): Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 120-154 (www.verlag-gespraechsforschung.de).
- Scheitlin, Victor (1988): In Reklamationen stecken Chancen! Oder wie man in den Wald ruft, so schallt es heraus! Psychologie und Technik geschickter Reklamations-Erledigung. 2. Aufl. St. Gallen.
- Schnieders, Guido (2005): Reklamationsgespräche. Eine diskursanalytische Studie, Tübingen: Narr.

Intonation

- Kehrein, Roland (2002): Prosodie und Emotionen. Tübingen: Niemeyer (Reihe Germanistische Linguistik; 231) [GER LT 340].
- Rabanus, Stefan (2001): Intonatorische Verfahren im Deutschen und Italienischen. Gesprächsanalyse und autosegmentale Phonologie. Tübingen: Niemeyer (Linguistische Arbeiten; 439) [GER LT 290].

Imagearbeit, Beziehungsaspekt

- Brown, Penelope/Levinson, Stephen C. (1987): Politeness. Some Universals in Language Use. Cambridge: Cambridge University Press [Dip Linguistica, Letteratura LLS LL-1-appl 779].
- Goffman, Erving (1972): Interaction ritual: Essays on face-to-face behaviour. Harmondsworth [etc.]: Penguin [Frinzi BF 5 B 152] (italiensche Übersetzung: Bologna: Il Mulino 1988 [Dip. Science dell'eduazione EDU 8 IX 5 83]).
- Goffman, Erving (1981): Forms of Talk. Oxford: Blackwell [Frinzi BF 14 A 498].
- Holly, Werner (1979): Imagearbeit in Gesprächen. Zur linguistischen Beschreibung des Beziehungsaspekts. Tübingen: Niemeyer (Reihe Germanistische Linguistik; 18).

Hinweise für die Referenten:

Sprechakttheorie

- ◆ Levinson, dt. Ausgabe Kap.5.1 (edizione italiana 1985, quinto capitolo, 1./2.), aber ohne:
 - Unterscheidung von A, B, C-Bedingungen bei Austin;
 - Vertiefung des Problems des perlokutionären Aktes;
 - Gelingensbedingungen bei Searle;
 - Grice und andere Theorien.
- ◆ Searle 1976, Vorstellung der Typen (S. 10-16), jeweils mit deutschen oder italienischen Beispielen (nicht einfach die englischen Beispiele wiedergeben!)
- ◆ 10-15 Minuten

Konversationsanalyse

- ◆ Rabanus 2001, Kap. 4.2.1 (S. 121-128)
- ◆ Levinson, dt. Ausgabe Kap. 6.2, Einleitung, nur S. 293-295 (edizione italiana 1985, sesto capitolo, 3., pp. 369-370)
- ◆ Untersuchungsfelder: Klassifizierungen vorstellen, geeignetes Übersichtsmaterial, aber keine Vertiefung! (wird in anderen Referaten/im weiteren Seminar vertieft)
- ◆ maximal 10 Minuten

Gesprächsschritt und Sprecherwechsel

- ◆ Brinker/Sager 2001, Kap. 4.2. (S. 59-74)
- ◆ Levinson, 6.2.1.1 (edizione italiana 1985, sesto capitolo, 3.1.1 "L'avvicendamento dei turni", pp. 371-378)
- ◆ Schegloff 1973, 1988; Schegloff/Sacks 1973; Sacks et al.1978 (eventuell, Texte nicht einfach!)
- ◆ mit Beispielen/Bezug zur Transkription "Teile" (Sito del docente!) herstellen!
- ◆ 15-20 Minuten

Gesprächssequenz

- ◆ Brinker/Sager 2001, Kap. 4.3. (S. 74-85), ohne Kap. 4.3.4!
- ◆ Levinson, 6.2.1.2 (edizione italiana 1985, sesto capitolo, 3.1.2 "Le sequenze complementari", pp. 378-384)
- ◆ mit Beispielen/Bezug zur Transkription "Teile" (Sito del docente!) herstellen!
- ◆ 10 Minuten

Image-Arbeit

- ◆ Brinker/Sager 2001, Kap.4.3.4
- ◆ eventuell Goffman 1972, Holly 1979
- ◆ mit Beispielen aus der Literatur ("Teile" unergiebig)
- ◆ 10 Minuten

Gesprächsphasen

- ◆ Brinker/Sager 2001, Kap.4.1-4.3 (S. 96-105)
- ◆ eventuell Originalliteratur: Schegloff 1972, Schegloff/Sacks 1973
- ◆ mit Beispielen aus der Literatur/Bezug zur Transkription "Teile" (Sito del docente!) herstellen!
- ◆ max. 10 Minuten

Minimaldialog

- ◆ Franke 1990, mindestens S. 4-7, 15-41
- ◆ Klassifikation der Sprechakte im Anschluss an Searle (1976), vgl. Franke 1990, S. 4ff.
- ◆ mit Beispielen aus der Literatur
- ◆ max. 10 Minuten

Gesprächstypen

- ◆ Henne/Rehbock 1982, Kap. 1.3.4 (S. 28-38)
- ◆ Brinker/Sager 2001, Kap.4.4.5
- ◆ 5-10 Minuten

Vorwurf/Rechtfertigungs-Interaktion

- ◆ Fritz/Hundsnurscher 1975
- ◆ Anknüpfung an die Ausführungen zu Minimaldialogen
- ◆ 5-10 Minuten