

| | |
|--|----|
| 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 |