



**Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics**

**Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice**

Trinational Master Regional and European Project Management

University of South Bohemia in České Budějovice - Faculty of Economics
Westfälische Hochschule Zwickau – Fakultät Angewandte Sprachen und Interkulturelle Kommunikation
Université de Bretagne-Sud à Lorient - Faculté lettres, langues, sciences humaines et sociales

Master thesis

Der Master „Regionale und Europäische Projektentwicklung“ als internationales und interkulturelles Projekt: Eine Analyse der mehrsprachigen, interkulturellen Projektkommunikation per E-Mail.

Author: Susanne Klein

Supervisor of master thesis: Prof. Dr. phil. Doris Fetscher

Second supervisor: doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

České Budějovice 2017

Statement

I hereby declare that, in accordance with Article 47b of Act No. 111/1998 Coll. in the valid wording, I agree with the publication of my master thesis, in full form to be kept in the Faculty of Economics archive, in electronic form in publicly accessible part of the IS STAG database operated by the University of South Bohemia in České Budějovice accessible through its web pages. Further, I agree to the electronic publication of the comments of my supervisor and thesis opponents and the record of the proceedings and results of the thesis defence in accordance with aforementioned Act No. 111/1998 Coll. I also agree to the comparison of the text of my thesis with the Theses.cz thesis database operated by the National Registry of University Theses and a plagerism detection system.

Zwickau, 31.08.2017

.....

Susanne Klein

Abstract

Key words:

Project management, international, project communication, intercultural project group, multilingualism, computer-mediated communication, communication form e-mail

At the Westsächsische Hochschule Zwickau, the trilateral master program “Regional and European Project Management” was successfully established in cooperation with the Université de Bretagne Sud (France) and the Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích (Czech Republic). The cooperation of all partners started in 2012. The international project group communicated primarily via e-mail. With the start of the project in 2012 all data of e-mail communication of the cooperation partners was stored. This collection of e-mails is an authentic and also specific communication material representing a successful project. It is specific for the reason that it is a multilingual communication on the one hand; on the other hand, the data backup over several years provides the possibility to analyze the communications in their development and sequentiality. With this material, a central topic of project management can be investigated: the project communication. In project management it has been documented several times that project communication plays a key role in the project’s success. On the basis of the complex material described above, I will examine in this analysis the following question:

What makes multilingual and intercultural project communication by e-mail successful?

After embedding the research subject into the theoretical context, the project work and project control are analyzed in the context of a qualitative analysis. Based on eleven, primarily inductive developed analysis categories; four success-promising features can be worked out. These are the combination of e-mail communication with other forms of communication; the practiced multilingualism; the developed group-identity and the changing leadership responsibility within the project group.

Inhaltsverzeichnis

1.Einführung und Forschungsvorhaben	1
2. Theoretische Rahmen – Forschungsgegenstand mehrsprachige, interkulturelle Projektkommunikation per E-Mail	3
2.1 Vorbemerkungen.....	3
2.2 Kommunikation.....	3
2.2.1 Definitionsproblem.....	3
2.2.2 Allgemeine Merkmale	4
2.2.3 Axiome der Kommunikation.....	5
2.2.4 Sprachliche Höflichkeit.....	8
2.3 Computervermittelte Kommunikation	10
2.3.1 Begriff computervermittelte Kommunikation.....	10
2.3.2 Allgemeine Merkmale computervermittelter Kommunikation	11
2.3.3 Kommunikationsform E-Mail	13
2.4 Mehrsprachigkeit.....	16
2.5 Kommunikation im Projekt.....	17
2.6 Zusammenfassung der Ergebnisse	19
3.Methodik und Forschungsdesign	19
3.1 Das Untersuchungskorpus.....	19
3.2 Aufbereitung des Untersuchungsmaterials	21
3.3 Entwicklung der Analysekatgorien	22
4.Analyse	23
4.1 Vorbemerkungen.....	23
4.2 Struktur der Sequenz	23
4.2.1 Allgemein	23
4.2.2 E-Mail-Verlauf und Kritische Situationen	25
4.2.3 Mehrsprachigkeit.....	34
4.2.4 Rollen der Projektpartner innerhalb der Sequenz.....	37
4.3 Projektarbeit und ihre Gestaltung in den E-Mails.....	43

4.3.1 Projektarbeit mit Fremdorientierung	43
4.3.1.1 Wie werden Handlungsaufforderungen und Handlungsempfehlungen formuliert?	43
4.3.1.2 Wie wird Druck ausgeübt?	45
4.3.1.3 Wie wird Kritik geäußert und verhandelt?	47
4.3.2 Projektarbeit mit Selbstorientierung.....	48
4.3.2.1 Verbindlichkeit erzeugen	48
4.3.2.2 Entschuldigung/ Eingeständnis.....	51
4.3.3 Projektarbeit mit Gruppenorientierung.....	53
4.3.3.1 Wie motiviert sich die Gruppe?	53
4.3.3.3 Weitere Gestaltung der Beziehungsebene	54
4.5 Methodenkritik.....	56
5. Diskussion und Zusammenfassung der Analyseergebnisse	56
6.Fazit	60
Summary.....	62
Literaturverzeichnis	80
Anhang 1 - Projektkürzelsprache.....	85
Anhang 2 – E-Mail-Sequenzen.....	70
Sequenz S1-2012 „Notre rencontre“	70
Sequenz S2-2015 „Accreditation”	82
Sequenz S3-2013 „Übersetzung d r i n g e n d”.....	90
Sequenz S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre?”	92
Sequenz S5-2016 „Sujets à discuter - rendez-vous sur Skype? “	95
Anhang 3 – Versicherung an Eides statt.....	97

1.Einführung und Forschungsvorhaben

An der Westsächsischen Hochschule Zwickau wurde in Kooperation mit der Université de Bretagne Sud (Frankreich) und der Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích (Tschechien) erfolgreich der trinationale Masterstudiengang „Regionale und Europäische Projektentwicklung“ aufgebaut. Der Studiengang wird von der Deutsch Französischen Hochschule gefördert. Im Wintersemester 2015/16 erfolgte die Immatrikulation der ersten Studiengruppe. Die Zusammenarbeit der Kooperationspartner zum Aufbau des Studiengangs startete im Jahr 2012. Im Kern besteht die Projektgruppe aus einer deutschen Professorin der Westsächsischen Hochschule Zwickau, einem deutschen Professor der Université de Bretagne Sud und einem tschechischen Professor der Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Die internationale Projektgruppe kommunizierte in erster Linie über E-Mail. Dazu kamen Besprechungen über Skype und Telefon und ca. zwei Präsenztreffen pro Jahr. Die Kommunikation verlief mehrsprachig, konkret in englisch, deutsch und französisch.¹ Mit Projektbeginn 2012 wurden alle E-Mail-Kommunikationen der Kooperationspartner gespeichert. Diese Sammlung von E-Mails bildet ein authentisches und auch spezifisches Kommunikationsmaterial eines erfolgreichen Projekts ab.² Spezifisch aus dem Grund, weil es sich zum einen um eine mehrsprachige Kommunikation handelt und zum anderen bietet die Datensicherung über mehrere Jahre hinweg die Möglichkeit, die Kommunikation in ihrer Entwicklung und Sequentialität zu betrachten. Mit Hilfe dieses Materials kann einem zentralen Thema des Projektmanagements nachgegangen werden – der Projektkommunikation. Im Projektmanagement ist es mehrfach dokumentiert, dass die Projektkommunikation eine Schlüsselrolle für den Projekterfolg spielt.³ Doch wie genau und durch was äußert sich diese Schlüsselrolle? Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, diesem Thema auf den Grund zu gehen. Anhand des oben beschriebenen komplexen Materials will ich in dieser Untersuchung folgender Frage nachgehen:

Was macht eine mehrsprachige und interkulturelle Projektkommunikation per E-Mail erfolgreich?

¹ Nach persönlichen Angaben. Weitere Informationen zu den Projektpartnern in Anhang 1.

² Ich sehe das Projekt als erfolgreich an, da das Hauptziel –der Aufbau eines trinationalen Studiengangs – mit der Immatrikulation der ersten Studiengruppe im Wintersemester 2015/16 realisiert wurde.

³ Siehe hierzu tiefergehend Kapitel 2.5.

Im Rahmen einer qualitativen Analyse werde ich dafür die kommunikative Gestaltung der Projektarbeit und Projektsteuerung untersuchen. Auch unter besonderer Berücksichtigung der spezifischen Charakteristiken des Materials und dem Aspekt, dass hinter der Kommunikation der Projektgruppe immer ein gemeinsames übergeordnetes Ziel steht- das Projekt zum Erfolg zu führen.⁴

Im ersten Teil der Arbeit beginne ich mit einer Betrachtung der theoretischen Grundlagen, auf denen die Untersuchung basiert. Dazu nähere ich mich zu Beginn dem Wesen der Kommunikation. In Anbetracht des Untersuchungsmaterials werde ich mich dabei auf computervermittelte Kommunikation und im Speziellen die Kommunikationsform E-Mail konzentrieren und beschränken. Anschließend werden, in Anbetracht der spezifischen Merkmale des Untersuchungsmaterials, die wichtigsten Aspekte zur individuellen Mehrsprachigkeit und zur Kommunikation im Projekt herausgearbeitet. Das darauffolgende Kapitel beschäftigt sich dann mit der Analyse der E-Mail-Kommunikationen. Hier werde ich zunächst die Methodik und das Forschungsdesign darlegen, im Speziellen wie das Untersuchungskorpus gebildet und das Material anschließend aufbereitet wurde und wie die Entwicklung der Analysekategorien erfolgte. Dem schließt sich die eigentliche Analyse anhand der entwickelten Kategorien an. Im nächsten Kapitel werden die Untersuchungsergebnisse zusammengefasst und diskutiert. Den Abschluss der Arbeit bildet ein Fazit mit Ausblick.

⁴ In Anbetracht des Umfangs der Arbeit, werde ich im Folgenden nur die interne Projektkommunikation untersuchen, Die Kommunikation zu externen Partnern oder Interessenvertretern wie die Deutsch-Französische Hochschule werden nicht betrachtet.

2. Theoretische Rahmen – Forschungsgegenstand mehrsprachige, interkulturelle Projektkommunikation per E-Mail

2.1 Vorbemerkungen

Heringer, deutscher Linguist, bemerkt in seinen Überlegungen zu Kommunikation: „Viele Wissenschaftler beginnen die Untersuchung eines Gegenstands damit, dass sie ihn definieren. Das ist natürlich schwer möglich, wenn sie ihn noch nicht genau kennen; diesen Zweck soll ja die Untersuchung erst erfüllen.“⁵

In seinem Sinne möchte ich auch folgende Kapitel zu den theoretischen Überlegungen verstanden wissen. Für die in dieser Arbeit betrachteten Begriffe gibt es in der Literatur keine Einigkeit über eine Definition. Ich erhebe deshalb keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern möchte mich den Begriffen annähern, indem die Aspekte heraus gestellt werden, die in besonderem Zusammenhang mit meiner Arbeit und dem Untersuchungsmaterial stehen. Relevante Begriffe werden damit so weit wie möglich eingegrenzt, um sie für die Arbeit und insbesondere die spätere Untersuchung anwendbar zu machen.

Vorab sei noch eine Bemerkung zur Verwendung von Anglizismen zu machen, da davon einige in den folgenden Ausführungen zu finden sind. Ich habe mich bewusst für deren Verwendung entschieden und nicht versucht eine deutsche Umschreibung für sie zu finden, um so die Korrektheit und Authentizität zu wahren.

2.2 Kommunikation

2.2.1 Definitionsproblem

Bereits 1977 untersuchte Klaus Merten in seinem Werk *Kommunikation – Eine Begriffs- und Prozessanalyse* über 160 Begriffsbestimmungen von Kommunikation. Diese Zahl ist seitdem noch weiter gestiegen. Die Vielzahl an Definitionen ist darauf zurückzuführen, dass verschiedene Forschungsdisziplinen wie Linguistik, Soziologie, Wirtschaftswissenschaften, Informatik u.a., sich unter verschiedenen Blickpunkten mit Kommunikation auseinandersetzen.

In Anbetracht dieser Komplexität und auch meines Forschungsvorhabens, das Kommunikationsverhalten einer interkulturellen, mehrsprachigen Projektgruppe zu analysieren, erachte ich es deshalb als sinnvoll, mich in diesem Kapitel auf Literatur zur Interkulturellen Kommunikation zu stützen. Diese stellt die Kommunikation und Interaktion von Akteuren ver-

⁵ Heringer (2014), S.10.

schiedener Kulturen in den Mittelpunkt ihrer Betrachtungen.⁶ Eine noch präzisere Erläuterung geben Ladmiral&Lipiansky: „Darunter sollte man weniger den Kontakt zweier unabhängiger Subjekte als vielmehr die Interaktion verstehen, bei der sich die Subjekte gleichermaßen konstituieren wie sie miteinander kommunizieren.“⁷ Ich erachte diese Beschreibung als sinnvoll für meine Betrachtungen, da sie die Bedeutung der Interaktion und der Kommunikation besonders hervorhebt.

2.2.2 Allgemeine Merkmale

Den Kern einer jeden Kommunikation bildet in Anlehnung an Broszinsky-Schwabe der wechselseitige „Prozess der Weitergabe von Signalen oder Botschaften“.⁸ Im Problem um die Begriffsdefinition, erklärt sie, dass sich grundsätzlich zwei Bedeutungen unterscheiden lassen: der weite und der enge Kommunikationsbegriff. Der weite Kommunikationsbegriff beschreibt Kommunikationsprozesse zwischen Tieren; zwischen lebenden Organismen; zwischen technischen Systemen und zwischen Mensch und Maschine. Der enge Kommunikationsbegriff hingegen bezeichnet die Kommunikation zwischen Menschen, die auf gemeinsamen Zielen basiert.⁹ Was genau sie unter den gemeinsamen Zielen versteht, erklärt Broszinsky-Schwabe dabei nicht. Dennoch erachte ich diese Beschreibung von enger Kommunikation für mein Forschungsvorhaben als sinnvoll, da ich annehme, dass die Projektteilnehmer mit ihrer Kommunikation ein übergeordnetes Ziel verfolgen – das Projekt zum Erfolg zu führen.

Broszinsky-Schwabe erklärt, dass Kommunikation über die Sprache (verbale Kommunikation) oder auch Signale (nonverbale Kommunikation) verläuft.¹⁰ Müller und Gelbrich gehen in ihren Ausführungen über Kommunikationsformen mittels einer Übersichtstabelle (die sich an Bolten anlehnt) weiter ins Detail: verbale Kommunikation beschreiben sie als „lexikalische, syntaktische, rhetorisch-stilistische Vertextungsmittel“ und geben für nonverbale Kommunikation Ausprägungen wie Mimik, Gestik, Körperhaltung und Blickkontakt an. Außerdem erweitern Müller und Gelbrich diese noch um die Ebene Paraverbales

⁶ Einen Überblick über die Grundlagen des Fachgebietes Interkulturelle Kommunikation siehe z.B. Heringer (2014).

⁷ Ladmiral/Lipiansky (2000), S. 21.

⁸ Broszinsky-Schwabe (2017), S. 31.

⁹ Broszinsky-Schwabe (2017), S. 31.

¹⁰ Broszinsky-Schwabe (2017), S. 31.

(u.A. Lautstärke, Stimmlage, Lachen) und Extraverbales (u.A. Zeit, Ort, taktile und olfaktorische Reize).¹¹ Die Übersichtstabelle ist außerdem interessant für mein Vorhaben, da sie auch die Erscheinungsformen für die schriftliche Sprache darstellt. So liefert die Tabelle für die spätere Analyse der E-Mails mögliche Begrifflichkeiten zur Beschreibung der Kommunikation. In Bezug auf die schriftliche Kommunikation bezieht sich das Nonverbale u.A. auf Bilder, Zeichnungen, Farbe; das Paraverbale u.A. auf Typographie, Interpunktion und Schreibweise; und das Extraverbale u.A. auf Zeitpunkt und Ort der Textübermittlung.¹²

Der Prozess der Kommunikation erfolgt, laut Broszinsky-Schwabe direkt, d.h. persönlich in sogenannter face-to-face Kommunikation oder auch indirekt durch die Vermittlung eines Mediums.¹³ In der Untersuchung dieser Arbeit stellt der Computer das Medium dar, über das in Form von E-Mails kommuniziert wird.¹⁴

2.2.3 Axiome der Kommunikation

Eine Forschergruppe um den Psychopathologen und Psychotherapeuten Paul Watzlawick entwickelte aus Untersuchungen gestörter Kommunikation und ethnografischem Fallmaterial fünf Grundsätze der Kommunikation. In fünf metakommunikativen Axiomen formuliert, gelten sie noch heute als bedeutsamer Beitrag in der Kommunikationsforschung, wie auch Heringer mit der Bezeichnung „Klassiker der Kommunikationsliteratur“ hervorhebt.¹⁵ Die Axiome zeigen ein großes Missverständnispotenzial, besonders im interkulturellen Kontext, wie Heringer in seinen Überlegungen herausarbeitet.

1. „Man kann nicht nicht kommunizieren.“

„Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren“ meint, dass alles was wir tun oder auch nicht tun; dass alles Gesagte oder auch nicht Gesagte einen Mitteilungscharakter besitzt

¹¹ Müller & Gelbrich (2013), Teil B – Grundlagen (keine Seitenzahlen im Dokument angegeben).

¹² Müller & Gelbrich (2013), Teil B – Grundlagen (keine Seitenzahlen im Dokument angegeben).

¹³ Broszinsky-Schwabe, 2017, S.32. ; In der Wissenschaft wurde vielfach versucht, diesen Prozess der Kommunikation im Modell abzubilden. Einen ausführlichen Überblick über Kommunikationsmodelle aus verschiedenen Perspektiven wie Biologie, Soziologie, Wirtschaftswissenschaften, etc. bieten z.B. Cobley & Schulz (2013).

¹⁴ In Kapitel 2.3 und 2.4 gehe ich auf beide Begriffe und deren Auswirkungen auf die Kommunikation näher ein.

¹⁵ Heringer (2014), S.18.

und so in jeder Kommunikation eine Rolle spielt.¹⁶ In den E-Mail-Kommunikationen könnte so bspw. einem Nicht-antworten eine größere Bedeutung zugemessen werden.

Als Beispiel gibt Heringer aus seinen interkulturellen Betrachtungen das Schweigen an. Dies hat hohes Konfliktpotenzial, da nicht Gesagtes in verschiedenen Kulturkreisen sehr unterschiedlich interpretiert werden kann.¹⁷

2. „Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.“

Eine Mitteilung besteht immer aus zwei Aspekten: dem Inhalts- und dem Beziehungsaspekt. Der Inhaltsaspekt vermittelt den sachlichen Gehalt, die reine Information. Der Beziehungsaspekt lässt erkennen, wie die Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern ist und wie die gegebene Information zu verstehen ist. Das Axiom zeigt, dass Kommunikation niemals nur Informationsvermittlung ist, sondern die Beziehung eine große Rolle spielt. Was gesagt wird und vor allem wie es gesagt wird, zeigt welche Beziehung man zum Kommunikationspartner einnimmt und formt diese gleichzeitig auch dadurch.¹⁸

Im interkulturellen Kontext spricht Heringer hier den Grad Sachorientierung in den verschiedenen Kulturen an. In einigen Ländern (wie z.B. auch Deutschland) ist die Sachorientierung der Beziehungsebene, gerade im Geschäftsleben, übergeordnet. Sich zuerst um die Entwicklung der Beziehung zu bemühen, kann dann als „lästig“ oder auch „Zeitverschwendung“ angesehen werden und so die erfolgreiche Geschäftskommunikation stören.¹⁹

Ich erachte dieses Axiom als wesentlich für meine spätere Untersuchung. Da ich komplexe E-Mails betrachte, insbesondere auch ihre Entwicklung, bei denen anzunehmen ist, dass sich Beziehung entwickelt und das wiederum großen Einfluss auf die Projektkommunikation hat.

3. „Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“

¹⁶ Watzlawick (2011), S.58, 60.

¹⁷ Heringer (2014), S. 19.

¹⁸ Watzlawick (2011), S.61,63,64.

¹⁹ Heringer (2014), S.20.

Mit diesem Axiom wird die Struktur der Kommunikation angesprochen. Jeder Kommunikationsteilnehmer hat bestimmte Vorstellungen, wie die Abfolge/Ordnung von einzelnen Kommunikationsereignissen abzulaufen hat.²⁰

Wie Heringer erklärt, entstehen Missverständnisse (und daraus resultierend Beziehungsstörungen) aus unterschiedlichen Auffassungen über die „Reihenfolge von Sprechhandlungen“. Konfliktpotenzial herrscht dann z.B. bei Begrüßungsritualen oder was wer wann (zu welchem Zeitpunkt in der Beziehung z.B.) sagen darf.²¹ Für die Arbeit wäre es hier z.B. interessant zu betrachten, zu welchem Zeitpunkt in der Beziehung kritisiert werden darf.

4. „Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten“

Bezieht man sich hier auf das zweite Axiom, so kann gesagt werden, dass der Inhaltsaspekt sich über digitale Modalitäten kennzeichnet und der Beziehungsaspekt über analoge Modalitäten ausgedrückt wird. Die analogen Mittel der Kommunikation dienen auch hier wieder zur Deutung der inhaltlichen, sprachlichen Aussage.²²

Wie Heringer beschreibt, kann man das Digitale als die verbale, explizite Verständigung und das Analoge als das Nonverbale, Implizite verstehen. Er erklärt weiter, dass dieses Axiom damit „die Bedeutsamkeit und gleichzeitig die Vieldeutigkeit der nonverbalen Ebene für die Kommunikation betont“.²³ Im interkulturellen Kontext sei hier Vorsicht geboten, wie explizit eine Kommunikation sein darf. Zu große Explizitheit (wie z.B. die Deutschen dazu neigen) könne in anderen Kulturkreisen als großer Normverstoß gesehen werden.²⁴

5. „Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.“

Watzlawick erklärt, dass eine Interaktion entweder gleichwertig oder ergänzend abläuft und dies von der Gleichheit, bzw. der Ungleichheit der Kommunikationspartner abhängt.

Als komplementär wird eine Interaktion, bzw. Kommunikation bezeichnet, wenn die Gesprächspartner unterschiedliche Stellungen, die auf „gesellschaftlichen oder kulturellen

²⁰ Watzlawick (2011), S. 65,66.

²¹ Heringer (2014), S.21.

²² Watzlawick (2011), S.70,74.

²³ Heringer (2011), S.21.

²⁴ Heringer (2011), S.21.

Kontexten“ beruhen, innehaben (wie z.B. Mutter-Kind oder Lehrer-Schüler Verhältnis). Das jeweils unterschiedliche Verhalten wird auf beiden Seiten akzeptiert und dementsprechend darauf reagiert. In symmetrischen Interaktionen streben die Gesprächspartner „nach Gleichheit und Verminderung von Unterschieden“, wie es z.B. bei gleichaltrigen Jugendlichen der Fall ist.²⁵ Auch hier bedingt sich das Verhalten gegenseitig. Für diese Arbeit ziehe ich diesen Aspekt in Betracht, da es sich bei der Projektkerngruppe aus Professoren besteht.

2.2.4 Sprachliche Höflichkeit

Wie im letzten Kapitel beschrieben, beschreibt ein Axiom, was ich als wesentlich für meine Untersuchung betrachte, dass Kommunikation nicht allein aus der Übermittlung von Informationen besteht, sondern u.a. maßgeblich durch den Beziehungsaspekt geprägt wird. Ein Mittel letztgenannten Aspekt aktiv zu beeinflussen, stellt die Höflichkeit dar.

Brown & Levinson haben, beruhend auf Goffmanns face work Konzept, eine einflussreiche Theorie zu Höflichkeitsstrategien entwickelt.²⁶ Ziel der Höflichkeit ist die Wahrung des Gesichts (face) von Sprecher und Kommunikationspartner, um so die Harmonie in zwischenmenschlichen Beziehungen aufrechtzuerhalten. Mit Gesicht ist dabei das „öffentliche Selbst-Image“ gemeint, das Sprecher und Hörer gleichermaßen für sich in Anspruch nehmen.²⁷ Das Gesicht lässt sich nach Brown & Levinson in positives und negatives Gesicht unterteilen. Ersteres beschreibt das Bedürfnis nach Gruppenzugehörigkeit, und der Anerkennung und Wertschätzung des eigenen Gesichts durch andere. Dem gegenüber beschreibt das negative Gesicht den Drang nach Individualismus, sowie selbstbestimmt handeln zu können.²⁸

Die beiden Gesichter von Sprecher, wie auch Adressat sind kein stetes Konstrukt, sondern definieren sich während der Interaktionen. Brown & Levinson stützen sich dabei erneut auf Goffmans Arbeiten zu face work, „[...] der Gesicht mit der Vorstellung verknüpft, beschämbar oder demütigbar zu sein oder ›das Gesicht verlieren‹ zu können [losing face]“.²⁹ Unter „Akt“ verstehen Brown & Levinson das, „(...) was durch eine verbale oder nonverbale Kommunikation zu tun beabsichtigt wird, so wie auch einer Äußerung ein oder mehre-

²⁵ Watzlawick (2011), S. 80.

²⁶ Siehe dazu tiefergehend Goffman (1967).

²⁷ Brown & Levinson (1987), S. 61.

²⁸ Brown & Levinson (1987), S. 62.

²⁹ Brown & Levinson (2007), S. 60.

re ›Sprechakte‹ zugeschrieben werden können“. Das Gesicht ist somit angreifbar. Dies kann durch sog. „face threatening act[s]-FTA“ geschehen. Brown & Levinson unterscheiden verschiedene „gesichtsbedrohende Akte“ und mehrere Möglichkeiten, sie zu vollziehen. Es lassen sich vier Grundarten von FTAs ausmachen³⁰:

1. Bedrohung des positiven Gesichts des Sprechers, z.B. durch ein Schuldeingeständnis, eine Entschuldigung
2. Bedrohung des negativen Gesichts des Sprechers, z.B. durch die Annahme einer Einladung, durch eine Obligation (persönliche Verbindlichkeit)
3. Bedrohung des positiven Gesichts des Adressaten, z.B. durch Äußerung von Kritik
4. Bedrohung des negativen Gesichts des Adressaten, z.B. durch eine Handlungsaufforderung, eine Erinnerung oder ein Appell

Brown & Levinson nehmen an, dass es im Interesse beider Akteure liegt, die Bedrohung des Gesichts möglichst gering zu halten, um so auch eine eigene Gesichtsverletzung zu vermeiden.³¹ Dafür gibt es verschiedene strategische Vorgehensweisen. Zuerst entscheidet der Sprecher, ob er, angesichts der möglichen Gesichtsverletzung, den gesichtsbedrohenden Akt überhaupt ausführt oder es nicht tut. Entscheidet er sich für die Ausführung, kann dies offenkundig (er drückt seine Absicht dem Hörer direkt aus) oder auch nicht offenkundig (er deutet seine Absicht nur indirekt an, z. B. durch Ironie, Metaphern oder rhetorische Fragen) passieren. Eine direkte Äußerung besitzt großes Bedrohungspotenzial für das Gesicht des Hörers. Um diese abzumildern und zu verdeutlichen, dass keine „Gesichtsbedrohung beabsichtigt oder gewünscht ist“, kann der Sprecher, je nachdem welches Gesicht bedroht ist, auf positive oder negative Höflichkeit zurückgreifen.³²

Bei der positiven Höflichkeit orientiert sich der Sprecher an der Wahrung des positiven Gesichts des Hörers. Er zeigt dem Hörer Anerkennung und Wertschätzung und setzt das Gruppengefühl in den Mittelpunkt. Mit der negativen Höflichkeit, die das negative Gesicht wahren soll, versucht der Sprecher deutlich zu machen, den Hörer in seiner Handlungsfreiheit nicht einschränken zu wollen. Dies kann z.B. durch „ (...) Entschuldigungen für Eingriffe oder Übertretungen kompensiert, mit sprachlichen und nicht-sprachlichen Respektbekundungen, mit Heckenausdrücken [hedges] [...]“ geschehen.³³

³⁰ Brown & Levinson (2007), S. 65-68.

³¹ Brown & Levinson (2007), S. 65.

³² Brown & Levinson (2007), S. 70.

³³ Brown & Levinson (2007), S. 71.

Brown & Levinson merken zwar an, dass der Inhalt ihres Gesichts-Konzeptes kulturspezifisch ist, erheben aber gleichzeitig den Anspruch auf Universalität ihrer Höflichkeitstheorie, was in der Literatur vielfach kritisiert wurde.³⁴

Neuland beschreibt in diesem Zusammenhang das hohe Potenzial für Missverständnisse und Konflikte von Höflichkeitsstrategien in interkulturellen Interaktionen, was besonders relevant für meine Arbeit ist. Sie erkennt: „In vielen Fällen handelt es sich um eine Nicht-Beachtung der Höflichkeitsstandards der anderen Kultur. Sprachliche Höflichkeit kann daher als eine Schlüsselkompetenz für die interkulturelle Kommunikation verstanden werden.“³⁵

2.3 Computervermittelte Kommunikation

2.3.1 Begriff computervermittelte Kommunikation

Bei der Durchsicht der Literatur für dieses Kapitel fiel auf, dass Uneinigkeit bei bestimmten Begrifflichkeiten herrscht. So spricht beispielsweise auch Beck die Schwierigkeit der Abgrenzung des Begriffs computervermittelte Kommunikation zu ähnlichen Begrifflichkeiten wie „Netzkommunikation“, „digitale Kommunikation“ oder „Computer-Kommunikation“ an.³⁶ Die Berechtigung für die Verwendung des Begriffes computervermittelte Kommunikation sieht Beck darin „[...] dass das Element der medialen Vermittlung betont wird, und zum anderen darin, dass er dem in der – meist angelsächsischen- Fachliteratur gebräuchlichen Begriff der „Computer-mediated Communication“ (CMC) am nächsten kommt.³⁷ Auch Herring et al. verstehen, dass man in Anbetracht der neuen (technologischen) Entwicklungen, die Angemessenheit und die Aktualität des Begriffes anzweifeln kann. Einige jüngst erschiene Publikationen zum Thema arbeiten z.B. mit Alternativbegriffen wie „[...]“digital media” and “new media” language“.³⁸ Nach Herring et al. mangelt es den Begriffen einerseits an historischer Perspektive und andererseits sind sie zu weit gefasst. Andere Begrifflichkeiten wie z.B. „keyboard-to-screen communication“ seien hingegen zu eng gefasst, da so Audio oder Videokommunikation ausgeschlossen werde. Aus diesem Grund plädieren Herring et al., solange die Entwicklung keinen treffenderen Begriff

³⁴ Einen Überblick über Kritiken an der Theorie bietet z.B. Watts (2010).

³⁵ Neuland (2010), S. 12.

³⁶ Für weitere Informationen zur Abgrenzung von diesen Begrifflichkeiten siehe Beck (2006), S.29-31.

³⁷ Beck (2006), S. 31.

³⁸ Herring, Stein, & Virtanen (2013), S. 5.

hervorbringt, der weder zu eng noch zu weit gefasst ist, für die Weiterverwendung des Begriffes computervermittelte Kommunikation.³⁹

Mit der wachsenden Popularität der neuen Kommunikationsmöglichkeiten über das Internet begannen auch Forscher verschiedener Fachrichtungen sich für das Feld zu interessieren. Als richtungweisend ist hier der 1996 erschienene *Band Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives* von Herring zu nennen. Der frühe Band beschäftigt sich in vierzehn Artikeln mit verschiedenen Perspektiven der textbasierten, computervermittelten Kommunikation und macht als erster seiner Art auf Fragestellungen, die das neue Medium Internet hervorbringt aufmerksam. Themen wie schriftliche Mündlichkeit⁴⁰, Emotionsvermittlung, und auch kulturübergreifende Unterschiede in computervermittelter Kommunikation, sind noch heute relevante Fragestellungen. Rund zehn Jahre später merkt Beck an, dass empirische Forschung und Theoriebildung noch immer am Anfang stehen: „Gleichwohl sind viele Forschungsfragen noch lange nicht gelöst, manche sicherlich noch nicht einmal formuliert. Die kommunikationswissenschaftliche Forschung steht vor einer Herausforderung, zumal sich der Gegenstand selbst noch immer sehr dynamisch entwickelt.“⁴¹ Und auch weitere sieben Jahre später sprechen Herring et al. in *Pragmatics of Computer-Mediated Communication* noch immer von einem neuen Forschungsfeld. Der dem Sammelband ist der aktuellste und umfassendste seiner Art auf dem Gebiet. Die Herausgeber sehen ihn selbst als „the state of art“ und als stabiles Fundament, auf das zukünftige Forschung aufbauen kann, wissen aber auch, dass er in naher Zukunft selbst wieder überholt sein wird.⁴² Die Autoren betonen ausdrücklich, dass in nahezu allen Themenbereichen weitere Forschung von Nöten ist, besonders Untersuchungen zu pragmatischen Erscheinungen aus dem nicht-englischsprachigen Sprachbereich.⁴³

2.3.2 Allgemeine Merkmale computervermittelter Kommunikation

Eun-Ju Lee beschreibt den Begriff computervermittelte Kommunikation als einen Sammelbegriff für verschiedene Formen der menschlichen Kommunikation mittels vernetzter

³⁹ Herring, Stein, & Virtanen (2013), S. 5.

⁴⁰ Auf den zentralen Aspekt der Schriftlichkeit und Mündlichkeit der computervermittelten Kommunikation gehe ich in Kapitel 2.3.3.1 genauer ein.

⁴¹ Beck (2006), V.

⁴² Herring, Stein, & Virtanen (2013), S. 5.

⁴³ Herring, Stein, & Virtanen (2013), S.23

Computer, wobei zwei oder mehr Personen Text, Audio und/oder Videonachrichten austauschen.⁴⁴ Für meine Arbeit werde ich mich, in Anbetracht des Untersuchungsmaterials, im Folgenden auf die textbasierte, computervermittelte Kommunikation beschränken.

Herring erklärt, dass die Möglichkeit über das Internet zu kommunizieren⁴⁵ noch relativ jung ist, und es einst nur den staatlichen und institutionellen Strukturen wie Regierung, Militär, Universitäten und Unternehmen vorbehalten war. Doch in den späten achtziger Jahren wurde es mit dem Aufkommen von Internet Service Providern⁴⁶ auch Privatpersonen ermöglicht, sich über den eigenen Rechner mit dem Internet zu verbinden. Und so gewann die textbasierte Kommunikation im Internet stark an Popularität.⁴⁷ Zu den ersten Arten textbasierter computervermittelter Kommunikation zählen Newsgruppen des Usenet, E-Mail, Internet Relay Chat und Web-Chats. Doch auch die aktuellsten technischen Entwicklungen, wie Textnachrichten auf Mobiltelefonen, Instant Messaging (auch über soziale Netzwerke), Weblogs und Wikis zeigen, dass die textbasierte computervermittelte Kommunikation keineswegs an Bedeutung verliert.⁴⁸

Beisswenger & Storrer geben an, dass man bei der textbasierten computervermittelten Kommunikation grundsätzlich zwischen zwei Hauptformen unterscheiden kann: synchrone oder asynchrone computervermittelte Kommunikation. Bei der synchronen, wie dem Chat oder dem Instant Messaging werden die Nachrichten in Echtzeit und unmittelbar ausgetauscht. Dafür ist es notwendig, dass beteiligte Personen zum selben Zeitpunkt anwesend und mit dem Internet verbunden sein müssen, um so direkt zu reagieren und zu antworten.⁴⁹ Bei der asynchronen computervermittelten Kommunikation ist es nicht notwendig, dass alle Beteiligten gleichzeitig anwesend und mit dem Internet verbunden sind. Es besteht die Möglichkeit die Nachrichten später zu lesen und auch erst später darauf zu reagieren und zu

⁴⁴ Eun-Ju Lee (2015).

⁴⁵ Computervermittelte Kommunikation kann auch in anderen Computernetzwerken stattfinden, wie z.B. dem Intranet. Siehe hierzu auch Beck 2006, Kapitel 7. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird es nur um computervermittelte Kommunikation im Internet gehen.

⁴⁶ Im Folgenden werde ich nicht näher auf die informationstechnischen Eigenheiten der computervermittelten Kommunikation eingehen, sondern mich allein auf die sprachliche Aspekte konzentrieren. Einen Überblick über die wichtigsten technischen Entwicklungsschritte, die computervermittelte Kommunikation im Internet möglich machten, bietet z.B. Beck (2006), S.7-11.

⁴⁷ Herring (2010).

⁴⁸ Herring (2010), in ihrem Artikel werden die einzelnen Arten der textbasierten Kommunikation näher erläutert.

⁴⁹ Hier sei anzumerken, dass die Entwicklung der Messenger-Dienste es nun auch ermöglichen, Nachrichten zu versenden, auch wenn der Kommunikationspartner nicht online ist, womit es einer asynchronen Kommunikation gleicht.

antworten.⁵⁰ Dies ist der Fall bei Diskussionsforen oder auch der E-Mail, welche im folgenden Kapitel näher betrachtet wird.

2.3.3 Kommunikationsform E-Mail

In der Literatur lassen sich mehrere Aussagen darüber finden, dass es „die E-Mail“ an sich nicht gibt.⁵¹ Auch Meier behauptet, dass es keinen charakteristischen Sprachstil von E-Mails gibt und sagt: „ (...) E-Mails [lassen] die meisten Ausdrucksformen zwischen Privatheit und Öffentlichkeit, Spontanität und Sorgfalt sowie Sprechbarkeit und Druckbarkeit zu und verbinden sie miteinander. Es wird mit elektronischer Post alles in jeder möglichen und früher unmöglichen sprachlichen Form mitgeteilt und verschickt.“⁵² So lassen sich laut Schmitz in E-Mails auch alle vier „Primärfunktionen des Kommunizierens“ in Texten finden: sich ausdrücken/sich darstellen, kontaktieren, informieren und steuern.⁵³ Trotz der großen Variabilität möchte ich hier die wichtigsten Ergebnisse der bisherigen Forschung zu strukturellen und sprachlichen Merkmalen in E-Mails vorstellen, um damit relevante Begriffe für die spätere Untersuchung anwendbar zu machen.

Die äußerliche Struktur einer E-Mail besteht aus einem Header und einem Body. Der Header enthält die Adressen des Senders und des Empfängers. Ebenfalls finden sich hier die in CC (Carbon copy) gesetzten Empfänger, also diejenigen Empfänger, die eine Kopie der E-Mail erhalten sollen. Dabei gibt es auch die Möglichkeit der BCC (Blind copy), bei der die anderen Empfänger dem Adressaten verborgen bleiben. Weiterhin befinden sich hier die Betreffzeile, die erste Hinweise auf den Inhalt der E-Mail gibt; mögliche Attachements, d.h. elektronische Anhänge, wie Bilder, Videos, Dokumente o.Ä. und Sendedatum und -zeit. Der Body besteht aus der eigentlichen Nachricht, also dem Text der E-Mail.⁵⁴ Schreiblässe von E-Mails können sehr vielseitig sein, so wird sie z.B. für Bewerbungen, Rechnungen, Einladungen, Geschäftsbriefe, Geburtstagsgrüße etc. genutzt.⁵⁵ Herring et al. bemerken dabei, dass die E-Mail im privaten Bereich zunehmend (aber nicht vollständig) durch neue Kommunikationsformen wie z.B. das Instant Messaging abgelöst wird, sie aus dem

⁵⁰ Beißwenger & Storrer (2008), S. 2.

⁵¹ Dürscheid (2005), S.88.

⁵² Meier (2012), S. 70.

⁵³ Schmitz (2002), S. 43.

⁵⁴ Beck (2006), S.80.

⁵⁵ Dürscheid (2006), S. 105.

Geschäftsalltag dennoch nicht weg zu denken ist.⁵⁶ Wie bereits im letzten Kapitel erwähnt, zählt man E-Mail zu den asynchronen, computervermittelten Kommunikationsformen. Beck bemerkt in diesem Zusammenhang, dass die E-Mail, „ (...) die technisch auf Asynchronität angelegt ist, durch den technischen Fortschritt (Beschleunigung der Datenübertragung) aber mittlerweile auch (nahezu) synchron genutzt werden kann. Zumindest in Intranets, je nach technischer Infrastruktur aber auch im Internet können eingehende Mails direkt beantwortet werden und lösen eine weitere E-Mail aus, so dass es zu einer regelrechten Konversation kommt.“⁵⁷ Dieser Aspekt hat Auswirkungen auf Inhalt und Ausdrucksweise der E-Mail. Dürscheid & Frehner erklären dazu, je größer die Zeitspanne zwischen zwei verschickten E-Mails, desto ausführlicher muss die E-Mail gestaltet werden; je kürzer die Zeitspanne, desto mehr Informationen können aus dem Kontext der Interaktion angenommen werden. Weiterhin erläutern sie, dass je schneller der E-Mail Austausch stattfindet, desto mehr kann er mit mündlichen Dialogen verglichen werden.⁵⁸

Damit deuten Dürscheid & Frehner die „Schriftliche Mündlichkeit“ an, die der computervermittelten Kommunikation im Allgemeinen und der E-Mail im Speziellen als zentrales Merkmal zugeschrieben wird.⁵⁹ In Anlehnung an Koch & Österreicher erklärt Rehm, was darunter zu verstehen ist. Gesprochene Sprache und geschriebene Sprache werden auf einer medialen und auf einer konzeptionellen Ebene unterschieden. Die mediale Ebene meint, wie etwas tatsächlich realisiert wurde: entweder mündlich-gesprochen oder schriftlich-geschrieben und weist damit eine klare Dichotomie auf. Eine Äußerung ist entweder im graphischen Kode geschrieben oder im phonischen Kode gesprochen. Die konzeptionelle Ebene beschreibt die gewählte Ausdrucksweise. Hier gibt es zwischen gesprochen oder geschrieben dagegen keine klare Zweiteilung. Die konzeptionelle Ebene wird „ [...] durch ein Kontinuum repräsentiert, dessen Pole einerseits „konzeptionelle Mündlichkeit“, andererseits „konzeptionelle Schriftlichkeit“ darstellen.⁶⁰ Wo genau zwischen diesen beiden Extremen eine sprachliche Äußerung eingeordnet wird, hängt dann wiederum von Merkmalen wie „Emotionalität, Vertrautheit der Kommunikationspartner, Situations- und Handlungs-

⁵⁶ Herring, Stein, & Virtanen (2013), S.15.

⁵⁷ Beck (2014), S.12.

⁵⁸ Dürscheid & Frehner (2013), S. 44.

⁵⁹ Dürscheid & Frehner merken hier an, dass Untersuchungen zur schriftlichen Mündlichkeit in der anglophonen Forschungscommunity noch weitgehend unbekannt sind und bisher nur in der deutschen Forschung eine zentrale Stellung einnehmen. Dürscheid & Frehner (2013), S. 40.

⁶⁰ Koch & Österreicher in Rehm (2002), S.265.

einbindung, Spontaneität, Dialog/Monolog und Themenfixierung“ ab.⁶¹ Auf der medialen Ebene zählt die E-Mail, wie auch die restlichen Formen der textbasierten computervermittelten Kommunikation, zur Schriftlichkeit. Auf konzeptioneller Ebene besteht laut Dürscheid in der Forschung die Tendenz, E-Mails näher an die konzeptionelle Mündlichkeit anzusiedeln.⁶²

Folgende weitere Merkmale werden in der Literatur beschrieben:

- Merkmale konzeptioneller Schriftlichkeit und Mündlichkeit:

Da eine E-Mail „sorgfältig redigiert und formuliert“ sein kann (aber nicht muss), können alle verschiedenen Merkmale zwischen konzeptioneller Schriftlichkeit und Mündlichkeit auftauchen. Zur Schriftlichkeit zählt hier z.B. hypotaktischer Satzbau und formelle Wortwahl (wie z.B. Sehr geehrte Damen und Herren).⁶³ Zu den Merkmalen konzeptioneller Mündlichkeit zählt Meier z.B. dialektalen, bzw. regionalsprachlichen Wortschatz, parataktische Reihung von Sätzen, Ellipsen; und auch phonetische Phänomene, wie Tilgungen, Auslassungen oder Reduktionen.⁶⁴

- Verwendung von Emoticons:

Diese dienen als zusätzliche Information, wie der Sender die Äußerung verstanden haben möchte. Dürscheid & Frehner erklären aber, dass die Verwendung von Emoticons in E-Mails deutlich geringer als gedacht ist und verweisen dafür auf eine Studie von Frehner.⁶⁵ Auf dieser Metaebene sind weiterhin Akronyme wie LOL (Laugh out loud) oder Inflektive wie *grins*, einzuordnen.⁶⁶

- Fehler in Orthographie, Interpunktion und Satzstruktur:

Schmitz sagt, dass E-Mails kürzere Fristen und höheres Tempo im Antworten erwartet werden.⁶⁷ So kann es beim E-Mail Schreiben zu Fehlern kommen, die die sprachliche und formale Korrektheit beeinflussen. Der Leser neigt aber (auch aus eigener Erfahrung mit dem Medium) zu einer erhöhten Toleranz diesen Fehlern gegenüber.⁶⁸

- Einfluss der Quote-Funktion:

⁶¹ Koch & Österreicher in Rehm (2002), S.265.

⁶² Dürscheid (2006), S. 105.

⁶³ Schmitz (2002), S. 35.

⁶⁴ Meier (2012), S.69.

⁶⁵ Dürscheid & Frehner (2013), S.45.

⁶⁶ Dürscheid (2006), S.107.

⁶⁷ Schmitz (2002), S. 43.

⁶⁸ Meier (2012), S.71.

Bei dieser Funktion wird die Ursprungsmail, auf welche gerade geantwortet wird, mit kopiert und somit als Verlauf sichtbar gemacht. Dies hat laut Schmitz großen Einfluss auf die sprachliche Form der jeweils folgenden Antworten, z.B. auf Ausführlichkeit und auch Wiederholung von bestimmten Sachverhalten.⁶⁹

Meier betont noch einmal, dass die Kommunikation und die in ihr eingebettete Sprache von Zweck der Mitteilung und ihrer Funktion abhängt und es deshalb schwierig ist, eine „prototypische E-Mail“ zu charakterisieren.⁷⁰ Schmitz ist der gleichen Meinung und gibt dazu folgende „pragmatische Bedingungen“ die entscheidenden Einfluss auf die Sprachwahl in E-Mails haben:

- Rollen- und Persönlichkeitsmerkmale der Teilnehmer (Absender oder Empfänger, Alter, Bildungsgrad, Beruf)
- Soziale Beziehung und soziale Hierarchie der Kommunikationsteilnehmer untereinander
- Grad der persönlichen Bekanntheit (vertraut oder fremd)
- Lebensbereich (privat oder beruflich)
- Andere relevante Merkmale der Situation (Ausmaß der gemeinsamen Beteiligung daran, Aufenthaltsort, Zeitspanne bis zur Antwort)
- Themen
- Zwecke (Infos erbitten oder geben, Ankündigungen/Mitteilungen machen, Termine vereinbaren, Meinungen einholen, verbreiten oder austauschen, Ergebnisse erzielen, Entscheidungen treffen, Small Talk betreiben)
- Art der Textplanung (unabhängig von Mail vorbereitet, offline oder online formuliert)⁷¹

2.4 Mehrsprachigkeit

Es gibt mehrere Arten von Mehrsprachigkeit: Individuelle Mehrsprachigkeit, Territoriale Mehrsprachigkeit, Gesellschaftliche Mehrsprachigkeit und Institutionelle Mehrsprachigkeit. In Anbetracht des Forschungsvorhabens meiner Arbeit, werde ich mich im Folgenden auf die Individuelle Mehrsprachigkeit beschränken, da diese sich auf das Individuum bezieht.

⁶⁹ Schmitz (2002), S. 44.

⁷⁰ Meier (2012), S.69.

⁷¹ Schmitz, 2002, S.45-47.

Ab wann eine Person als mehrsprachig gilt, ist in der Literatur nicht eindeutig geklärt. Die Meinungen gehen hierüber weit auseinander, wie die folgenden Definitionen verdeutlichen: Nach Bloomfield bezeichnet Mehrsprachigkeit⁷² eine „native-like control of two languages“.⁷³ Im Gegensatz dazu beschreibt Macnamara denjenigen als mehrsprachig „who possesses a minimal competence in only one of the four language skills, listening, speaking, reading and writing, in a language other than his mother tongue“.⁷⁴ Während bei Bloomfield die Kompetenzen der Zweitsprache denen der Muttersprache fast gleich sein müssen, reicht bei Macnamara schon das minimale Können in nur einem der vier Teilbereiche der Sprachkompetenz aus. Aufgrund dieser unklaren Begriffsdefinition in der Literatur werde ich mich in meiner Arbeit auf folgende Beschreibung von Grosjean stützen, die mir (nicht nur wegen des Erscheinungsjahres) adäquater für meine Überlegungen erscheint. Nach Grosjean sind diejenigen Menschen mehrsprachig „[...] who use two or more languages (or dialects) in their everyday lives [...]“.⁷⁵ Diese Beschreibung erachte ich als sinnvoll für mein Forschungsvorhaben, da diese den Aspekt des alltäglichen Gebrauchs in den Mittelpunkt rückt. Denn auch die internationalen Projektpartner nutzen ihre individuelle Mehrsprachigkeit im (Berufs-)Alltag, um mit den anderen Projektpartnern in Kontakt treten zu können und über das Projekt zu kommunizieren.

2.5 Kommunikation im Projekt

Nachdem der Begriff der Kommunikation für meine Arbeit eingegrenzt wurde, betone ich an dieser Stelle seine Wichtigkeit im Kontext des Projekterfolgs.

Die Bedeutung der Kommunikation im Projektmanagement wurde in der Literatur bereits mehrfach betrachtet und es herrscht die verbreitete Meinung, dass sie eine Schlüsselrolle für den Projekterfolg einnimmt.⁷⁶ Berleb beschreibt dazu exemplarisch:

„Kommunikation ist einer der kritischen Faktoren, der über Projekterfolg oder –misserfolg entscheiden kann (...).“⁷⁷ Oder auch Diethelm dazu:

⁷² In den hier zitierten Überlegungen sprechen die Autoren nicht von mehrsprachig sondern von „bilingual“. Im Folgenden werde ich den Begriff mehrsprachig synonym zum Begriff bilingual verwenden. Diese Vorgehensweise beschreibt bspw. auch Frigerio Saylilir (2007), S.17.

⁷³ Bloomfield (1935), S.56.

⁷⁴ Macnamara (1967).

⁷⁵ Grosjean 2010, S.22.

⁷⁶ Weitere hierzu z.B. Cleland/Ireland (2006), S.401 f., Homberg (2005), S.545, Keßler/Winkelhofer (2004), S.16; Chiochio (2007), S.98.

„Projekte jeglicher Art, aber insbesondere interdisziplinäre Projekte, sind in starkem Maße kommunikationsabhängig. Projektmanagement ist insofern auch Kommunikationsmanagement, da bei ungenügender Versorgung mit Informationen und mangelnder Förderung des Austausches von Informationen im Rahmen der Kommunikation Projekte kaum realisierbar sind“.⁷⁷ Auffällig bei Diethelms Beschreibung ist, dass er Kommunikation mit Informationsaustausch gleichsetzt. Dieses Phänomen bemängelt auch Freitag in der empirischen Literatur: „(...) Kommunikation wird hier auf den Austausch von Informationen reduziert.“⁷⁹ Freitag hat ebenso die Anwendungsliteratur zum Thema analysiert und auch hier festgestellt: „Nahezu die gesamte Ratgeberliteratur orientiert sich an einem Modell, das aus Sicht der Kommunikationswissenschaft mittlerweile als überholt gilt: dem Informationsaustauschmodell. Es versteht Kommunikation als Übertragung oder Austausch von Informationen.“⁸⁰

Dass Kommunikation nicht allein auf den Austausch von Information zu reduzieren ist, sondern u.a. maßgeblich vom Beziehungsaspekt beeinflusst wird, konnte in 2.2 bereits herausgearbeitet werden.⁸¹ Auch Höhne weist darauf besonders in der internationalen Zusammenarbeit hin: „Für ein effizientes Miteinander in der Projektarbeit ist es also wesentlich, dass auch der Kontakt auf der Beziehungsebene stimmt.“⁸² Betrachtet man weitere Rat schläge oder Tipps, was eine erfolgreiche Kommunikation im Projekt ausmacht, fällt auf, dass die Mehrzahl der Tipps anhand von negativ-Beispielen gegeben werden und somit meist auf Vermeidungstechniken beruhen.⁸³

In der Literatur konnte keine Untersuchung gefunden werden, die anhand eines realen, erfolgreichen Projekts untersucht, welche Merkmale die darin gehaltene Kommunikation aufweist. Zum Thema Mehrsprachigkeit finden sich viele Beiträge in der Anwendungsliteratur, die Tipps zu Formulierungen oder Redewendungen in der Fremdsprache geben.⁸⁴ Donhauser macht in seinem Beitrag aber deutlich, dass für eine erfolgreiche Projektkommunikation nicht die perfekte Sprachkenntnis entscheidend ist, sondern auch das Wissen

⁷⁷ Berleb (2013), S.17.

⁷⁸ Diethelm (2001), S.171.

⁷⁹ Freitag (2016), S. 23.

⁸⁰ Freitag (2016), S. 24.

⁸¹ Siehe dazu 2.2.3 und 2.2.4.

⁸² Höhne (2013), S.74.

⁸³ Siehe z.B. Berleb (2013), S.17-22.

⁸⁴ Vgl. Bergmann (2013); Zotschew (2013).

um kulturelle Unterschiede in der Kommunikation und spricht dazu exemplarisch den unterschiedlichen Grad an Direktheit und Indirektheit an.⁸⁵ Als gute Basis für eine erfolgreiche Projektkommunikation in internationalen Zusammenarbeiten sieht Donhauser Folgendes: „sprachliche Schwächen bei sich selbst und dem Gegenüber akzeptieren und die Bereitschaft aufzubringen „(...) sprachlich wie im interkulturellen Kontakt dazuzulernen (...)“.⁸⁶

2.6 Zusammenfassung der Ergebnisse

Das Feld der computervermittelten Kommunikation ist noch immer als ein neues Feld in der Kommunikationsforschung zu sehen, weshalb weitere Untersuchungen auf diesem Gebiet ihre Berechtigung haben. E-Mails im Geschäftsleben sind die noch immer am häufigsten verwendete Kommunikationsform. Allgemein kann gesagt werden, dass nicht die Kommunikationsform E-Mail an sich den Sprachgebrauch beeinflusst, sondern pragmatische Bedingungen, wie Zweck, Kommunikationssituation und Teilnehmerkreis.

Innerhalb des Projektmanagements nimmt die Kommunikation im Projekt eine Schlüsselrolle für den Erfolg ein. Darüber ist man sich in der Literatur einig. Was aber eine Projektkommunikation konkret erfolgreich macht, unter besonderer Berücksichtigung der Mehrsprachigkeit und Interkulturalität, wurde noch nicht betrachtet. Diese Ergebnisse begründen die Aktualität und Relevanz der geplanten Untersuchung.

3.Methodik und Forschungsdesign

3.1 Das Untersuchungskorpus

Wie bereits erwähnt, wurden mit Projektbeginn 2012 von einem der Projektpartner die E-Mail-Kommunikationen zwischen den Projektpartnern gespeichert. Hierbei muss angemerkt werden, dass die Projektpartnerin nur diejenigen E-Mails speichern konnte, in die sie direkt involviert war oder in die sie durch die CC-Funktion in die Kommunikation einbezogen wurde. Auch kann nicht ausgeschlossen werden, dass im Verlauf der Jahre, während der Konservierung der E-Mails, einige Nachrichten oder Sequenzen nicht doch versehentlich gelöscht wurden. Somit bilden die gespeicherten E-Mails nicht die gesamte Korres-

⁸⁵ Donhauser (2013), S.87.

⁸⁶ Donhauser (2013), S.88.

pondenz ab, aber einen sehr großen Ausschnitt. Das gespeicherte Material befindet sich im persönlichen E-Mail-Postfach der Projektpartnerin, deshalb musste eine Möglichkeit gefunden werden, das Material zu transferieren, um es so weiter bearbeiten zu können. Nach einer ersten Recherche von vergleichbaren Studien mit möglichen hilfreichen Vorgehensweisen, konnten keine Varianten gefunden werden, dass gespeicherte Material in seiner Gesamtheit zu exportieren.⁸⁷ Deshalb habe ich mich dazu entschieden, die E-Mails manuell an mein persönliches E-Mail-Konto weiterzuleiten. In einer ersten Sichtung des Materials wurde schnell klar, dass eine vollständige Untersuchung aller gespeicherten E-Mails den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde. So wurde bereits im ersten Schritt, auch um die Komplexität der Kommunikation im Analysematerial abzubilden, eine wesentliche Einschränkung getroffen: Es wurden nur komplexere E-Mail-Sequenzen zur Weiterleitung ausgewählt, die mindestens 3 E-Mails enthielten und in sich geschlossen ein Thema behandeln sollten.⁸⁸ Einzelne E-Mails wurden nicht betrachtet. In zwei Sitzungen konnten so insgesamt 146 Sequenzen identifiziert werden, die ich dann an mein persönliches E-Mail-Konto weitergeleitet habe. Dabei ist wieder nicht auszuschließen, dass mir eventuell einige E-Mails entgangen sind. Es könnte sein, dass ich sie übersehen habe und deshalb gar nicht erst weitergeleitet habe oder die Kommunikation mit einer anderen Betreffzeile an anderer Stelle fortgesetzt wurde. Um das Material bereits beim Weiterleiten zu ordnen, wurden zusammengehörige E-Mails mit der gleichen Betreffzeile als Dateianhang in einer E-Mail weitergeleitet. Dies ermöglichte auf einen Blick zu sehen, wie viele E-Mails eine Sequenz umfasst, da dies anhand der Anzahl der Anhänge direkt abgelesen werden konnte.

Für die Analyse wurde das weitergeleitete Material dann gesichtet. Anhand der Anzahl der E-Mails pro Sequenz wurden dann stichprobenartig für jedes Jahr der Kommunikation zwei Sequenzen mit mindestens fünf E-Mails für die Untersuchung ausgewählt. Es wurden dabei aber nur die Jahre von 2012-2016 betrachtet, da das Jahr 2017 erst begonnen wurde.

Nach einer genaueren Betrachtung der ersten ausgewählten Sequenz aus 2012 wurde klar, dass das Material sehr ergiebig ist. In Anbetracht des Umfangs der vorliegenden Arbeit

⁸⁷ In einem Gespräch vom 23.02.2017 mit Herrn Grospietsch vom Zentrum für Kommunikationstechnik und Informationsverarbeitung der Westsächsischen Hochschule in Zwickau, wurde bestätigt, dass es für meine geplanten Zwecke keine adäquate Möglichkeit gibt, gesamte E-Mail Ordner zu exportieren.

⁸⁸ Aus zeitlichen Gründen war es nicht möglich alle E-Mails zu lesen, deshalb wurde auf die Identifikation der Betreffzeile zurückgegriffen, da hier zu vermuten war, dass diese E-Mails thematisch zusammengehörig sind.

musste ich mich deshalb dazu entschieden, zwei komplexe E-Mail-Sequenzen in ihrer gesamten Sequenzialität zu betrachten. Diese sind S1-2012 und S2-2015. In drei weiteren Sequenzen (S3-2013, S4-2014, S5-2016) soll dann noch auf unterstützende oder widersprüchliche Erkenntnisse untersucht werden. Es wurde darauf geachtet, dass jede Sequenz aus einem anderen Jahr stammt.

3.2 Aufbereitung des Untersuchungsmaterials

Um dem Leser eine schnelle Orientierung der Sequenz zu ermöglichen, wurde jeder E-Mail-Sequenz ein „E-Mail-Sequenzkopf“ vorangestellt, der die wichtigsten Kontextdaten zusammenfasst. Das sind der Name der Sequenz, Umfang, Zeitraum (unter Angabe von Datum und Uhrzeit), beteiligte Akteure (mit der Anzahl der versendeten E-Mails), verwendete Sprachen, die ursprüngliche Betreffzeile und Thema, bzw. Themen. In einer weiteren Tabelle wurden dann die einzelnen E-Mails chronologisch nach Datum und Zeitpunkt geordnet. Die erste Spalte bezeichnet die Nummer der E-Mail innerhalb der gesamten Sequenz und in der zweiten Spalte findet sich die dazu gehörige E-Mail bestehend aus Header und einem Body.⁸⁹ Den Header habe ich, wie auch im normalen E-Mail-Programm,⁹⁰ mit Adressen des Senders, des Empfängers und ggf. der in CC gesetzten Empfänger versehen und auch Sendedatum und –zeit hinzugefügt.⁹¹ Der Body besteht aus der eigentlichen Nachricht, also dem Text der E-Mail. Mögliche Attachements, wie Bilder, Videos und Dokumente wurden nicht mit gekennzeichnet, da ich sie als nicht relevant für die Untersuchung betrachte.

Beim Kopieren der E-Mail-Texte in das Textverarbeitungsprogramm Word kam es zu Kopierfehlern bei den französischen Akzenten. Diese Fehler habe ich manuell korrigiert. Orthografische und grammatikalische Fehler, die den Projektpartnern selbst unterliefen, wurden ohne Korrektur übernommen. Zum Zwecke der Anonymisierung und der Einheitlich-

⁸⁹ Auf Zeilennummern innerhalb der E-Mail wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit verzichtet. Wurde sich auf eine sehr lange E-Mail bezogen, wurde die Textstelle im Fließtext explizit genannt.

⁹⁰ Zum Aufbau einer E-Mail siehe 2.3.3, S.15.

⁹¹ Zuerst wurde nur mit der Angabe des Datums gearbeitet. In einer Datensitzung vom 28.06.2017 zeigte sich jedoch, dass auch die Zeit von großer Bedeutung bei der Analyse ist.

keit wurden die Namen der Projektpartner durch Kürzel ersetzt und mögliche Signaturen entfernt.⁹²

3.3 Entwicklung der Analysekatogorien

Um bei der Analyse strukturiert vorgehen zu können, ist die Entwicklung von Analysekatogorien notwendig. Der Zugriff auf das Material erfolgt in erster Linie induktiv. Es werden jedoch auch Erkenntnisse aus der Forschung zur E-Mail-Kommunikation herangezogen.

Zunächst wird die Struktur der Sequenzen untersucht, um einen ersten Zugang zum Material zu erlangen. Dazu zähle ich die formale Struktur und auch den Verlauf der E-Mail-Sequenz. Hieraus entstanden die Katogorien Struktur und E-Mail-Verlauf. Da dieser Verlauf sich immer um eine mehr oder weniger kritische Situation rekonstruieren ließ, habe ich dies auch bei der Bezeichnung der Katogorie mit E-Mail-Verlauf und kritische Situationen kenntlich gemacht. Während der Rekonstruktion des E-Mail-Verlaufs entstanden viele Stichpunkte rund um die kritische Situation, die ich mir vorerst unter dem Stichpunkt Impressionen notiert habe. Diese Impressionen habe ich erneut strukturiert und so entwickelten sich die Katogorien um Kritik ausüben, Druck erzeugen und Rollen der Projektpartner.

Weitere Katogorien wollte ich jenen projektbezogenen Aussagen widmen, die mir im Projektmanagement und in einer Projektsituation relevant erscheinen. Dazu betrachtete ich zuerst die folgenden Fragen: Durch was kann das Projekt gesteuert werden? Wie veranlasst man sich gegenseitig zu Handlungen, die das Projekt vorantreiben? Wie wird Verbindlichkeit erzeugt? Wie motiviert man sich gegenseitig in schwierigen Situationen?

So entwickelten sich die Katogorien Verbindlichkeit erzeugen, Motivation und Handlungsaufforderungen. Letzterer Begriff erschien im Laufe der Untersuchung für einige Beispiele zu hart formuliert, weshalb ich mich entschloss die Katogorie um den Begriff Handlungsempfehlung zu erweitern. Aus der Katogorie Verbindlichkeit erzeugen entstand ebenfalls eine weitere Katogorie, Entschuldigungen, in der untersucht werden sollte, wie sich die Projektpartner im Fall von Fehlern verhalten und entschuldigen.

Auch in Zusammenhang mit den theoretischen Überlegungen erschienen die letzten sechs Katogorien interessant, da sie allesamt gesichtsbedrohendes Potenzial besaßen. So konnte dabei gleichzeitig analysiert werden, wie die Projektpartner in solchen Situationen agieren

⁹² Eine Erklärung aller verwendeten Kürzel und Bezeichnungen findet sich in Anhang 1.

und welche Rolle sprachliche Höflichkeit dabei spielt. Weiterhin sollte auch ein Aspekt näher betrachtet werden, der das Untersuchungsmaterial spezifisch macht- die Mehrsprachigkeit. Aus den Notizen hieraus entwickelte sich dann noch ein weiterer Aspekt, der bislang noch nicht betrachtet wurde – die Entwicklung einer Gruppenidentität. In Anbetracht der theoretischen Überlegungen, indem diesem Bereich eine große Rolle zuteilwird, habe ich den Aspekt Gruppenidentität unter den allgemeiner gefassten Begriff Beziehungsaspekt eingeordnet, umso untersuchen zu können, welche Auffälligkeiten darüber hinaus zum Thema Beziehungsarbeit bei den Projektpartnern gefunden werden können.

Im Laufe der Analyse fiel auf, dass sich die Kategorien der Projektarbeit auf unterschiedliche Ebenen beziehen. Auch wenn sich einige Phänomene mehreren Kategorien zuordnen lassen, habe ich aus Gründen der Strukturierung die elf Kategorien den folgenden Überkategorien zugeordnet: Struktur der Sequenz, Projektarbeit mit Fremdorientierung, Projektarbeit mit Selbstorientierung und Projektarbeit mit Gruppenorientierung.

4. Analyse

4.1 Vorbemerkungen

Grundlegendes vorweg: anhand des weitergeleiteten Materials wissen wir, wann auf eine E-Mail geantwortet wurde, aber nicht wann sie gelesen wurde. Im Material können wir nur nachvollziehen, wer in CC gesetzt, aber nicht wer in BCC gesetzt wurde. Auch ist nicht immer ersichtlich, ob die Projektpartner zwischen den E-Mails telefoniert oder geskyppt haben. Und es sei erneut darauf hingewiesen, dass es die Möglichkeit von gelöschten E-Mails gibt und auch nur die E-Mails zur Verfügung stehen, in denen die Projektpartnerin direkt (als Adressatin oder Senderin) oder indirekt (in CC gesetzt) involviert war. Was wir wissen ist, wer die Teilnehmer der Kommunikation sind und über welche Sprachkenntnisse sie verfügen.⁹³ Nach der Durchsicht des Materials fiel auf, dass der größte Teil an Beiträgen von KA, DO und JO stammt. In Anbetracht dessen werde ich mich in der folgenden Analyse besonders auf die Zusammenarbeit dieser Kerngruppe konzentrieren.

4.2 Struktur der Sequenz

4.2.1 Allgemein

S1-2012 „Notre rencontre“

⁹³ Siehe Anhang 1.

Die erste Sequenz S1-2012-1 besteht aus 32 Einzel-E-Mails, erstreckt sich über einen Zeitraum von insgesamt 52 Tagen und ist damit die längste und auch komplizierteste der analysierten Sequenzen. Es handelt sich um eine zielorientierte Kommunikation zur Verabredung/Organisation eines gemeinsamen persönlichen Projekttreffens, um erste Gedanken zu möglichen Inhalten des Masterprogramms zu besprechen. Bis S1-E7 sind alle Projektpartner der Sequenz⁹⁴ in die Kommunikation involviert und es wird auf Englisch kommuniziert, ab S1-E8 die Projektkerngruppe und MA und ab S1-E25 kommunizieren nur noch DO und KA. Begonnen wird die Sequenz mit einer E-Mail von DO an alle und beendet durch eine E-Mail von KA an DO. Es ist insgesamt auffällig, dass DO und KA die meisten E-Mails innerhalb der Sequenz austauschen.⁹⁵

S2-2015 „Accreditation“

Sequenz S2-2015 umfasst insgesamt 22 E-Mails, erstreckt sich über einen Zeitraum von 13 Tagen und ist damit kürzer als S1-2012. Das Hauptthema der informationsorientierten Sequenz ist das Akkreditierungsverfahren des Studiengangs in Tschechien. Weitere behandelte Themen sind die Bearbeitung der gemeinsamen Konvention und die Mitgliederwahl für die Studien- und Prüfungskommission. Die Kommunikation findet hier zwischen der Projektkerngruppe KA, DO und JO statt. Eingeleitet wird die Sequenz durch eine E-Mail von KA an DO und JO. Im Folgenden kommunizieren bis einschließlich S2-E11 nur KA und DO. Ab S2-E12 dann JO und DO und ab S2-E18 dann JO und KA, wobei DO hier aber in CC gesetzt ist. Insgesamt war die Sequenz weniger komplex als die erste, was auf die geringere Zahl an geschriebenen E-Mails und Teilnehmer in der Sequenz zurückzuführen ist.

S3-2013 „Übersetzung d r i n g e n d“

S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre?“

S5-2016 „Sujets à discuter – rendez-vous sur Skype?“

Diese drei Sequenzen unterscheiden sich im Umfang stark von den beiden erst analysierten. Sie haben einen Umfang von sieben, neun und sechs E-Mails und sind damit deutlich kürzer.⁹⁶

⁹⁴ Siehe S1-2012 Sequenzkopf.

⁹⁵ Siehe Transkriptkopf S1-2012-1.

⁹⁶ Eine Sichtung des restlichen Materials ergab, dass E-Mail-Sequenzen über 10 E-Mails eher untypisch für die Projektgruppe waren und die beiden Sequenzen S1-2012 und S2-2015 damit eine Ausnahme darstellen.

4.2.2 E-Mail-Verlauf und Kritische Situationen

S1-2012-1 „Notre rencontre“

In dieser Sequenz ist es Ziel, ein persönliches Treffen zwischen allen Projektmitgliedern zu organisieren, um so das Profil des geplanten Masterstudienganges zu besprechen. Dies wird sich jedoch an verschiedenen Stellen schwierig gestalten.

DO leitet die Sequenz ein und fragt:

S1-E1: „Is our visit still planed from 9-11 of may? “

Mit dem Wort „still“ impliziert sie, dass dieser Termin schon zu einem früheren Zeitpunkt angesprochen wurde. Das zeigen auch die Antworten der tschechischen Kollegen. EV erklärt in S1-E2: „(...) nothing has changed in terms of your visit (...) “. KA bestätigt „ (...) the visit is still planned for that days“ (S1-E3). Und EV freut sich DO „ (...) in the planned date (...)“ zu sehen (S1-E4). DA erklärt DO auch, welche Unterkunft für sie geplant ist und dass KA das Programm für den Besuch vorbereiten würde. Bis hierhin scheint das Treffen also zum geplanten Termin stattfinden zu können. Fünf Tage nach DOs E-Mail schreibt JO dann aber:

S1-E5: „Like I said before, we will not be able to come to Ceske“ JO erklärt also, dass die französischen Partner („we“) nicht teilnehmen können, macht aber gleichzeitig darauf aufmerksam, dass er dies bereits vorher schon einmal angesprochen hat. Ab dieser E-Mail kommt es zu Schwierigkeiten in der Kommunikation zwischen den Projektmitgliedern. Weitere vier Tage später, schreibt KA an DO, dass er die Information von MA hat, dass wirklich keiner der französischen Partner am geplanten Treffen teilnehmen kann und überlegt:

S1-E6: “Even if you are still welcome with your "German group", I think you have to consider if it is as useful without our French partner.”

Implizit will er DO damit zu verstehen geben, dass es aus seiner Sicht keinen Sinn macht, dass Treffen ohne die französischen Partner stattfinden zu lassen. Aus Gründen der Höflichkeit, erkundigt KA sich hierzu dennoch nach DOs Meinung. Damit kommt es zum ersten Missverständnis. DO reagiert nicht auf diese Absage von KA und fragt, ob man nicht eine Videokonferenz organisieren könne, um so doch noch zum geplanten Termin mit den französischen Partnern zusammenarbeiten zu können. Sie geht damit also immer noch davon aus, dass sie dennoch nach Budweis anreisen würde. Ob sie die implizite Absage des

Treffens nicht verstanden hat, oder ob sie bewusst nicht darauf eingeht, kann hier nicht klar ausgemacht werden. Interessant ist noch zu erwähnen, dass sie ab dieser Mail zum Französischen wechselt. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass sie die Schwierigkeit der kommenden E-Mails erkennt und deshalb zur (für sie einfacheren) Sprache Französisch wechselt.

In den folgenden sechs Tagen scheint DO keine Antwort auf ihren Vorschlag einer Videokonferenz von KA, MA oder JO erhalten zu haben, da sie fragt: „ (...) est-ce que vous avez bien reçu mon dernier mail?“ Im nächsten Satz wird auch noch einmal deutlich, dass sie die Absage von KA in S1-E6 nicht als solche wahrgenommen hat, da sie noch einmal deutlich macht, dass sie bis zum nächsten Tag spätestens entscheiden müssen, ob sie zum geplanten Termin vom 9.-11. Mai nach Budweis fahren oder nicht. In ihrer Nachricht glaubt sie aber ein anderes Missverständnis in der Kommunikation zu erkennen:

„En fait, en relisant mon mail je me suis rendu compte que je me suis peut-etre mal exprimée. J'avais posé très indirectement la question, si une vidéoconférence entre Budjevice et Lorient de bonne qualité pouvait etre réalisée pour cette semaine.“ (S1-E8). Sie glaubt, dass ihre Frage nach einer Videokonferenz eventuell zu implizit gestellt war. Und konkretisiert, dass sie die Videokonferenz für den geplanten Zeitraum einplanen würde. Außerdem fragt sie erneut MA und JO, ob diesen Sommer dennoch die Möglichkeit bestehe, sich persönlich zu treffen. Sollte dies nicht der Fall sein, macht sie darauf aufmerksam, dass man sich über andere mögliche Kommunikationsformen innerhalb der Gruppe einig werden müsse. Das zeigt, dass DO bereits an diesem Punkt die derzeitige Art zu kommunizieren reflektiert und in dieser auch erste Schwierigkeiten erkennt. Dies wird sie im folgenden Verlauf mehrfach wiederholen.

In S1-E9 antwortet MA auf S1-E8 und erklärt, dass sie an keiner Videokonferenz im geplanten Zeitraum teilnehmen könne und erläutert auch die Gründe dafür. Sie gibt dann aber mögliche andere Termine an, an denen sie für eine Videokonferenz zur Verfügung stehen könnte. Zu einem neuen Termin für ein persönliches Treffen äußert MA sich nicht.

KA antwortet auch auf S1-E8 und erklärt die technischen Möglichkeiten für eine Videokonferenz für den erst geplanten Zeitraum. Er gibt DO dabei aber erneut zu bedenken, dass MA vermutlich an diesem geplanten Donnerstag nicht verfügbar sein wird. Er schreibt nicht explizit, dass MA nicht teilnehmen kann, obwohl diese es so bereits in ihrer E-Mail

geschrieben hat, sondern sagt nur, dass er daran zweifelt. Hier ist nicht klar, ob er die Nachricht von MA noch nicht gelesen hat, oder er bewusst (aus Gründen der Höflichkeit) die indirekte Formulierung wählt, dass MA nicht teilnehmen kann. Interessant in dieser Nachricht ist, dass KA erklärt, dass MA, EV und DA für eine Videokonferenz nicht verfügbar sind und beendet den Satz mit drei Punkten. Er deutet damit erneut an, dass es vielleicht zu überdenken wäre, ob man immer noch am geplanten Termin festhalten sollte (S1-E9).

In E11 erkennt auch DO in ihrer Antwort an KA, dass man wohl einen neuen Termin finden müsse. Da MA und JO noch immer nicht geantwortet haben, sei es wohl nicht der richtige Moment für die beiden. Erneut spricht sie hier die ungünstige Art der Kommunikation an und erklärt, dass sie versuchen werde mit MA zu skypen, das würde die Vereinbarungen einfacher gestalten. Es ist etwas verwunderlich, dass DO davon spricht, dass MA ihr noch nicht geantwortet hat, da MA in S1-E10 nur 30 Minuten später auf ihre Nachricht geantwortet hatte. Ob DO die E-Mail tatsächlich nicht gesehen hat, wie sie in S1-E15 auf KAs Nachfrage behauptet, ist nicht nachzuvollziehen.

Im Folgenden erklärt JO, dass er für eine Videokonferenz zur Verfügung steht. Nun versucht die Projektgruppe einen neuen Termin zu finden und es zeigt sich, dass es einen ähnlichen Werdegang wie der erste Versuch nimmt. DO schlägt einen neuen Termin vor (einen Termin, von dem MA sagte, dass sie für eine Videokonferenz verfügbar wäre), fragt bei MA und JO dennoch nach, ob man sich noch in diesem Sommer persönlich sehen könne und lenkt das Gespräch auf die Art des Kommunizierens innerhalb der Gruppe. Keiner der Antwortenden geht darauf ein, sondern gibt lediglich bekannt, ob und wann man für Treffen oder Videokonferenz zur Verfügung steht. Zu diesem Zeitpunkt scheint es nicht ganz klar, ob alle Projektpartner verstehen, ob es sich um einen Termin für eine Videokonferenz oder einen Termin für ein persönliches Treffen handelt (S1-E16- S1-E18). DO wird in S1-E19 dann konkret und erklärt ihre Vorstellung, dass sie mit einer deutschen Kollegin nach Budweis kommen würde und für den Freitagmorgen eine Videokonferenz mit den französischen Partnern plant. DO spricht auch hier wieder die Art des Kommunizierens an und fragt, ob man sich vielleicht am nächsten Tag via Skype zur Organisation des Treffens austauschen könne (S1-E19). Mit „Je devrais participer à la viséo-conférence (...)“ gibt MA hierzu eine vage Zusage (S1-E20).

Sie geht dabei aber nicht auf DOs Anmerkung zur Art der Kommunikation ein. Dies tut auch JO in seiner Antwort nicht. Er erfragt einige technische Details zur geplanten Videokonferenz und erklärt dann, dass MA nicht teilnehmen kann, er sie aber über alles Wichtige informieren werde (S1-E21). In der folgenden Antwort zeigt sich bei DO Frustration. Sie spricht an, dass MA ihr eigentlich eine Zusage gegeben hatte, die nun aber von JO wieder revidiert wird und fragt offensiv: „Qu'est qui est vrai?“ (S1-E22).

Sie möchte nun definitive Antworten von allen und macht in ihrer E-Mail insgesamt dreimal deutlich: „je dois définitivement savoir“, „je dois vraiment savoir“ und „je dois vraiment savoir ce qui va se passer“, dass sie eindeutige Informationen brauche. DO fragt, ob es möglich wäre, dass sie, KA und JO sich heute via Skype zum Thema austauschen können und erklärt erneut, dass es die Sache deutlich vereinfachen würde. Sie sagt außerdem, dass man sich auch via SMS oder Telefon verständigen könne und gibt dazu auch ihre Telefonnummer an. Dies zeigt, wie sie darauf drängt, endlich eine weitere Kommunikationsform ins Gespräch zu bringen. Auch MA scheint DOs Frustration und die heikle Situation zu erkennen und erklärt ihr sehr detailliert die Gründe für Ihre Abwesenheit. Sie geht sogar noch weiter und erklärt DO explizit den Stellenwert, den das Projekt für sie hat:

S1-E23 : „[DO], le projet de co-diplôme est très important pour nous aussi, et mon absence en République tchèque ou à la réunion du 25 est uniquement due à une surcharge de travail. “ Sie will damit verhindern, dass ihre Nichtteilnahme am Treffen einen falschen Eindruck (wie bspw. Desinteresse) hinterlässt.

Die nächste Nachricht von JO enthält nur die Übermittlung einer Telefonnummer. Auffällig ist hier, dass er die Nachricht auf Deutsch geschrieben hat. Es ist zu vermuten, dass auch die anderen Projektpartner (KA und DO) die Frustration bei DO als solche erkannt haben und nun alle persönlich miteinander telefoniert haben, da im weiteren E-Mail-Verlauf, dann zwischen KA und DO die Reise näher geplant wird. Ich würde S1-E22 von DO und S1-E23 von MA als Höhepunkt des Konfliktes der Sequenz S1-2012 bezeichnen, der sich durch (vermutlich) persönliches Telefonieren auflöst. Was genau im Telefon- oder Skypegespräch besprochen wurde, ist nicht bekannt.

Die Sequenz schließt dann mit einem E-Mail-Wechsel zwischen DO und KA ab. Hier kommt es noch zu einer weiteren kulturell kritischen Situation.

In S1-E25 bittet DO KA darum zwei Hotelzimmer für sich und ihre Kollegin aus Zwickau für das geplante Projekttreffen in Budweis zu reservieren. KA antwortet und schreibt, dass für den geplanten Zeitraum noch ein Doppelzimmer für die beiden Kolleginnen zur Verfügung stehe. Er fragt DO, ob dies für sie in Ordnung wäre oder ob er noch woanders nachfragen solle.

DO schreibt in ihrer Antwort:

„ (...) on ne se connait pas si bien. On est de très bonnes collègues, mais bon.... Je pense qu'on ne va pas très bien dormir dans une chambre double. J'espère que cela ne pose pas un problème. Il ne faut vraiment pas que ca soit du luxe... “ (S1-E27).

DO schreibt hier mehrfach zögerlich, warum sie kein gemeinsames Doppelzimmer für sich und ihre Kollegin möchte. Sie weiß vermutlich nicht, wie sie sich ausdrücken soll und spricht nicht offen aus, was das eigentliche Problem ist. Für sie als Deutsche ist es ungewohnt, dass Kollegen in einem gemeinsamen Doppelzimmer übernachten. Diese Vorgehensweise stellt in Tschechien aber keine Seltenheit dar. Es handelt sich hier um eine sehr komplexe Situation, die Probleme von Nähe und Proxemik und auch von Status einschließt. Im Folgenden reserviert KA auf DOs Bitte hin zwei Einzelzimmer und übermittelt DO die Kontaktdaten des Hotels, womit sich auch die Situation auflöst.

S2-2015 „Accreditation“

Die Sequenz wird eingeleitet durch KA, der DO und JO mitteilt, dass am 17. Juni über die Akkreditierung des Studiengangs entschieden wird. DO antwortet und freut sich: „das ist eine gute Nachricht!!!!“ und schreibt noch weiter: „Es wird doch sicherlich positiv entschieden.“ (S2-E2). Dann stellt sie KA noch einige Fragen zur gemeinsam auszuarbeitenden Konvention des Studienganges und zu Personalfragen bezüglich der Studien- und Prüfungskommission. Von S2-E3 bis S2-E6 schreiben KA und DO über diese Themen, über ein Treffen der DFH/UFA⁹⁷ und planen ein baldiges Telefongespräch per Skype.

In S2-E7 (zwei Tage später) eröffnet KA den anderen beiden dann:

„d'apres le renseignement inoficiel, notre programme n'est pas passe avec le succes par notre ministere. : o((“

⁹⁷ Deutsch-Französische Hochschule DFH / Université franco-allemande UFA

Laut einer inoffiziellen Meldung wurde das Studienprogramm vom Ministerium nicht akkreditiert. Zwar begrüßt KA in seiner Anrede DO und JO, in der E-Mail ist aber zu erkennen, dass er die E-Mail nur an DO gesendet hat. JO wurde auch nicht in Kopie gesetzt. Deshalb ist es auch nicht verwunderlich, dass im Folgenden nur DO auf diese kritische Nachricht antwortet. DO zeigt sich bestürzt und fragt sich angstvoll: „et que´est-ce que cela veut dire pour nous!?“ (S2-E8). Sie fragt auch sofort, ob die beiden sich morgen bei Skype sehen. KA beantwortet DOs Fragen und erklärt, dass es wohl Schwierigkeiten für die Gruppe bedeute und nutzt erneut das traurige Emoticon. Er sei morgen ab 7.30 verfügbar, würde aber 8.30 bevorzugen, da man so mehr Ruhe hätte. DO antwortet erneut und zeigt sich noch bestürzter, was sie auch deutlich schreibt. Sie ist schockiert, sie kann nicht mehr schlafen und spricht auch den Gedanken an, dass das Projekt damit gescheitert sein könnte: S2-E10: „On a tout préparé, des heures et des heures de travail.... aussi de beaucoup de collègues de moi dans l’administration. J’ai une étudiante qui s’inscrit déjà à Lorient. On a l’argent et les bourses de la DFH... c’est vraiment inacceptable et ridicule. Qu’est ce qu’on va faire?????“ Anzumerken wäre noch, dass die letzten drei E-Mails von KA und DO deutlich nach 20.00 Uhr versendet worden, was ebenso auf die Dringlichkeit und die Brisanz der Situation hinweist.

KA geht in seiner Antwort am nächsten Morgen auf DOs Bestürzung ein und erklärt, dass auch er in der Nacht nicht schlafen konnte und er nicht nur schockiert, sondern vollkommen empört und verärgert wäre. Es steigert damit die Dramatik der vorangegangenen Nachrichten. Er erklärt weiter, dass aufgrund einer Verspätung auch das geplante Skypegespräch etwas verschoben werden müsse. Im Folgenden erfährt man, dass KA und DO das geplante Skypegespräch geführt haben, da die nächste Nachricht von DO an JO gerichtet ist, indem sie ihn über die neuen Entwicklungen unterrichtet (S2-E12). Die Lage sei „nicht ganz so duster“ doch das wolle sie ihm am besten am Telefon erklären. JO antwortet und scheint nicht das volle Ausmaß der Nachricht zu verstehen, was DO meint und fragt nach, was das denn hieße. Das grobe Thema wusste JO durch die Betreffzeile „Accreditaion“. Ohne diese hätte er vermutlich weitere Erklärungen erfragt. JO erklärt, dass er gerade auf einer Konferenz in Brest ist, ohne die Möglichkeit zu telefonieren. Darin scheint DO die Erklärung zu finden, dass JO sich bisher nicht zur Akkreditierungssituation in Tschechien geäußert hat:

S2-E14: „ah ok, deswegen hast du nicht reagiert.“

In dieser Aussage von DO lässt sich auch latente Kritik an JO für sein Nicht-Antworten erkennen. DO glaubt, dass JO nicht auf KAs Nachricht geantwortet hat, da er auf einer Konferenz ist. JO konnte jedoch nicht antworten, da KA seine E-Mail, in der er über die negative Entscheidung des Ministeriums berichtet (S2-E7) nur an DO adressiert hat und nicht an JO. Das bedeutet, dass bis zu dem Zeitpunkt von DOs Nachricht (S2-E12), JO noch nichts von den Geschehnissen wusste. Dies wird auch an der folgenden Reaktion von JO deutlich, welche ähnlich aufgeregt wie die von DO erscheint, als sie von der Situation von KA erfuhr. Trotz, dass DO JO erklärt, dass sie ihm alles am Telefon erklären werde, sobald er von seiner Konferenz zurück ist, stellt JO weitere Fragen. Auch die weitere Reaktion ist der von DO sehr ähnlich, als JO in einer Nachricht an KA, seine Zuversicht ausdrückt. In dieser E-Mail wird auch noch einmal deutlich „J'ai appris la mauvaise nouvelle“, dass er eben erst von der Nachricht erfahren hat.

Es lässt sich eine gemeinsame Struktur bei JO und DO erkennen, wie mit einer schwierigen Neuigkeit, die das Projekt gefährden könnte, umgegangen wird:

- Erstes Entsetzen über die Nachricht und trotz geplanten Telefongesprächs, werden weitere Anmerkungen und Fragen zur Situation per E-Mail geschickt

DO: „ et que'est-ce que cela veut dire pour nous!?

Ca fait peur!

On se voit demain sur skype? “ (S2-E8)

„Je suis choquée. Je peux meme plus dormir. On a tout préparé, des heures et des heures de travail.... aussi de beaucoup de collègues de moi dans l'administration. J'ai une étudiante qui s'inscrit déjà à Lorient. On a l'argent et les bourses de la DFH... c'est vraiment inacceptable et ridicule.

Qu'est ce qu'on va faire?????? “ (S2-E10)

JO: „ujujuje. Zu wann muss da denn nachgebessert werden? Was wirst Du ja wohl noch nicht wissen. Und gefährdet das nun den ganzen Prozess?“ (S2-E15)

- Das persönliche Telefongespräch findet statt
- Beruhigung und Optimismus (bei Dritten) verbreiten

DO: „Es sieht nicht ganz so duster aus“ (S2-E12)

„Nicht so schlimm. (...) Wir werden das schon hinkriegen. (...)“ (S2-E16)

JO: „J'ai appris la mauvaise nouvelle. Mais on y arrivera. » (S2-E18)

Trotz der ähnlichen Reaktion der beiden, lässt sich erkennen, dass diese Nachricht DO mehr bestürzt als die anderen, zumindest legt sie es offener dar. In ihrer letzten Nachricht an JO (S2-E16) erklärt sie zwar, dass alles „Nicht so schlimm“ sei und man das „schon hinkriegen“ werde, aber erklärt auch klar die Probleme, die diese Situation nun mit sich bringt und betont noch einmal nachdrücklich „wir müssen das hinkriegen“. Sie schließt ihre E-Mail mit einem Satz, der eine Erschöpfung vermuten lässt: „ja, leider geht's wieder nicht glatt“. JOs explizite Aussage „on y arrivera“ - wir schaffen das, in der Nachricht an KA könnte somit nicht nur ein Mut-Zuspruch an KA darstellen, sondern ebenso an DO gerichtet sein, denn sie war in dieser E-Mail in CC gesetzt. Im weiteren Verlauf bittet JO KA um die Unterschrift auf der Konvention, sollte es keine Änderungen mehr seinerseits geben. KA erklärt, dass es mit einer Unterschrift noch etwas dauern könnte, da ihr Präsident nicht verfügbar ist. Er bedankt sich im letzten Satz noch bei JO: „Merci beaucoup pour ton support et "compassion" “ (S2-E19).

In S2-E20 schreibt KA eine E-Mail an DO und JO in der er sehr strukturiert die nächsten Schritte erklärt, wie er und seine tschechischen Kollegen nun weiter mit der Situation vorgehen wollen und erklärt auch DO und JO, was die beiden tun können, um diesen Prozess zu unterstützen. Die E-Mail-Sequenz endet mit einer Nachricht von JO an DO und KA, mit der Information, dass er mit den Verantwortlichen der Deutsch-Französischen Hochschule über die aktuelle Situation gesprochen hat und die Projektpartner ab Freitag mit einer Antwort rechnen können. KA bedankt sich in S2-E22 und beendet damit auch die E-Mail-Sequenz. Auch in dieser Sequenz spricht DO (neben des geplanten Skypegesprächs mit KA) die Möglichkeit des Telefonierens an.

S2-E12: „Ich kann dir das vlt am besten auch am Telefon erklären.“

S2-E14: „(...) aber dann am Telefon wenn du wieder zuhause bist.“

S2-E16: „(...) Aber besser alles per telefon!“

Auch hier reagiert JO zuerst in keiner E-Mail explizit, was aber auf die Dringlichkeit der Situation zurückzuführen ist. Er befindet sich auf einer Konferenz „(...) fern jedes praktikablen Telefons.“ (S2-E12) und möchte nun Details zur Situation. Erst nach dreimaligen Hinweis von DO reagiert er dann mit:

S2-E17: „Ab wann bist Du denn erreichbar?“

Aufgrund dieser E-Mail, die sein Interesse an einem Telefongespräch andeutet und JO in der nächsten E-Mail KA davon berichtet, dass er von der schlechten Nachricht gehört hat, er aber versichert, dass die Gruppe die Situation meistern wird („on y arrivera“ S2-E18), ist zu vermuten, dass JO mit DO telefoniert hat und nun über die Situation Näheres erfahren hat. Interessant dabei ist, dass er in S2-E13 noch erwähnte, keine Möglichkeit zum Telefonieren zu haben, sie dem Anschein nach nun aber doch gefunden hat. Ein weiteres Indiz dafür ist der Zeitraum der E-Mails, der sich innerhalb von 2 Stunden abspielt.

JO könnte die Asynchronität der E-Mail demnach genutzt haben, um anfangs ein persönliches Gespräch hinauszuzögern. Die Gründe können unterschiedlich sein, wie bspw. Zeitmangel oder auch „Keine Lust haben“.

S3-2013 „Übersetzung d r i n g e n d“

In dieser Sequenz bittet JO die deutschen Kolleginnen „dringendst“ um eine Übersetzung für den nächsten Morgen. DO meldet sich aber erst am nächsten Mittag bei JO:

S3-E3: „ich hatte Dir gestern morgen schon alles von Nürnberg vom Bahnhof aus geschickt. (...)Leider scheint die mail nicht bei Dir angekommen zu sein. (...)Tut mir echt leid, dass du die mail nicht bekommen hast. Ich bin über einen hotspot der Telekom ins Netz und anscheinend hat das nicht funktioniert.“

Ob dies der Wahrheit entspricht, oder damit versucht wird, das eigene Versäumnis zu verschleiern, kann hier nicht geklärt werden. DO entschuldigt sich mehrfach bei JO, dieser geht im folgenden Verlauf aber nicht mehr auf die Situation ein.

Damit bestätigt sich in dieser Sequenz das Phänomen, dass das Medium und die Kommunikationsform E-Mail zu Spannungen führen kann. Die Gründe sind technisches Versagen und die Asynchronität.

S5-2016 „Sujets à discuter – rendez-vous sur Skype?“

Während die vorangegangenen Sequenzen alle verdeutlichen, dass es zu Konflikten und Schwierigkeiten innerhalb der Kommunikation kommen kann, ist diese Sequenz ein Beispiel für eine sehr gelungene Kommunikation.

KA leitet die Sequenz mit einer sehr strukturierten E-Mail ein. Er beginnt mit seinem Hauptanliegen : „est-ce que nous pouvons nous rencontrer via Skype?“ (was er auch in der

Betreffzeile bereits beschrieben hat) und zählt dann die Themen auf, die er während des Gesprächs mit JO und DO besprechen möchte. Im Anschluss gibt er seine exakten Disponibilitäten für die nächsten Tage an und erkundigt sich noch bei DO nach den Notenbescheinigungen, auf die er bereits länger wartet. In ihrer Antwort gibt auch DO ihre Verfügbarkeiten an und wendet sich direkt an JO und fragt nach seinem Befinden. Dieser antwortet, dass es ihm besser gehe und auch er gibt exakte Verfügbarkeiten für ein Skypegespräch an. DO reagiert auf diese Nachricht und schlägt aus den genannten Terminen einen Gemeinsamen für die Gruppe vor. JO und KA sind einverstanden und KA bedankt sich für die „sehr schnellen Antworten“ (S5-E6). Diese Sequenz umfasst mit weniger als drei Stunden den kürzesten Zeitraum, was ebenfalls ein Hinweis auf die Effektivität der Kommunikation ist.

4.2.3 Mehrsprachigkeit S1-2012 „Notre rencontre“

In dieser Sequenz kommunizieren die Projektpartner bis einschließlich S1-E6 auf Englisch, ab S1-E7 dann auf Französisch. Innerhalb dieser beiden Hauptsprachen lassen sich bei DO, KA und JO auch vereinzelt Einstreuungen der anderen Sprachen finden.

Am häufigsten ist dies in Form von Code-switching⁹⁸ in den Schlussformeln zu finden. In S1-E1 nutzt DO mit „Cordialement, Herzliche Grüße“ für die Verabschiedung eine französische und eine deutsche Schlussformel. Diese nutzt auch KA in S1-E6 „With kind regards, Mit freundlichen Grüssen“, ohne aber den deutschen Umlaut „ü“ zu nutzen, da dieser auf einer tschechischen Tastatur vermutlich nur über Umwege zu erstellen ist.⁹⁹ Neben den Schlussformeln lassen sich noch andere Beispiele für Code-Switching in den E-Mails dieser Sequenz finden. In S1-E7 beginnt DO mit einer englischen Anrede, wechselt dann aber zum von ihr präferierten Französisch, mit der Begründung, dass dies einfacher für sie sei. Hier kann man anmerken, dass dies vorher nicht möglich war, da bis S1-E6 nicht alle der adressierten Projektpartner Französischkenntnisse besaßen. Eine Präferenz fürs Französische lässt sich auch bei KA erkennen. In S1-E28 schreibt er seine Nachricht an DO komplett in Englisch, aber nur aus dem Grund, dass DO ihn aus administrativen Gründen darum

⁹⁸ Nach Poplack bezeichnet Code-Switching „[T]he alternation of two languages within a single discourse, sentence or constituent“. Poplack (1980), S. 583.

⁹⁹ Weitere Beispiele, in der die verwendete Sprache der Schlussformel eine andere zum Text ist, finden sich bei DO in E11, E22 und E25 und bei KA in E12.

gebeten hat. Seine zweite E-Mail, die er direkt im Anschluss schreibt, um weitere Informationen zu geben, ist dann wieder auf Französisch formuliert.

Ein anderer Fall, in der alle drei Sprachen innerhalb einer E-Mail verwendet werden, zeigt sich in S1-E25. Hier beginnt DO mit einer französischen Anrede, adressiert an KA. Gleich in der nächsten Zeile, beginnt DO dann „eine E-Mail in der E-Mail“ und begrüßt mit EV einen weiteren Adressaten auf Englisch, informiert sie über ihre Ankunft und erklärt, dass sie die folgenden Informationen für KA in Französisch schreiben werde. Sie verabschiedet sich mit den Worten „Best wishes!“. Ob EV ihr vorher eine Nachricht geschrieben hat, auf die sie nun antwortet, ist nicht klar. Danach beginnt sie in derselben E-Mail ihre eigentliche Nachricht an KA in Französisch. Am Ende wechselt DO erneut, diesmal ins Deutsche und schließt mit der Frage, wo es den besten Kuchen in Budweis gäbe und der Schlussformel in Deutsch, ihre E-Mail ab. Auch in S1-E11 an KA wechselt DO in ihrem letzten Satz ins Deutsche und schließt mit einer deutschen Schlussformel.

In allen Fällen des Code-Switchings ist es nicht vollends ersichtlich, ob es im Vorfeld eine Absprache unter den Projektpartnern gab, die regelte, welche Sprache für die Kommunikation mit wem genutzt werden solle. Es ist möglich, dass Französisch zur Hauptsprache zwischen KA und DO wurde, da DO schon im Vorfeld erklärte, dass ihr Englisch Mühe bereite und sie deshalb das Französisch bevorzuge. Die ist aber nur eine Vermutung. Einzig bekannt ist die Tatsache, dass EV keine Französischkenntnisse besitzt und DO aus diesem Grund für diesen Teil innerhalb der E-Mail ins Englische wechselt, um sich den Sprachkenntnissen von EV anzupassen und sie somit in die E-Mail zu involvieren.

In der gesamten Sequenz findet sich mit S1-E24 nur eine E-Mail, die komplett auf Deutsch verfasst ist, in der JO DO anschreibt, um eine Telefonnummer zu übermitteln.

In einigen der Nachrichten lassen sich, besonders im englischen Bereich, grammatikalische und orthographische Fehler entdecken, wie z.B. S1-E1, S1-E2, S1-E4, S1-E12 und S1-E19.

In S1-E6 lässt sich auch ein Interferenzfehler finden. KA hat die Information, dass von den französischen Partnern keiner am geplanten Treffen teilnehmen kann und stellt deshalb die Frage in den Raum, ob es ohne sie noch sinnvoll ist, das Treffen durchzuführen und fragt DO: „What do you mean?“ (S1-E6). Ins Deutsche übersetzt drückt es eigentlich eine Nachfrage bei Nichtverstehen aus: „Was meinst du damit?“. Vermutlich möchte er damit aber Folgendes ausdrücken „Was meinst du dazu/ was ist deine Meinung dazu?“. Es fällt auf,

dass dies bei DO aber zu keinem Missverständnis führte, sie aber in ihrer Antwort zu Französisch wechselt. Es liegt damit die Vermutung nahe, dass sie den Fehler bemerkt hat und deshalb zu Französisch wechselt, da sie weiß, dass die Sprachkenntnisse hier auf beiden Seiten besser sind.

S2-2015 „Accreditation“

In dieser Sequenz wird in Deutsch (12 Nachrichten) und in Französisch (10 Nachrichten) kommuniziert. Es lässt sich kein Code-Switching wie in S1-2012 finden, aber orthographische und grammatikalische Fehler.¹⁰⁰ Auch in dieser Sequenz führen sie zu keinen Missverständnissen. Die Gruppe wechselt in dieser Sequenz häufig zwischen den beiden Sprachen. Eine klare Struktur, wann sich die Projektgruppe für welche Sprache entscheidet, ist dabei nicht zu erkennen. Es lassen sich lediglich Tendenzen feststellen.

Für die kritischen Phasen der Sequenz wählen die jeweiligen Projektmitglieder ihre gemeinsam stärkste Sprache, da hier vermutlich die schnelle Informationsübertragung im Vordergrund steht und man sichergehen möchte, dass alle Informationen verständlich beim Adressaten ankommen. Zwischen KA, DO und JO ist es Französisch und bei DO und JO, beide Muttersprachler, ist es Deutsch.

Für die weniger kritischen Situationen, wie die einleitenden E-Mails mit allgemeinen Informationen nutzen DO und KA beispielsweise Deutsch, die Sprache, die bei KA weniger stark ausgeprägt ist als Französisch oder Englisch.

So könnte der Wechsel in S2-E21 von Französisch zu Deutsch auch insofern interpretiert werden, als dass JO damit nach den kritischen Neuigkeiten die angespannte Situation innerhalb der Projektgruppe lösen möchte, um damit die Stimmung aufzulockern.

S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre?“

In dieser Sequenz lässt sich das gleiche Schema für Sprachwechsel und Code-Switching wie in den vorangegangenen Sequenzen erkennen.

In S2-E2 code-switcht DO für ihre Schlussformel von Französisch zu Deutsch und wünscht ihren Projektpartnern „frohe Ostern“. In S2-E3 wechselt JO von der gemeinsamen Sprache

¹⁰⁰ Bei KA z.B. in S2-E1, S2-E3, S2-E6; bei DO in S2-E10, S2-E16; bei JO in S2-E15

Französisch zu Deutsch. Diese E-Mail ist nur an DO gerichtet, und damit nutzt JO hier wieder ihre gemeinsam stärkste Sprache.

S5-2016 „Sujets à discuter – rendez-vous sur Skype?“

Auch in dieser Sequenz findet sich wieder Code-Switching in den Schlussformeln (S5-E4, S5-E6). Und auch die Tendenzen zur Sprachwahl bestätigen sich. KA beginnt die E-Mail Sequenz auf Französisch. DO spricht JO auf Deutsch an und KA beendet die Sequenz, nachdem das Wesentliche geklärt ist, auf Deutsch.

4.2.4 Rollen der Projektpartner innerhalb der Sequenz

Wie Kühne erklärt, analysierte der Psychologe Belbin in den Siebziger Jahren am Henley Management College die Leistungsfähigkeit von Teams, bzw. Projektgruppen. Aus seinen Beobachtungen schlussfolgerte er insgesamt acht (später neun) Rollen für eine ideale Teambesetzung. Dabei können einzelne Rollen von mehreren Personen übernommen werden und auch einzelne Personen mehrere Rollen annehmen, dies ist abhängig von der Teamgröße.¹⁰¹ Welche Rolle die Projektpartner innerhalb des Projektes Trinationaler Master eingenommen haben oder einnehmen, dem kann in dieser Arbeit nicht nachgegangen werden. Ziel dieser Kategorie ist es, zu untersuchen, ob die Projektpartner innerhalb der E-Mail-Kommunikation bestimmte Merkmale aufweisen, die sich speziellen Rollen zuschreiben lassen.

S1-2012 „Notre rencontre“

Wie bereits beschrieben wird die Sequenz zur Organisation des Treffens der Projektpartner durch DO eingeleitet.

DO ist ihren Beiträgen sehr ausführlich. Gleich zu Beginn erklärt sie bspw. warum sie bereits jetzt nach dem Termin für das Treffen fragt:

¹⁰¹ Die identifizierten Rollen sind: Plant (Erfinder), Resource Investigator (Wegbereiter/Weichensteller), Coordinator (Koordinator/Moderator), Shaper (Macher), Monitor Evaluator (Beobachter), Teamworker (Teamspieler), Implementer (Umsetzer), Completer Finisher (Perfektionist), Specialist (Spezialist/Experte). Für eine Beschreibung der Eigenschaften der einzelnen Rollen und auch eine Kritik an Belbins Modell siehe Kühne (2011), S. 70-73.

S1-E1: „As german administration is not very flexible, we have to announce and to organize our visit in Budjvice soon. We are specialists for long term planning.....“

Innerhalb der Sequenz kann ihr Verhalten als proaktiv beschrieben werden. Als erste Schwierigkeiten auftauchen, weil die französischen Partner am geplanten Treffen nicht teilnehmen können, macht DO den Vorschlag eine Videokonferenz zu organisieren, um so doch noch an den geplanten Zielen arbeiten zu können (S1-E7). Auch im weiteren Verlauf macht sie immer wieder verschiedene Vorschläge für andere Arten der Kommunikation, womit sie auch ihre Unzufriedenheit gegenüber der alleinigen Nutzung der E-Mail zeigt und sie die Vorzüge von anderen Kommunikationsformen betont:

S1-E8: „il nous faudrait chercher une autre voie de communication“

S1-E15 „On devrait vraiment communiquer sur notre nouvelle plateforme.“

S1-E19 : „Peut-etre on peut se parler sur skype demain après-midi pour se mettre d'accord. (...) Je pense qu'en parlant on va mieux comprendre comment nous organiser.“¹⁰²

Im Laufe der Sequenz wird sich keiner der Projektpartner zu den Vorschlägen für andere Formen der Kommunikation in seinen E-Mails äußern. Weiterhin ist DO sehr beharrlich in ihrem Streben, einen Termin für ein gemeinsames Treffen zu finden:

S1-E7 : „Si nous ne nous voyons pas maintenant nous devrions quand meme essayer de nous voir avant l'été ...“

S1-E8 : „(...) nous devrions chercher une nouvelle date pour notre rencontre.“¹⁰³

DOs Beiträge zeigen großes Engagement, das Projekt voranzutreiben. Es ist dabei aber möglich, dass das Engagement und die explizite Ausdrucksweise auch anders interpretiert werden. In ihrer Beharrlichkeit wendet sie sich, neben der üblichen Anrede am Anfang, direkt an die anderen Projektteilnehmer EV, MA, JO und KA, und spricht sie explizit mit Namen an.¹⁰⁴

Durch diese Anrede und auch andere Formulierungen nehmen manche ihrer Beiträge einen sehr fordernden Unterton an, was im letzten Beitrag vor der Auflösung des Konflikts seinen Höhepunkt erreicht. In S1-E22 nutzt DO besonders viele fordernde Ausdrücke: „je dois (...) savoir“, „Qu'est-ce qui est vrai?“, „il faudra faire“, „je dois vraiment savoir (...), si vous le voulez vraiment (...)“, „Je dois vraiment savoir, ce qui va se passer (...)“.

¹⁰² Weitere Beispiele dieser Art in S1-E11 und S1-E22

¹⁰³ Weitere Beispiele in S1-E11 und S1-E15.

¹⁰⁴ S1-E7, S1-E8, S1-E15, S1-E22, S1-E25.

Wie bereits in 4.2.2 angesprochen, äußert sich keiner der anderen Projektpartner zu DOs Anregungen für andere Kommunikationsformen. Im Sinne Watzlawicks könnte man die Gründe für das Nicht-Reagieren nun in verschiedener Weise interpretieren, als mögliches Desinteresse oder Unbehagen am Telefon beispielsweise. Darüber kann aber nur gemutmaßt werden.¹⁰⁵

Es ist außerdem auffällig, dass in einigen E-Mails die Anrede an DO gerichtet ist, obwohl der Inhalt der Nachricht an mehrere Adressaten gerichtet ist.¹⁰⁶ Dies lässt vermuten, dass die anderen Projektpartner in DO eine führende Rolle sehen, der es zu berichten gilt.

KA zeigt sich in dieser Sequenz ebenso als reaktiven und proaktiven Projektpartner. Er gibt Feedback und holt fehlende Informationen ein, ohne auf eine erneute Nachfrage zu warten.¹⁰⁷ Außerdem reflektiert er das Geschehen:

E6: „I have information (...) that really nobody from France is available to come to Budejovice for the planned visit from 9-11 May. Even if you are still welcome with your "German group", I think you have to consider if it is as useful without our French partner. “

Wie bereits in 4.2.2 angesprochen, möchte er DO damit implizit zu verstehen geben, dass er ein Treffen ohne die französischen Partner für wenig sinnvoll hält. Er gibt jedoch keine Alternativlösung dafür an, wie bspw. einen neuen Termin vorzuschlagen.

In einer E-Mail versucht KA auf ein Missverständnis aufmerksam zu machen, bzw. es aufzuklären:

S1-E12 : „Tu n'a pas reçu la réponse de [MA]? Regarde-la ci-dessous.“ In dieser Nachricht hängt er besagte E-Mail an, um es für DO ersichtlicher zu machen. Allgemein zeigt sich auch bei KA ein großes Engagement innerhalb der Sequenz. Mit 10 versendeten E-Mails hat er nach DO die meisten Beiträge in dieser Sequenz. Dies liegt auch daran, dass der letzte Teil der Sequenz einen Austausch nur von DO und KA enthält, indem beide letzte Details zum geplanten Treffen austauschen.

MA hat innerhalb der Sequenz insgesamt vier Beiträge verfasst. Zwei dieser Beiträge sind sehr ausführlich geschrieben. So gibt sie beispielsweise ausführlich die Gründe an, warum sie an den geplanten Treffen nicht teilnehmen kann:

¹⁰⁵ Siehe dazu die Axiome der Kommunikation, „Man kann nicht nicht kommunizieren“, Kapitel 2.3.2.

¹⁰⁶ S1-E9, S1-E10, S1-E17, S1-E18.

¹⁰⁷ S1-, S1-E6, S1-E17, S1-E18.

S1-E9 : „Il y a beaucoup de rendez-vous qui avaient été calés par l'équipe précédente, ou qui nous sommes imposés par le Ministère ou le Rectorat, ce qui fait que mes disponibilités ne sont malheureusement pas aussi grandes que je le souhaiterais.“

S1-E23 : „Pour ce qui est de ma disponibilité, j'ai un conseil à organiser avant fin mai et je ne l'ai su qu'avant-hier.“; „(...) ce qui vu le travail que j'ai en ce moment m'arrange.“; „. J'ai dormi 4h en trois fois cette nuit...“

Diese Erklärungen können auch als Selbstdarstellung gedeutet werden. Insofern, als dass sie sehr hart arbeitet. Vermutlich, um zu verhindern, dass ein Desinteresse oder Faulheit in ihre Abwesenheit hineininterpretiert wird. Sie will damit verdeutlichen, dass sie sehr beschäftigt ist und dass es der alleinige Grund für ihre Abwesenheit ist. Um ein mögliches Missverständnis zu vermeiden, wird sie in S1-E23 auch explizit und erklärt ihr Interesse am Projekt:

„(...) le projet de co-diplôme est très important pour nous aussi, et mon absence en République tchèque ou à la réunion du 25 est uniquement due à une surcharge de travail.“

JOs Beiträge sind zu Beginn der Sequenz kurz gehalten und beinhalten nur knappe Informationen zu seinen Verfügbarkeiten. Eine mögliche Erklärung dafür gibt er aber in S1-E13: „ (...) des affaires de famille“. Er reagiert auf die Anfragen und Kommentare zum Projekttreffen weniger proaktiv als KA. Er macht darauf aufmerksam, dass er sich für ein Treffen Zeit schaffen könne, aber man MA fragen müsse, ob sie es einrichten könne. Da JO und MA beide zu den französischen Projektpartnern gehören und sich lokal am selben Ort aufhalten, könnte man davon ausgehen, dass es für JO möglich ist, auf kurzem Wege diese Information von MA persönlich einzuholen, umso sie so an die Gruppe weiterzuleiten. Auch seine Anreden und Schlussformeln sind im Vergleich zu denen der anderen Projektpartner eher wortkarg oder fehlen wie in S1-E16 ganz. JO erfragt und gestaltet seine Informationen, die sich auf das geplante Treffen beziehen direkt und strukturiert, was sich z.B. in S1-E21 durch eine Nummerierung in „1), 2), 3)“ zeigt. Insgesamt zeigen sich MA und JO weniger aktiv als DO und KA.

DA und EV sind in dieser Sequenz mit nur jeweils einer E-Mail mit ähnlichem Inhalt beteiligt. Beide bekunden ihr Interesse gegenüber dem Projekt, ihre Freude über ein gemeinsames Treffen und geben DO einige Informationen zu ihrem Besuch.¹⁰⁸ So könnten beide als

¹⁰⁸ S1-2012-1, E2, E4.

Motivatoren bezeichnet werden, die zur Entwicklung einer guten Teamatmosphäre beitragen.

Zusammenfassend kann für diese Sequenz gesagt werden, dass DO als Einleiter der E-Mail und KA die tragenden und treibenden Kräfte der E-Mail-Sequenz sind. Mit ihrer Beharrlichkeit erreicht DO, dass es nun doch zu einem Treffen kommt, auf dem das Profil des Masters besprochen werden kann und das Gesamtprojekt damit vorangetrieben wird. DO und KA haben die meisten Redebeiträge innerhalb der gesamten Sequenz und auch einige Beiträge, die nur zwischen den beiden geklärt werden. MA und JO reagieren auf die Anfragen von DO in unterschiedlicher Weise. MA ausführlicher und JO sehr knapp und strukturiert. DA und EV nehmen in der Sequenz Nebenrollen ein und wirken mit ihren positiven Ausdrücken als Motivatoren.

S2-2015 „Accreditation“

In Sequenz S2-2015 lassen sich weniger klare Rollen innerhalb der Projektgruppe abgrenzen, da die einzelnen Projektpartner an verschiedenen Stellen unterschiedlich agieren, sich dabei aber ähnliche Verhaltensmuster bei allen abzeichnen.

Alle drei Projektpartner sind gleichermaßen aktiv und übermitteln alle gleichermaßen relevante Informationen, die das Projekt vorantreiben.

KA könnte hier noch am ehesten eine führende Rolle zugeschrieben werden. Er leitet die Sequenz ein und steuert sie. Der Grund dafür ist, dass er in der Sequenz der direkt Betroffene ist, da das Programm im ersten Anlauf von tschechischer Seite nicht akkreditiert wurde. Er ist den Informationen somit am nächsten und steuert durch die Weitergabe derer das Projekt. Ebenso ist auch er es, der zum Ende der Sequenz die nächsten Schritte erklärt und verschiedene Handlungsaufforderungen an DO und JO gibt. Weiterhin auffällig ist, dass es in dieser Sequenz wieder nur DO ist, die Telefon- oder Skypegespräche anregt und die Anderen danach fragt.

S2-E2: „Bist du morgen und übermorgen erreichbar, so dass wir eventuell telefonieren oder skypen können?“

S2-E5: „Ce serait bien de se parler sur skype cette semaine. Est-ce que mercredi vers 18 heures serait possible pour toi?“¹⁰⁹

¹⁰⁹ Weitere Beispiele dazu in S2-E12, S2-E14, S2-E16.

Im Gegensatz zu S1-2012 reagieren JO und KA auf diese Anfragen direkt. Es ist zu vermuten, dass DO in Telefon- oder Skypegesprächen die effizienteste Möglichkeit sieht, Informationen auszutauschen und deshalb immer wieder die anderen Projektpartner dazu anstößt.

Während der kritischen Phase zeigen sich alle drei Projektpartner über die Nachricht betroffen:

S2-E11: Je ne suis pas choqué, je suis complètement dégoûté et exaspéré... (KA)

S2-E15: ujujuje. Zu wann muss da denn nachgebessert werden? Was wirst Du ja wohl noch nicht wissen. Und gefährdet das nun den ganzen Prozess? (JO)

S2-E10: Je suis choquée. Je peux meme plus dormir. On a tout préparé, des heures et des heures de travail.... aussi de beaucoup de collègues de moi dans l'administration. J'ai une étudiante qui s'inscrit déjà à Lorient. On a l'argent et les bourses de la DFH... c'est vraiment inacceptable et ridicule. Qu'est ce qu'on va faire?????? (DO)

Dieser Vergleich zeigt, dass DO hier sehr emotional reagiert und dafür sehr explizite Worte wählt. Sie und JO sprechen implizit ein Scheitern des gesamten Projektes an. Dies kann als pessimistische Haltung gedeutet werden, die den Projektfortschritt hemmen könnte. Beide lösen sich aber später von diesem Gedanken und treffen wieder optimistische Aussagen:

S2-E12: ich hab heute schon ausführlich mit Kamil geskyppt und wir haben die Lage besprochen. Es sieht nicht ganz so duster aus. (DO)

S2-E16: kamil weiß schon ungefähr, was man nachbessern muss. Nicht so schlimm. (DO)

S2-E18: J'ai appris la mauvaise nouvelle. Mais on y arrivera. (JO)

In dieser Sequenz ist KA derjenige, der der Projektgruppe eine schlechte Nachricht übermittelt, die das Projekt gefährdet. DO und JO zeigen sich zunächst sehr betroffen über diese Nachricht und äußern Bedenken zum gesamten Projekterfolg. Nach persönlichen Besprechungen gibt man sich gegenseitig aber wieder Mut, um das Projekt erfolgreich weiterzuführen.

S1-2013 „Übersetzung d r i n g e n d“

In dieser Sequenz übernimmt JO eine führende Rolle. Er erinnert die deutschen Kollegen zweimal sehr explizit an die von ihm geforderten Übersetzungen und macht auf die Dead-

line am nächsten Morgen aufmerksam. DO erkennt die Dringlichkeit und entschuldigt sich für die Verspätung der Erledigung der Aufgaben.

4.3 Projektarbeit und ihre Gestaltung in den E-Mails

Zur Projektarbeit zähle ich alle abgestimmten und gesteuerten Tätigkeiten, die in irgendeiner Weise der Erreichung des Projektziels dienen. Hierzu zählen die bewusste Weitergabe von projektrelevanten Informationen. Mit Bezug auf den zu Beginn der Arbeit betrachteten theoretischen Rahmen lässt sich erkennen, dass bei der Kommunikation zur Abstimmung und Steuerung der einzelnen Maßnahmen gesichtsbedrohende Akte oft nur schwer zu vermeiden sind.¹¹⁰ Im Sinne einer guten Zusammenarbeit und dem Aufbau, bzw. Erhalt einer guten Beziehung ist deshalb anzunehmen, dass bei allen Mitwirkenden ein geteiltes Interesse besteht, diese „Face threatening Acts“ abzumildern. In dieser Kategorie soll untersucht werden, wie die einzelnen Projektpartner dies kommunikativ gestalten. Außerdem soll untersucht werden, ob sich noch andere beziehungsfördernde, bzw. beziehungspflegerische Maßnahmen innerhalb der Projektgruppe feststellen lassen, die das Projekt günstig beeinflussen.

4.3.1 Projektarbeit mit Fremdorrientierung

4.3.1.1 Wie werden Handlungsaufforderungen und Handlungsempfehlungen formuliert?

S1-2012 „Notre rencontre“

In der ersten Sequenz lassen sich in insgesamt acht E-Mails Sprechakte dieser Kategorie finden. Die Beiträge dieser Kategorie lassen sich den gesichtsbedrohenden Akten zuordnen, die das negative Gesicht bedrohen.

Wie bereits in 4.4 erklärt, versucht KA DO in S1-E6 mitzuteilen, dass er ein Treffen ohne die französischen Partner für nicht sinnvoll hält. Um ihr dies mitzuteilen, nutzt der eine implizite Ausdrucksweise und negative Höflichkeit:

„Even if you are still welcome with your "German group", I think you have to consider if it is as useful without our French partner.“¹¹¹ Und mit „What do you mean? Please let me know.“ versucht er die Handlungseinschränkung ein weiteres Mal abzuschwächen.¹¹²

¹¹⁰ Siehe hierzu Kapitel 2.2.4.

¹¹¹ S1-2012-1, E6.

¹¹² Ebd.

Diese Ausdrucksweise nutzt KA in S1-E10 erneut, als er andeuten möchte, dass ohne alle Projektpartner ein Treffen, bzw. in diesem Fall die Videokonferenz nicht sinnvoll ist. Dieses Mal wird er noch impliziter, indem er DO nur sagt, wer alles nicht an der geplanten Videokonferenz teilnehmen kann:

„Mais je m'en doute que [MA] sera disponible...“

„P.S. Je ne suis également pas sur que [EV] et [DA] seront disponible, sachant qu'elles ont déjà obtenu les excuses de [MA] et [JO]...“ (S1-E10)

Eine andere Art, Aufforderungen oder Empfehlungen zu kommunizieren geschieht über eine Verbindung von Konjunktiv und Infinitiv, bzw. Conditionnel im Französischen in Verbindung mit dem Infinitiv. Mit Verbformen wie „il faudrait au moins organiser“, „nous devrions quand meme essayer“ in S1-E7 ; „il nous faudrait chercher“, „cela pourrait être une bonne solution“ in S1-E8 oder „ce serait bien de pouvoir organiser“ und „on pourrait essayer“ in S1-E12 schwächt DO ihre Aussage ab.¹¹³ Die indirekte Form und die Pronomen „il“, „nous“ und „on“ verstärken diesen Effekt noch, da sie an alle gerichtet sind und somit die Obligation von nur einem nehmen.

In S1-E7 lässt sich noch eine weitere indirekte Art der Handlungsaufforderung finden:

„Il faudrait au moins organiser une vidéo-conférence avec une très bonne qualité? “ Hier ist die Handlungsaufforderung als Frage formuliert, auch wieder, um ihren gesichtsbedrohenden Charakter abzuschwächen.

Es lassen sich aber ebenso explizite Handlungsaufforderungen in der Sequenz finden:

S1-E1 von DO und E6 von KA z.B. „Please let me know“. Und in S1-E25 „tu pourrais nous réserver deux chambre“ und „tu pourrais nous envoyer“. Zwar nutzt DO hier erneut den Conditionnel und Infinitiv Form, spricht KA aber mit „tu“ direkt an.

Es fällt auf, dass es für die Länge der Sequenz wenig direkte Handlungsaufforderungen gibt und die Projektgruppe vermehrt auf implizite Handlungsempfehlungen zurückgreift.

S2-2015 „Accreditation“

Da es sich bei dieser Sequenz, wie bereits in 4.2.1 erwähnt, um eine informationsorientierte Kommunikation handelt, lassen sich nur wenige konkrete Handlungsaufforderungen finden.

¹¹³ S1-2012-1, E7, E8, E10, E12.

S2-E18: „Pourrais-tu d’ores et déjà voir si ton président est disposé à la signer dans l’état ? Il nous faut la transmettre (signée!) jusqu’à la fin du mois de juillet à l’UFA.“

Wie auch schon in S1-2012 erkannt, nutzt JO eine wenig gesichtsbedrohende Ausdrucksweise, indem er den Conditionnel verwendet, um KA zu fragen, ob dieser die Konvention zur Unterschrift weiterleiten könnte. JO begründet seine Bitte mit der Deadline, bis wann die Konvention bei der DFH eingereicht werden muss.

Neben dieser E-Mail finden sich in S2-E20 weitere Handlungsaufforderungen:

S2-E20 : „Si vous pouvez m’envoyer la decision sur l’accreditation du programme en France, en Allemagne ainsi que par DFH/UFA, ce serait impeccable. Si vous voulez exprimer votre bien vouloir que je deviens ce responsable, cela serait aussi portant. “

KA umschreibt seine Handlungsaufforderungen hier mit Hilfe eines Konditionalsatzes, indem er eine scheinbare Option eröffnet, was erneut der Höflichkeit dient.

S1-2013 „Übersetzung d r i n g e n d“

In dieser Sequenz finden sich im Vergleich zu den ersten beiden Sequenzen zwei sehr deutlich formulierte Handlungsaufforderungen:

S1-E1: „ich brauche dringendst die Übersetzung.“

S2-E2: „Bitte schickt mir die Übersetzung.“

Beide Aussagen sind direkt formuliert und haben damit stark gesichtsbedrohenden Charakter. Mit dieser Formulierung betont JO vermutlich die Dringlichkeit der Sache. Diese wird auch erkannt, wie in 4.3.2.2 zu sehen ist.

4.3.1.2 Wie wird Druck ausgeübt?

S1-2012 „Notre rencontre“

Wie bereits in den kommunikativen Rollen herausgearbeitet wurde, ist DO es, welche die E-Mail-Sequenz einleitet und auch die treibende Rolle innerhalb der Kommunikationssituation einnimmt. In ihrer Beharrlichkeit einen Termin für ein gemeinsames Treffen zu finden, übt DO Druck aus:

In S1-E8 schreibt sie:

„(...)est-ce que vous avez bien reçu mon dernier mail? Demain nous devrions au plus tard décider si nous venons á Budjevice ou pas, parce que nous devons informer les étudiants s’ils auront cours ou pas.“

Ihre Frage, ob die anderen ihre E-Mail erhalten haben, ist als rhetorische Frage zu verstehen, die eher meint: Warum habe ich von euch noch keine Antwort auf meine letzte E-Mail erhalten? Sie macht darauf aufmerksam, dass „wir“ bis spätestens morgen entschieden haben müssen, ob „wir“ morgen nach Budweis fahren oder nicht, da „wir“ noch die Studierenden informieren müssen. Das erste verwendete „wir“ bezieht sich dabei nicht unbedingt auf DO und ihre Kollegin. Mit „wir“ spricht sie implizit die anderen Projektteilnehmer an, sich zu diesem Termin zu äußern, schwächt mit dem Wort aber gleichzeitig die gesichtsbedrohende Wirkung ab. Wie auch in 4.3.1 nutzt sie aus dem gleichen Grund für das Verb „müssen“ die Verbindung von Conditionnel und Infinitiv.

Eine weitere Art Druck auf die anderen Projektpartner auszuüben, zeigt sich im Einfordern von Verbindlichkeit, wie es in S1-E22 geschieht:

„Je dois vraiment savoir, aussi de la part de [KA] (...), si vous le voulez vraiment, si vous pensez que ca va marcher (...)“ ; „Je dois vraiment savoir ce qui va se passer la semaine prochaine“. Auffällig ist hier die dreimalige Verwendung des Wortes „vraiment“, was hier synonym für bindend oder auch verbindlich steht.

S2-2015 „Accreditation“

In dieser Sequenz lassen sich keine Äußerungen finden, mit denen Druck auf andere Projektpartner erzeugt wird.

S3-2013 „Übersetzung d r i n g e n d“

In dieser Sequenz erzeugen die Handlungsaufforderungen, die bereits in 4.3.1.1 betrachtet wurden, ebenso Druck, da die Aufforderungen innerhalb der E-Mails eine Steigerung erfahren. Bereits die Betreffzeile macht die Dringlichkeit deutlich. Dies geschieht nicht allein durch die Bedeutung des Wortes, sondern auch durch die akzentuierte Schreibweise „Übersetzung d r i n g e n d“. In S3-E1 steigert JO das Wort weiter zu „dringendst“, schreibt drei Stunden später erneut und formuliert direkt „Bitte schickt mir die Übersetzung“.

Wie in 4.2.2 bereits beschrieben, reagiert DO auf diese Nachricht und entschuldigt sich mehrfach, was zeigt, dass sie die Dringlichkeit erkannt hat.

S5-2016 „Sujets à discuter – rendez-vous sur Skype?“

In dieser Sequenz ist es KA der auf DO Druck ausübt.

S5-E1: „[Do], quelle est la situation avec des relevée de notes? Je suis déjà en difficultés dans ce sujet :o(“

Indem er fragt, wie die Situation mit den Notenbescheinigungen ist, impliziert er, dass das Anliegen DO bereits bekannt ist. Trotz der persönlichen Ansprache schwächt er die Wirkung ab, indem er sein Anliegen als Frage formuliert. Er setzt noch nach, dass er schon in Schwierigkeiten wegen des Themas ist und appelliert damit an DOs Empathie.

4.3.1.3 Wie wird Kritik geäußert und verhandelt?

S1-2012 „Notre rencontre“

Auch in dieser Kategorie lässt sich wieder zwischen implizit und explizit unterscheiden.

In S1-E7 spricht DO davon, dass sie die Vorahnung hatte, dass MA und JO nicht am Treffen teilnehmen können und setzt noch nach, dass man nun nicht am Profil des Masters arbeiten könne, wenn beide nicht da sind.¹¹⁴ DO erklärt ihre Enttäuschung KA so, als wären MA und JO virtuell nicht anwesend, obwohl beide in CC gesetzt sind und DO sie später in der E-Mail noch persönlich anspricht. So lässt sich aus der Enttäuschung von DO eine implizite Kritik an MA und JO erkennen. Keiner der Projektpartner reagiert auf diese E-Mail.

Auch in S1-E11 äußert DO wieder implizite Kritik. Sie schreibt KA, dass er sich keinen Stress machen müsse. Da MA und JO noch immer nicht geantwortet haben, glaubt DO nicht „que ca soit le bon moment pour eux“.¹¹⁵ DO nutzt hier eine diplomatische Ausdrucksweise, dass MA und JO nicht für das geplante Treffen zur Verfügung stehen.

In S1-E22 wird DO expliziter:

„[MA] nous a écrit qu'elle sera disponible. Maintenant, toi, tu écris qu'elle n'est pas disponible. Qu'est qui est vrai? [MA] avait déjà dit, quelle va réserver votre salle spécialisée.“¹¹⁶

Hier spricht sie MA implizit und JO explizit an. Sie macht deutlich, dass MA ihre Zusage nun anscheinend eingehalten hat. Die Kritik begründet sich in diesem Fall also aus Unzufriedenheit über nicht eingehaltene Verbindlichkeit. MA reagiert auf diese Kritik und ant-

¹¹⁴ S1-2012-1, E7.

¹¹⁵ S1-2012-1, E11.

¹¹⁶ S1-2012-1, E22.

wortet innerhalb von einer Stunde. Sie erklärt ausführlich, warum sie nun nicht am Treffen teilnehmen kann und dass sie beruflich gerade sehr eingebunden ist. Sie spricht DO direkt an und versichert ihr die Relevanz, die das Projekt Trinationaler Master für sie hat. Sie erklärt DO außerdem, dass sie JO nach dem Treffen sehen würde und so über alles Wichtige informiert werden würde.¹¹⁷

S2-2015 „Accreditation“

In dieser Sequenz findet sich in E14 eine implizite Kritik:

S2-E14: „ah ok, deswegen hast du nicht reagiert.“

Diese Aussage macht deutlich, dass eine Erwartung von DO an JO (die Erwartung, dass JO auf KAs Nachricht reagieren müsse) nicht erfüllt wurde und sie implizit sein Nicht-Reagieren kritisiert. JO reagiert nicht auf die Kritik, da er sie vermutlich nicht als solche wahrnimmt, denn er wusste bis zu diesem Zeitpunkt noch nichts von der Nachricht von KA.

S3-2013 „Übersetzung d r i n g e n d“

Wie in S2-2015 findet sich auch hier eine Kritik, die auf die Nichterfüllung einer bestimmten Erwartungshaltung zurückzuführen ist. Als DO in Antwort auf JOs Nachrichten erklärt, dass sie die Übersetzungen eigentlich alle schon zu einem früheren Zeitpunkt abgeschickt hat, es aber ein Internetproblem gab, sagt sie:

S3-E3: „Du hättest mich einfach auf dem Handy anrufen können!!!“

Für sie wäre diese Situation zu vermeiden gewesen, wenn JO sich bei ihr persönlich gemeldet hätte. Erneut, wie auch in S1-2012 und S2-2015, macht DO damit ihr Bestreben deutlich, dass man die Nutzung von verschiedenen Kommunikationsmitteln für die Projektkommunikation durchsetzen müsse.

4.3.2 Projektarbeit mit Selbstorientierung

4.3.2.1 Verbindlichkeit erzeugen

Unter diese Kategorie zähle ich alle Sprechakte, mit denen die Projektpartner eine Zusage, bzw. eine Absichtserklärung geben, eine projektbezogene Handlung zu vollziehen. Außer-

¹¹⁷ S1-2012-E23.

dem zähle ich auch jene anderen sprachlichen Mittel dazu, die eine verbindliche Wirkung erzielen sollen.

S1-2012 „Notre rencontre“

In den ersten Beispielen dieser Kategorie wird die Verbindlichkeit durch explizite Obligationen erzeugt:

S1-E3: „I will check the most recent information.“

S1-E21: „[MA] ne pourra être des nôtres, mais je la tiendrai au courant très exactement de ce que nous évoquerons.“

Beide Aussagen gehören zu den FTAs, die das negative Gesicht des Senders bedrohen. Sie sind direkt und im Futur formuliert.

Bei Zusagen für ein Treffen zeigen sich drei Beispiele, in denen die Projektmitglieder unverbindlich bleiben:

S1-E3: „I will join you probably on 10th May in the afternoon because I will have some other duties (...)“

S1-E13 : „Je ferai également en sorte d'être disponible jeudi prochain. “

S1-E20 : „Je devrais pouvoir participer à la visio-conférence le matin du 25 mai. “

Auch diese Aussagen sind wieder den FTAs, die das negative Gesicht des Senders bedrohen, zuzuordnen. Hier fällt auf, dass durch die Verwendung von „probably“, dem Conditionel und indirekter Schreibweise, die gesichtsbedrohende Wirkung abgeschwächt wird und die Sender so unverbindlicher bleiben, als in den ersten Beispielen.

Eine weitere Art Verbindlichkeit zu erzeugen stellt die Verpflichtung Anderer dar:

S1-E2: „In case I could not be there, [DA] and [KA] will manage everything about the trip-ple degree and give me the information“

S1-E4: „ (...) the programme will be prepared by [KA] this week“

S1-E14: „Je ne serai pas disponible jeudi après-midi, mais [JO] me tiendra au courant et, si je peux être utile, je ferai de mon mieux.“

Hierbei werden nur jene Projektpartner verpflichtet, die zum Kollegenkreis der eigenen Hochschule gehören. Da jede der Hochschulen einen Teil des trinationalen Masterprojekts bildet, kann sie als eine Teileinheit gesehen werden. Wenn DA also davon spricht, dass KA das Programm für DOs Besuch vorbereiten wird, impliziert es, dass die Teilgruppe der

tschechischen Hochschule etwas vorbereiten wird. Deshalb möchte ich dieses Phänomen auch von den Handlungsaufforderungen, bzw. Handlungsempfehlungen abgrenzen, die sich an das Individuum und nicht wie in diesem Fall an eine Teileinheit richten. In den hier genannten Fällen soll die Verpflichtung der Anderen die eigene Abwesenheit bei Treffen kompensieren.

Es ist weiterhin möglich, dass versucht wird, durch persönliche Anreden Verbindlichkeit zu erzeugen. Dies lässt sich bei DO erkennen, wenn sie innerhalb einer E-Mail MA und JO neben der üblichen Anrede am Anfang der E-Mail und später im Text erneut persönlich mit Namen anspricht, als es darum geht, einen neuen Termin noch diesen Sommer zu finden. Sie erhofft sich dadurch eine verbindliche Antwort der beiden auf ihre Frage (S1-E7, S1-E13). Dies lässt sich auch noch einmal in S1-E22 erkennen. Hier spricht DO KA und JO erneut mit Namen an, um eine verbindliche Aussage von beiden zu erhalten, als es darum geht, dass beide sie anrufen sollen.

S2-2015 „Accreditation“

Verbindlichkeit wird in dieser Sequenz wieder durch explizite Obligationen erzeugt:

S2-E2: „Ich werde morgen und übermorgen mit [JO] noch über Veränderungen in der Convention sprechen.“

S2-E22: „ (...) nous allons ainsi attendre la déclaration officielle de la part du Ministere et ensuite, on va vite preparer le nouveau dossier. (...) On veut presenter notre dossier au plutot possible apres avoir recu la declaration officielle de la decision du 17 juin. “

Beide Beispiele sind wieder im Futur formuliert; das erste Beispiel in der ich-Form, das zweite Beispiel in der wir-Form, wobei sich das „wir“ auf die tschechischen Projektpartner, also eine Teileinheit, bezieht.

S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre? “

In dieser Sequenz findet sich erneut das Phänomen, dass eine Zusage für ein Treffen unverbindlich formuliert wird:

S4-E5: „(...) nous devrions etre disponible pour voyager mardi le 17 juin.“

Trotz, dass es sich um eine Zusage handelt, nutzt KA die französische Conditionnel-Form, mit der die gesichtsbedrohende Wirkung für das eigene negative Gesicht abgeschwächt wird und er letztendlich unverbindlich bleibt.

4.3.2.2 Entschuldigung/ Eingeständnis

In dieser Kategorie wird untersucht, wie die Projektpartner mitteilen, dass man an etwas nicht teilnehmen, bzw. nicht anwesend sein kann. Des Weiteren ist von Interesse, wie für ein als falsch empfundenenes Verhalten oder einen Fehler um Verständnis oder Nachsicht gebeten wird.

S1-2012 „Notre rencontre“

Zuerst werden hier Absagen für geplante Treffen betrachtet. Diese werden in den E-Mails sehr unterschiedlich gestaltet.

In S1-E2 gibt EV DO implizit zu verstehen, dass sie am geplanten Treffen vermutlich nicht teilnehmen kann. Mit der Verwendung von „unfortunately“ und „for me it is still difficult“ drückt sie ihr Bedauern darüber aus und ergänzt, dass sie noch immer hoffe, die Möglichkeit zu haben, DO doch noch zu treffen.

JO beginnt seine Absage mit „Like I said before, (...)“ und macht auf die bereits mitgeteilte Absage aufmerksam. Aber auch er freut sich, DO für die nächsten International Days in Lorient zu treffen. JO schreibt in der wir-Form und spricht damit für die französische Projektgruppe. Beide Sender wollen mit den zusätzlichen Erklärungen ihr Gesicht schützen. An dieser Stelle sei auch noch einmal KAs E-Mail zu erwähnen, in der er sehr indirekt erklärt: S1-E6: „Even if you are still welcome with your "German group", I think you have to consider if it is as useful without our French partner. “

Wie bereits in 4.2.2 beschrieben, sieht KA es als wenig sinnvoll an, das Treffen ohne die französischen Partner stattfinden zu lassen. Die implizite Ausdrucksweise bewirkt aber, dass DO es überhaupt nicht als Absage wahrnimmt.

Eine weitere Art der Absage geht mit Rechtfertigungen einher.

S1-E9: „Pour ma part, je suis prise mercredi, jeudi et vendredi toute la journée par des réunions et je ne peux donc pas faire de visio-conférence. Il y a beaucoup de rendez-vous qui avaient été calés par l'équipe précédente, ou qui nous sommes imposés par le Ministère ou

le Rectorat, ce qui fait que mes disponibilités ne sont malheureusement pas aussi grandes que je le souhaiterais. ¹¹⁸

MA erklärt hier in sehr ausführlicher Weise die Gründe, warum sie an geplanten Treffen oder Videokonferenzen nicht teilnehmen kann. In S1-E9 sind es zusätzliche Termine, aufgelegt von Ministerium oder Rektorat und in S1-E23 ein „Conseil“, den sie organisieren muss, die ihre Anwesenheit verhindern. Die Rechtfertigung entsteht daraus, dass beide E-Mails Antworten auf DOs Nachrichten sind, in denen DO Druck ausübt, und MA als Antwort ihr Verhalten rechtfertigt.

Bilanzierend lässt sich sagen, dass diese verschiedenen Arten abzusagen alle dazu dienen, das eigene Gesicht, im vorliegenden Fall das Gesicht des Senders, zu schützen. Denn es handelt sich um FTAs, die jenes positive Gesicht des Senders bedrohen.

In der gesamten E-Mail-Sequenz lassen sich keine Entschuldigungen finden, in der einer der Projektpartner sich explizit für einen Fehler oder falsches Verhalten entschuldigt.

S2-2015 „Accreditation“

Auch in dieser Sequenz lassen sich keine Äußerungen finden, in denen die Projektpartner sich entschuldigen.

S3-2013 „Übersetzung d r i n g e n d“

Im Gegensatz zu den ersten beiden Sequenzen beinhaltet S3-2013 die erste direkt formulierte Entschuldigung:

S3-E3: „Das tut mir sehr leid. (...)Tut mir echt leid, dass du die mail nicht bekommen hast.“

In Dos Äußerung lässt sich zwar ein Bedauern darüber erkennen, dass JO die E-Mail nicht bekommen hat, aber sie macht deutlich, dass es nicht ihr persönliches Verschulden war, sondern eine technische Ursache hatte. Damit kommt es wieder zu keinem Eingeständnis für ein persönliches Fehlverhalten.

S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre? “

Diese Sequenz enthält die einzige Entschuldigung, die mit einem Schuldeingeständnis einhergeht.

¹¹⁸ Ein sehr ähnliches Beispiel von MA findet sich S1-E23.

S4-E4: „Excusez-moi, je me suis trompé de feuille dans mon calendrier.... il s’agissait de la date du 17 ou 18 jusqu’au 20 juin!!!! Pardon!“

Vermutlich lässt sich nur eine Aussage dieser Art in den Sequenzen finden, da es einen enorm gesichtsbedrohenden Akt darstellt, explizit ein Fehlverhalten einzuräumen. Es handelt sich allerdings um keinen gravierenden Fehler mit dramatischen Folgen. Daher ist ein Eingeständnis vermutlich eher zu realisieren, als im umgekehrten Fall.

4.3.3 Projektarbeit mit Gruppenorientierung

In dieser Kategorie werden Aussagen untersucht, die der Entwicklung und der Pflege der Gruppenbeziehung dienen. Da es sich um eine Projektgruppe handelt, die von verschiedenen Standorten aus arbeitet, und das sogar über Ländergrenzen hinweg, ist es interessant den Beziehungsaspekt zu untersuchen. Zudem findet eine face-to-face Kommunikation nur zu den rund zwei Präsenzterminen pro Jahr statt. Daher können die gegenseitige Beobachtung bei Arbeitsprozessen und auch bestimmte aktuelle Kontextinformationen wie Arbeitsbelastung oder Stimmung im Arbeitsumfeld fehlen.¹¹⁹

4.3.3.1 Wie motiviert sich die Gruppe?

S1-2012 „Notre rencontre“

Die ersten motivierenden Äußerungen sind in S1-E25 bei DO zu erkennen:

„I think that we can do good work on Friday morning! (...) Je pense que c’est une bonne idée qu’on réalise la rencontre malgré toutes les difficultés. Comme ça on va pouvoir faire un prochain pas en avant! “

Diese E-Mail reiht sich zeitlich gesehen nach den Schwierigkeiten bei der Terminfindung für ein Treffen ein. Es lässt sich erkennen, dass DO bemerkt hat, dass der vorangegangene E-Mail Wechsel kritisch war und sie nun mit ihrer Nachricht versucht, die Wogen innerhalb der Gruppe zu glätten. Sie stellt die positiven Aspekte des kommenden Projekttreffens für die gemeinsame Arbeit heraus und motiviert damit, dass ein Treffen und die gemeinsame Arbeit das Projekt einen Schritt nach vorn bringen wird.

S2-2015 „Accreditation“

¹¹⁹ Die Relevanz der Beziehungsebene in der Kommunikation wurde bereits in 2.2.3 herausgearbeitet.

Wie bereits in 4.2.2 beschrieben, reagieren DO und JO auf die kritische Nachricht von KA erneut mit starkem Entsetzen und gehen erst später zu optimistischeren Aussagen über. Diese Aussagen sollen die Gruppe neu motivieren:

S2-E16: „Wir werden das schon hinkriegen.“

S2-E18: „J'ai appris la mauvaise nouvelle. Mais on y arrivera. »

KA schätzt JOs Nachricht, indem er sich bei ihm für die Unterstützung und das Mitgefühl bedankt (S2-E19).

DO trifft noch weitere Aussagen, die motivierenden Charakter haben. So schreibt sie JO bspw. dass sie mit KA schon die Lage besprochen hat und es nicht „ganz so duster“ (S2-E14) aussieht und alles „Nicht so schlimm“ (S2-E16) sei.

4.3.3.3 Weitere Gestaltung der Beziehungsebene

S1-2012 „Notre rencontre“

Zuerst lassen sich hier E-Mails finden, die die gemeinsame Zusammenarbeit betonen. Dazu zähle ich z.B. die Nachrichten, durch die der Sender die anderen Projektpartner in einen Entscheidungsprozess einbezieht:

S1-E7: „[MA], [JO], qu'est-ce que vous en pensez???“

S1-E15: „Sinon, est-ce que vous avez une autre date en vu?“¹²⁰

Zur Beziehungsarbeit zähle ich auch folgende Äußerungen, die ich als Nettigkeitsfloskeln bezeichnen möchte. Diese können sich am Anfang der E-Mail befinden:

S1-E1: „I hope that you are all fine.“

S1-E2: „(...)nice to hear from you again - I will be glad to see you and your colleagues in Ceske Budejovice.:) (...)“¹²¹

Oder auch in den Satzsätzen:

S1-E1: „I will be very pleased to see you again!“

S1-E4: „I am looking forward to meeting you in Ceske Budejovice,“¹²²

Sie dienen dem Erzeugen, bzw. der Pflege einer guten und angenehmen Teamatmosphäre.

In dieser Sequenz lassen sich außerdem Merkmale finden, die den Charakter der Projektgruppe abbilden und in den E-Mails in Erscheinung treten.¹²³ Wie im Kapitel Mehrspra-

¹²⁰ Weiteres Beispiel dazu in S1-E31.

¹²¹ Weitere Beispiele dieser Art in S1-E4 und S1-E25.

¹²² Weitere Beispiele in S1-E2 und S1-E5.

chigkeit bereits angesprochen, lassen sich in der Sequenz mehrere E-Mails finden, die mehrsprachige Elemente enthalten. DO und KA code-switchen innerhalb einer E-Mail u.a. in Schlusssätzen.¹²⁴ Die beiden heben damit ein Merkmal des Projekts – die Trinationalität – bewusst in ihrer Kommunikation hervor und beeinflussen dadurch direkt die Gruppenidentität, bzw. stellen einen Teil dieser heraus. Wie in 2.3.3 erklärt, gibt es in E-Mails aufgrund der Asynchronität die Möglichkeit zu redigieren. Somit kann man davon ausgehen, dass DO und KA das Code-Switchen bewusst in ihren E-Mails einsetzen, um so die Gruppenidentität und die Identität als Team zu entwickeln.

An dieser Stelle möchte ich auch noch eine weitere Auffälligkeit in dieser Sequenz ansprechen. In S1-E1 schreibt DO den anderen Projektpartnern:

„As german administration is not very flexible, we have to announce and to organize our visit in Budjevice soon. We are specialists for long term planning.....“

DO erklärt, dass sie nun bald ihren Besuch in Budweis planen müssten und gibt hierzu kulturelle Gründe an. Die deutsche Verwaltung sei nicht sehr flexibel und sie [die Deutschen – A.d.V] seien Spezialisten im Langzeitplanen. Sie erklärt den Anderen damit deutsche, kulturelle Eigenschaften, d.h. sie kulturalisiert. Damit macht sie Kultur innerhalb der Projektarbeit relevant und nimmt damit, wie auch im Fall der Mehrsprachigkeit, aktiv Einfluss auf die Gruppenidentität.

S2-2015 „Accreditation“

Die Aussagen, die bereits in 4.3.3.1 als motivierende Aspekte herausgearbeitet wurden, können auch in dieser Kategorie unter dem Beziehungsaspekt betrachtet werden:

DO schreibt: „Wir müssen nachbessern.“ (S2-E14); „Wir werden das schon hinkriegen“, „Wir brauchen also Aufschub von der DFH“, „das müssen wir hinkriegen“ (S2-E16) und JO „Mais on y arrivera“. In den Aussagen ist auffällig, dass DO und JO die wir-Form verwenden. Das „wir“ bezieht sich in diesem Fall nicht auf eine der drei Teilgruppen, wie es in vorangegangenen Beispielen der Fall war, sondern auf die Projektgruppe im Ganzen und auch das gesamte Projekt. Und das, obwohl anzunehmen ist, dass in erster Linie die tschechische Teilgruppe aktiv werden müsste, da hier die Akkreditierung abgelehnt wurde. DO

¹²⁴ Für weitere Beispiele siehe 4.3.

und JO betonen die gemeinsame Zusammenarbeit, nehmen sich damit selbst in die Pflicht und verdeutlichen ein Einheitsgefühl. Sie stärken damit das gemeinsame Teamgefühl und tragen erneut zur Entwicklung einer gemeinsamen Gruppenidentität bei.

S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre? “

S5-2016 „Sujets à discuter – rendez-vous sur Skype?“

Wie bereits in 4.2.3 angesprochen, finden sich in diesen beiden Sequenzen gleiche Schemata für die praktizierte Mehrsprachigkeit, mit der das Thema Trinationalität relevant gemacht und somit zur Bildung einer Gruppenidentität beiträgt.¹²⁵

4.5 Methodenkritik

Nach der Untersuchung der E-Mail-Sequenzen anhand der einzelnen Kategorien möchte ich in diesem Teil noch eine kritische Anmerkung hinsichtlich der Untersuchung vornehmen. Meine Betrachtungen zur Kommunikation der Projektgruppe erfolgten aus einer persönlichen Sicht, die geprägt ist von subjektiven Vorstellungen und kulturellen Eigenschaften. Ich möchte auch betonen, dass mein Sprachgefühl im Deutschen und Englischen deutlich stärker ausgeprägt ist, als es das im Französischen der Fall ist. Möglicherweise sind mir dadurch sprachliche Nuancen entgangen, die relevant für bestimmte Kategorien gewesen wären.

5. Diskussion und Zusammenfassung der Analyseergebnisse

Strukturell gesehen erschien die gesamte Sequenz S1-2012 äußerst kompliziert und so musste ich als Außenstehende alle E-Mails mehrfach lesen, um den Zusammenhang zu erschließen und auch die Schwierigkeiten erfassen zu können. Erwähnenswert in dieser Sequenz ist außerdem, dass DO mehrfach die Art und Weise der Kommunikation der Gruppe anspricht und damit die einzige ist, die sie auf der Metaebene betrachtet. In diesem Zusammenhang wird bei DO eine zunehmende Frustration deutlich. Die anderen Projektpartner gehen in keiner ihrer Antworten darauf ein. DOs indirekte Hinweise, bzw. Vorschläge zur Nutzung von anderen Kommunikationsmitteln könnten zu mangelnder Verbindlichkeit geführt haben und so nicht ernst genommen wurden sein. Auch DOs Anliegen,

¹²⁵ Beispiele innerhalb beider Sequenz in S4-E2, S5-E2 S5-E5.

sich trotz Terminfindungsproblem unbedingt persönlich zu treffen, wird von den französischen oder tschechischen Kollegen nicht kommentiert (weder zustimmend, noch ablehnend). Es ist weiterhin zu erkennen, dass die Asynchronität der E-Mail-Kommunikation und eine implizite Ausdrucksweise zu Missverständnissen innerhalb der Kommunikation führten. Weiterhin auch, dass Frustration aus der Nichteinhaltung von Verbindlichkeit entstanden ist.

Sequenz S2-2015 war weniger komplex aufgebaut als S1-2012, was vermutlich auf die geringere Zahl an Kommunikationsteilnehmern zurückzuführen ist. Die einzelnen E-Mails waren im Durchschnitt kürzer als die der Sequenz S1-2012. In dieser Sequenz kam es ebenfalls zu einer Schwierigkeit, hervorgerufen durch die Kommunikationsform E-Mail, indem KA (vermutlich versehentlich) eine an DO und JO gerichtete Mail nur an DO gesendet hat. Das Nicht-Antworten von JO wurde von DO wahrgenommen und mit leichter Kritik kommentiert. Es ist zu vermuten, dass auch KA zumindest verwundert war, dass JO auf die heikle Neuigkeit nicht reagierte. Das Missverständnis wird innerhalb der Sequenz nicht aufgelöst. Auch in Sequenz S3-2013 kam es durch einen vermeintlichen technischen Fehler zu kritischen Punkten in der Kommunikation, als eine dringend geforderte Übersetzung nicht bei JO ankam. Somit ist diesen drei Sequenzen gemein, dass das Medium Computer und die Kommunikationsform E-Mail zu Schwierigkeiten und daraus resultierend Spannungen führen kann. Sei es durch technisches Versagen oder Asynchronität im Verlauf der Kommunikation. Die Sequenz S5-2016 bildet ein Beispiel ab, indem die Kommunikation als sehr gelungen bezeichnet werden kann, was der kurze Zeitraum von drei Stunden bestätigt. Im Vergleich zu vorangegangenen Sequenzen haben alle Projektpartner ihre Anliegen und Antworten sehr strukturiert und kurz formuliert. Betrachtet man den Zeitpunkt der Sequenz, ist sie mit dem Jahr 2016 auch die jüngste. Es könnte vermutet werden, dass sich damit eine positive Entwicklung der Projektkommunikation abzeichnet, da die Projektpartner nun erkannt haben, wie sie E-Mails am effektivsten für ihre Anliegen nutzen. So plant KA von Anfang an ein Skypegespräch und nutzt die E-Mail allein zur Terminfindung. Eine Vorgehensweise, die vermutlich auch DO sehr begrüßt, da sie es war, die mehrfach darauf drängte, Telefon- oder Skypegespräche einzuführen.

Beim Thema Mehrsprachigkeit zeigt sich, dass orthographische oder grammatikalische Fehler die Kommunikation nicht beeinträchtigen. Fehler sind für die Verständigung nicht

relevant, da die Projektpartner die Kompetenz besitzen, ihre Sprachen bewusst einzusetzen. Die Projektkerngruppe beherrscht die drei Projektsprachen Deutsch, Französisch und Englisch so gut, dass sie alle problemlos Code-Switching betreiben können und sich auch auf die jeweilige Situation einstellen können, z.B. wenn weitere Projektpartner nicht alle drei Sprachen beherrschen. In diesem Zusammenhang zeigte sich bei der Projektkerngruppe sogar die Entwicklung hin zu einem eigenen Sprachgebrauch.

Betrachtet man die Rollen der Projektpartner innerhalb der Sequenzen wird deutlich, dass es nicht den einen Projektpartner gibt, der die führende Rolle innerhalb der Projektarbeit einnimmt. Vielmehr zeigt sich, dass in jeder Sequenz ein anderer die Führungsverantwortung übernimmt, je nach dem um welches Anliegen es sich handelt.

Innerhalb der Aussagen zur Projektarbeit nahm ich an, dass Handlungsaufforderungen das am häufigsten genutzte Steuerelement der Projektgruppe sein würden. Es zeigte sich aber, dass sich davon nur sehr wenige innerhalb der Sequenzen finden ließen. Vielmehr nutzten die Projektpartner Handlungsempfehlungen, die meist in indirekter Weise oder mit Hilfe von negativer Höflichkeit ausgedrückt wurden. Auch die anderen gesichtsbedrohenden Aussagen, wie Kritik oder Druck ausüben, formulieren die Projektpartner gesichtswahrend für den Sender. Nur in sehr dringenden Fällen oder bei großem Unmut über die Situation werden die Projektpartner in ihren Aussagen explizit und verdeutlichen damit aber auch die Dringlichkeit der Angelegenheit. Druck wird im Falle von fehlender Verbindlichkeit und dem Einfordern derer ausgeübt oder auf zeitlicher Ebene, um die Erledigung einer Handlung zu beschleunigen. Kritik wird auch nach nicht eingehaltenen Terminzusagen oder auch fehlender Verbindlichkeit bei Terminabsprachen ausgeübt. Ebenso bei der Nichterfüllung einer bestimmten Erwartungshaltung (wie die fehlende Reaktion auf eine projektbedrohende Neuigkeit oder in dem Fall, wenn in dringenden Situationen nicht angerufen wird).

In den projektbezogenen Aussagen mit Selbstorientierung erzeugen die Projektpartner Verbindlichkeit durch explizite Obligationen. Dabei beziehen sie sich persönlich auf sich oder die Teileinheit der Projektmitglieder der gleichen Hochschule. Bei Aussagen zu geplanten Terminen bleiben die Projektpartner jedoch deutlich unverbindlicher, was wiederum bei den anderen Projektpartnern zu Unmut führen kann, wie im vorigen Abschnitt beschrieben wurde. Mit der unverbindlichen Ausdrucksweise wird die gesichtsbedrohende Wirkung für das eigene negative Gesicht abgeschwächt. Auch beim Absagen bestimmter Termine

schützen die Projektpartner ihr positives Gesicht, indem sie die Absage in Verbindung mit Rechtfertigungen oder auch Bedauern formulieren.

Weiterhin lassen sich in allen fünf betrachteten E-Mail-Sequenzen nur zwei explizite Aussagen finden, in denen die Projektpartner sich entschuldigen und nur in einer davon wird der Fehler persönlich als solcher eingestanden. Bei der anderen wird auf einen technischen Fehler verwiesen.

In Krisen zeigt sich, dass die Gruppe ein gemeinsames Pflichtgefühl teilt und durch gegenseitige Motivation und eine gesteuerte gemeinsame Zusammenarbeit Schwierigkeiten behoben werden können. Weiterhin schafft es die Projektkerngruppe einerseits durch die ausgeübte Mehrsprachigkeit, alle Projektpartner, auch die mit eingeschränkten Sprachkenntnissen, in die Projektkommunikation und damit auch Projektarbeit einzubinden. Andererseits hebt die Kerngruppe mit der gelebten Mehrsprachigkeit innerhalb ihrer E-Mails auch ein Merkmal des Gesamtprojekts hervor– die Trinationalität –und prägen damit die Identität der Gruppe und die Identität als Team.

6.Fazit

Die vorliegende Arbeit hat versucht herauszufinden, was eine mehrsprachige, interkulturelle Projektkommunikation per E-Mail erfolgreich macht. Zu diesem Zweck wurde eine qualitative Studie zu Merkmalen einer authentischen und komplexen Projektkommunikation durchgeführt, die die kommunikative Gestaltung der Projektarbeit zum Aufbau eines trinationalen Masterstudienganges untersuchte.

In Bezug auf das Forschungsvorhaben zeigen die Ergebnisse, dass sich einige erfolgversprechende Merkmale für die Projektgruppe identifizieren lassen.

Eines dieser Merkmale ist das Kombinieren von E-Mail-Kommunikation mit weiteren Kommunikationsformen. So setzt die Gruppe nicht auf die alleinige Nutzung von E-Mails, sondern entscheidet sich bewusst für eine strukturierte und klare Ausdrucksweise in den E-Mails in Verbindung mit persönlichen Gesprächen via Skype oder Telefon. Dies wurde in der jüngsten Sequenz der vorliegenden Analyse herausgearbeitet und gilt in dieser Untersuchung als die gelungenste Kommunikationssequenz.

Als weiterer Erfolgsfaktor zeigt sich die ausgeübte Mehrsprachigkeit innerhalb der Gruppe. Nicht das fehlerfreie Kommunizieren in der Zusammenarbeit wirkt entscheidend, sondern die Fähigkeit, sich sprachlich auf verschiedenste Situationen einzustellen und seine Sprachkenntnisse, wie sie die Projektkerngruppe besitzt, gewinnbringend einzusetzen. Dadurch können alle am Projekt beteiligten Personen trotz unterschiedlicher Sprachkenntnisse in die Projektarbeit einbezogen werden. Durch diese bewusst gelebte Mehrsprachigkeit hat die Projektgruppe sogar einen eigenen Sprachgebrauch entwickelt, der ein Gefühl der Zusammengehörigkeit erzeugt und damit zur Entwicklung einer positiven Gruppenidentität beiträgt.

Daraus resultierend ist trotz der geografischen Trennung der Projektpartner und den daraus vermuteten erschwerten Bedingungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit und den Aufbau einer gemeinsamen Teamidentität zu erkennen, dass die Projektgruppe sich als Einheit betrachtet. Dies stellt keine Selbstverständlichkeit dar, gerade im Anbetracht der Situation, dass die Projektpartner von drei verschiedenen Standorten aus arbeiten. Die Projektgruppe motiviert sich in Krisensituationen gegenseitig und steht füreinander ein. Dies erzeugt einen Zusammenhalt im Team, mit dem die Krisen überwunden werden.

Es lässt sich zudem feststellen, dass es innerhalb der Projektgruppe nicht nur einen Akteur mit führenden Eigenschaften gibt, sondern jeder der Projektkerngruppe eine treibende Kraft im Team einnehmen kann. Dies betrachte ich in meiner Auswertung als eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine erfolgsversprechende Projektkommunikation bei Projektgruppen, die von unterschiedlichen Standorten aus agieren. So kann ein regelmäßiger Fortschritt des Projekts gewährleistet werden.

Sind diese Ergebnisse nun übertragbar bzw. anwendbar für zukünftige interkulturelle Projektkommunikationen? Dies ist sicherlich eine Frage, die im interkulturellen Projektmanagement beantwortet werden will. Abschließend beantworten aber lässt sie sich leider nicht. Zudem sei angemerkt, dass die qualitative Forschung keinen Anspruch auf Repräsentativität erhebt. Vielmehr bieten die vier von mir genannten und herausgearbeiteten Erfolgsfaktoren für eine gelungene Projektkommunikation eine Orientierung in einem bisher weniger erforschten Gebiet.

Die vorliegende Arbeit kann zudem leider keinen Anspruch auf Vollständigkeit der ausgewählten Projektkommunikation leisten, da der verfügbare Rahmen nur eine Untersuchung weniger Sequenzen zuließ. Um konkrete Kommunikationsstrategien für die untersuchte Projektgruppe bzw. sogar Erfolgsfaktoren für die interkulturelle Projektkommunikation im Allgemeinen zu entwickeln, bedarf es einer Analyse größerer Teile des zur Verfügung stehenden Untersuchungsmaterials. So gibt es sicherlich noch andere Erfolgsfaktoren, die bei der Auswertung weiterer Sequenzen herausgearbeitet werden können.

Summary

The Master “Regional and European Project Management” as an international and intercultural project: An analysis of the multilingual and intercultural project communication via e-mail.

1. Introduction and research project

The trinational master program *Regional and European Project Management* was successfully established within a cooperation of three universities: Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích (Czech Republic), Westsächsische Hochschule Zwickau (Germany) and Université de Bretagne Sud (France).

The study program is supported by the Franco-German University. In the winter semester 2015/16 the first study group was enrolled. The cooperation of all partners started in 2012. The project core group consists of a German professor at the Westsächsische Hochschule Zwickau, a German professor of the Université de Bretagne Sud (France) and a Czech professor of the Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích (Czech Republic). The international project group communicated primarily via e-mail. In addition, they were conversations via Skype and telephone and approximately two meetings per year. The communication was multilingual, specifically in English, German and French. With the start of the project in 2012 all data of e-mail communication of the cooperation partners was stored. This collection of e-mails is an authentic and also specific communication material representing a successful project. It is specific for the reason that it is a multilingual communication on the one hand. On the other hand, the data backup over several years provides the possibility to analyze the communication in their development and sequentiality. With this material, a central topic of project management can be investigated: the project communication. In project management it has been documented several times that project communication plays a key role in the success of the project. But how precisely and by what does this key role express itself? The aim of this work is to get to the bottom of this topic. On the basis of the complex material described above, I examine the following question in this investigation:

What makes multilingual and intercultural project communication by e-mail successful? Within the scope of a qualitative analysis, I will examine the communicative design of project work and project control. Also with special consideration of the specific characteristics of the material and the aspect that behind the communication of the project group always stands the common overarching goal – to drive the project forward.

In the first part of the thesis, I will start with the examination of the theoretical foundations on which the analysis is based. The first step contains the approach of the nature of communication. In view of the research material, I will concentrate on computer-mediated communication and in particular, the communication form e-mail. Subsequently, in view of the specific characteristics of the material, the most important aspects of individual multilingualism and communication within a project are worked out. The subsequent chapter then deals with the analysis of the e-mail communications. Here, I will first present the methodology and the research design, in particular the development of the analysis categories, how the examination corpus was formed and how the material was subsequently prepared and. This is followed by the actual analysis based on the developed categories. In the next chapter, the results of the investigations are summarized and discussed. The work ends with a conclusion and an outlook.

2. Theoretical Frame

2.1 Communication

In view of the complexity of the term communication and considering the specific character of this research project to analyze the communication behavior of an intercultural, multilingual project group, I considered it as sensible for this chapter to rely on literature about intercultural communication. It focuses on the communication and interaction of actors of different cultures.¹²⁶

According to Broszinsky-Schwabe, the core of each communication is a reciprocal "process of transmitting signals or messages".¹²⁷ In principle, two meanings can be distinguished for this process: the broad and the narrow concept of communication. The broad concept of

¹²⁶ For an overview about the fundamentals of Intercultural communication see for instance Heringer (2014).

¹²⁷ Broszinsky-Schwabe (2017), p. 31.

communication describes communication processes between animals; between living organisms; between technical systems and between man and machine. The narrow concept of communication, on the other hand, describes the communication between people based on common goals. Broszinsky-Schwabe does not explain her understanding of these common goals.¹²⁸ However, I consider this description of close communication as useful for my research project, as I assume that the project participants have a general purpose with respective communication, i.e. to drive the project to success.

Broszinsky-Schwabe declares that communication takes place via language (verbal communication) or signals (non-verbal communication).¹²⁹ Müller and Gelbrich go further into detail: they describe verbal communication as "lexical, syntactic, rhetorical-stylistic transcriptional means" and for nonverbal communication; they consider expressions such as face expression, gesture, physical activity and eye contact. In addition, Müller and Gelbrich extend these by the level of para-verbal (including speech volume, pitch, laughter) and extra-verbal (e.g. time, place, tactile and olfactory stimuli).¹³⁰ The table provided by Müller & Gelbrich is also interesting for this project, since it also represents the appearance forms for the written language. In that way the table may provide possible concepts for describing the communication in relation to the analysis of the e-mails. With regard to written communication, the nonverbal would be represented by pictures or drawings; the para-verbal by typography or punctuation and the extra-verbal by time and place of the transmission of the text.¹³¹ The communication process takes place directly in so-called face-to-face communication but also indirectly through the mediation of a medium.¹³² In this work, the computer represents the medium through which the project group communicates using e-mails.

2.1.1 The five axioms of communication

Another important aspect of communication which is to be mentioned here was raised by Paul Watzlawik. A research group around the psychopathologist and psychotherapist

¹²⁸ Broszinsky-Schwabe (2017), p. 31.

¹²⁹ Broszinsky-Schwabe (2017), p. 31.

¹³⁰ Müller & Gelbrich (2013), Teil B – Grundlagen.

¹³¹ Müller & Gelbrich (2013), Teil B – Grundlagen.

¹³² Broszinsky-Schwabe, 2017, p.32. ; In science many attempts have been made to depict this process of communication in the model. A detailed overview of communication models from different perspectives such as biology, sociology, economics, etc. are provided for instance by Cobley & Schulz (2013).

Watzlawick developed five principles of communication from studies of disturbed communication and ethnographic case material. Formulated in five meta-communicative axioms, they are still valid today as a significant contribution in communication research, as Heringer also emphasizes this fact by naming them "classics of communication literacy".¹³³ The axioms show a great misunderstanding potential, especially in intercultural contexts, which is why they seem important for my work.

The five axioms are the following:

1. "One cannot not communicate."

It describes the impossibility of not communicating, i.e. that whatever we do or do not do; that everything that has been said or not, has a communication character and thus plays a role in every communication.¹³⁴

2. "Every communication has a content and relationship aspect such that the latter classifies the former and is therefore a meta-communication."

This means that a message always consists of two aspects: the content and the relationship aspect. The content aspect conveys the factual content, the pure information. The relationship aspect shows the relationship between the communication partners and how the given information is to be understood.¹³⁵

3. "The nature of a relationship is dependent on the punctuation of the partners' communication procedures."

This axiom addresses the structure of the communication. Each communication participant has certain ideas on how and when a communication turn has to take place.

4. "Human communication involves both digital and analogic modalities."

Referring to the second axiom, it can be said that the content aspect is characterized by digital modalities and the relationship aspect is expressed by means of analog modalities. The analog means of communication serve to interpret the content, linguistic statement.¹³⁶

5. "Inter-human communication procedures are either symmetric or complementary, depending on whether the relationship of the partners is based on differences or parity."

¹³³ Heringer (2014), p.18.

¹³⁴ Watzlawick (2011),p.58, 60.

¹³⁵ Watzlawick (2011), p.61,63,64.

¹³⁶ Watzlawick (2011), p. 65,66.

Watzlawick states that an interaction is either equivalent or complementary and is dependent on the equality or the inequality of the communication partners.¹³⁷

Every axiom needs to be taken into account while analyzing communications. However, probably the most important axiom for my analysis is axiom no. 2. The axiom shows that communication is never just about informing, because the relationship plays a very important role as well in every communication. I consider this axiom to be essential for my later analysis because I examine complex emails within a group, in their sequentiality and development. It can be assumed that the relationship develops and this will show an impact on the project communication. Another aspect in connection with this important axiom is linguistic politeness, which will be presented in the following chapter.

2.1.2 Linguistic Politeness

Brown & Levinson, based on Goffman's face work concept,¹³⁸ have developed an influential theory of politeness strategies. The aim of politeness is to protect the face of speakers and communication partners in order to maintain harmony in interpersonal relations. The term face refers to the "public self-image", which the speaker and listeners equally claim for themselves.¹³⁹ The face is divided into a positive and a negative face according to Brown & Levinson. The first one describes the need for group membership and the recognition and appreciation of one's own face by others. Opposite, the negative face describes the urge for individualism, as well as self-determined action.¹⁴⁰

The two faces of the speaker, as well as the ones of the addressee are not a continuous construct but they get defined during the interactions. Brown & Levinson once again relied on Goffman's work on face work and said "... the face is linked to the idea of being humiliating or 'losing face'." The face is thus vulnerable. This would happen by so-called "face threatening act [s] -FTA".¹⁴¹

¹³⁷ Watzlawick (2011), p. 80.

¹³⁸ Siehe dazu tiefergehend Goffman (1967).

¹³⁹ Brown & Levinson (1987), p. 61.

¹⁴⁰ Brown & Levinson (1987), p. 62.

¹⁴¹ Brown & Levinson (2007), p. 65-68.

Brown & Levinson assume that it is in the interest of both actors to keep the threat to the face as small as possible, thus avoiding that their own face could be threatened.¹⁴² There are different strategic approaches for that. First, the speaker decides whether, in view of the possible face threat, if he does or does not perform the facial-threatening act at all. If he opts for the execution, this can be done direct (he expresses his intention directly to the listener) or indirect (e.g. by irony, metaphors, or rhetorical questions). A direct utterance has great potential to threaten the listener's face. In order to mitigate this and to make clear that no "face threatening is intended or desired", the speaker, depending on which face is threatened, can use positive or negative politeness.¹⁴³ What makes this concept relevant for my work is described by Neuland: He states that in this context there is a high potential for misunderstandings and conflicts of politeness strategies in intercultural interactions and he suggests: "In many cases it is a question of ignoring the politeness standards of other cultures. Linguistic politeness can therefore be understood as a key competence for intercultural communication."¹⁴⁴

2.2 Computer-mediated communication

Eun-Ju Lee describes the term computer-mediated communication as a concept for various forms of human communication by means of networked computers, whereby two or more persons exchange text, audio and / or video messages.¹⁴⁵ In this work, considering the nature of the research material I concentrate on text-based, computer-mediated communication. Herring explains that the possibility of communicating through the Internet is still relatively young and that it was once reserved only for the state and institutional structures such as the government, the military, the universities and the enterprises. Nevertheless, in the late 1980s, with the rise of Internet service providers, it was also possible for private individuals to connect to the Internet via their own computer. Therefore, the text-based communication within the Internet gained a lot of popularity.¹⁴⁶

¹⁴² Brown & Levinson (2007), p. 65.

¹⁴³ Brown & Levinson (2007), p. 70.

¹⁴⁴ Neuland (2010), p. 12.

¹⁴⁵ Eun-Ju Lee (2015).

¹⁴⁶ Herring (2010).

According to Beißwenger & Storrer, one can distinguish two main types for text-based computer-mediated communication: synchronous or asynchronous computer-mediated communication. In the case of synchronous, such as chat or instant messaging, the messages are exchanged in real-time and directly. For this, it is necessary for persons involved to be present and connected to the Internet at the same time in order to respond directly. In the case of asynchronous computer-mediated communication, it is not necessary for all parties to be present simultaneously and to be connected to the Internet. It is possible to read the messages later, and to react and respond to them later.¹⁴⁷ This is the case with discussion forums or via e-mail, which will be discussed in the following.

2.3 Communication mode E-Mail

In the literature several statements can be found about the fact that "the prototype of e-mail" does not exist.¹⁴⁸ Meier also maintains that there is no characteristic language style of e-mails.¹⁴⁹ Despite the great variability, I wanted to present the most important results of the research on structural and linguistic features in e-mails so that relevant terms can be applied in the later analysis.

The external structure of an e-mail consists of a header and a body. The header contains the addresses of the sender and receiver and the body the actual message.¹⁵⁰

One central feature attributed to the e-mail in particular and computer-mediated communication in general is the "written orality". In reference to Koch / Oesterreicher, Rehm explains how this can be understood. Spoken language and written language are distinguished on a medial and on a conceptual level. The medial level means how something has actually been realized: either verbally spoken or written, and demonstrates in this way a clear dichotomy. The conceptual level describes the chosen expression. Here, there is no clear division between spoken or written. The conceptual level is represented "[...] by a continuum whose poles represent, on the one hand," conceptual oral ", on the other" con-

¹⁴⁷ Beißwenger & Storrer (2008), p. 2.

¹⁴⁸ Dürscheid (2005), p.88.

¹⁴⁹ Meier (2012), p. 70.

¹⁵⁰ Beck (2006), p.80.

ceptual writing."¹⁵¹ Where exactly between these two extremes a linguistic utterance is placed, depends on features such as "emotionality, familiarity of the communication partners, situation and action involvement, spontaneity, dialogue / monologue and topic ".¹⁵² In terms of medial level, the e-mail, like the rest of the forms of text-based computer-mediated communication, is part of the writing process. According to Dürscheid, there is a tendency at the conceptual level to consider e-mails closer to conceptual orality.¹⁵³ Other features, which, according to the research literature, characterize e-mails, are the use of emoticons and tolerated errors in orthography, punctuation and sentence structure.¹⁵⁴ However Meier emphasizes here again that e-mail communication and the language embedded in it depend on the purpose of the communication and its function. That is why it is difficult to characterize a "proto-type of e-mail".¹⁵⁵ Schmitz shares this view and sees the following "pragmatic conditions" as a decisive influence on language use in e-mails: the roles and personality traits of the participants (senders or recipients, age, degree of education, occupation), the social relationship and social hierarchy of communicators among each other, the degree of personal acquaintance (familiar or unfamiliar), the area (private or professional) and other relevant characteristics of the situation such as the topic and subjects.¹⁵⁶ Considering the specific characteristics of the research material, two more concepts need to be mentioned as well: Multilingualism and communication in a project.

2.4 Multilingualism

There are several types of multilingualism: Individual multilingualism, territorial multilingualism, social multilingualism and institutional multilingualism. In view of the research project, the present work concentrates on the individual multilingualism, since it refers to the individual. In the state of art literature researchers do not agree on when a person is considered to be multilingual and the definition of the concept differs widely. This is why I see my work based on the following description of Grosjean, which appears to me adequate

¹⁵¹ Koch & Österreicher in Rehm (2002), p.265.

¹⁵² Koch & Österreicher in Rehm (2002), p.265.

¹⁵³ Dürscheid (2006), p. 105.

¹⁵⁴ Meier (2012), p.71.

¹⁵⁵ Meier (2012), p.69.

¹⁵⁶ Schmitz, 2002, p.45-47.

for my approach. Its recency in regards to its publication did play into this as well. According to Grosjean, those people are multilingual¹⁵⁷ "[...] who use two or more languages (or dialects) in their everyday lives [...]".¹⁵⁸ I consider this description as sensible for my research project since it focuses on the aspect of the everyday use. The international project partners also use their individual multilingual skills in daily work in order to get in contact with the other project partners and to communicate about the project.

2.5 Communication in a project

After the basics of communication have been defined for my work, I will emphasize its importance in the context of the project success.

The importance of communication in project management has already been widely considered in the literature and there is a widespread opinion that it plays a key role in the project's success. Berleb describes for example: "Communication is one of the critical factors that can decide about success or failure (...)"¹⁵⁹ or Diethelm states:

"Projects of all kinds, but especially interdisciplinary projects, are strongly dependent on communication. Project management is, in this respect, also communication management, since in the case of inadequate supply of information and the lack of support for the exchange of information within the framework of communication projects, it is hardly feasible".¹⁶⁰ Noticeable in Diethelm's description is that he equates communication with information exchange. This phenomenon also strikes Freitag in empirical literature. Freitag has also analyzed the self-help literature states here: "Almost the entire literature is based on a model, which from a perspective of communication science is considered as obsolete: the information exchange model. It understands communication only as transmission or exchange of information."¹⁶¹

As explained before, communication is not to be reduced solely to the exchange of information but it is highly influenced by the relationship aspect. Höhne emphasizes this aspect,

¹⁵⁷ The author uses in his reflections the term bilingual and not multilingual. In the following, I will use multilingual synonymous to bilingual. This procedure is also described for instance by Frigerio Saylilir (2007), p.17.

¹⁵⁸ Grosjean 2010, p.22.

¹⁵⁹ Berleb (2013), p.17.

¹⁶⁰ Diethelm (2001), p.171.

¹⁶¹ Freitag (2016), p. 24.

particularly for international cooperation: "For an efficient cooperation in project work, it is therefore essential that the contact on the relationship level become the focus of increased attention."¹⁶²

To conclude the theoretical frame of this work, it can be said, that the field of computer-mediated communication is still to be seen as a new field in communication research, which is why further research in this field is justified. Furthermore it can be said that the communication form e-mail per se does not influence the language usage. Instead, it is pragmatic conditions such as purpose, communication situation and the participants which shape the form of the communication. Project communication plays a key role in project success. This is agreed in the literature. However, what has actually been successful in project communication, with particular reference to multilingualism and interculturalism, has not yet been considered. These results substantiate the topicality and relevance of the planned analysis in this work.

3. Methodology and research design

3.1 The corpus

As already mentioned, with the start of project in 2012 one of the project partners stored the complete e-mail communication between the project partners. It should be noted that the project partner was only able to store the e-mails in which she was directly involved or in which she was involved in the communication through the Carbon Copy (CC) function. Also, it cannot be ruled out that some messages or sequences have not been accidentally deleted in the course of the years, during the preservation of the e-mails. Thus the stored e-mails do not cover the entire correspondence, but a very large section. The stored material is located in the person's personal e-mail mailbox, so it was necessary to find a way to transfer the material so that it could be prepared for further analysis. After a first research of comparable studies with possible helpful procedures, no possibilities could be found to export the stored material in its entirety. That is why I decided to forward the e-mails manually to my personal e-mail account. In a first review of the material, it quickly became clear that a complete investigation of all stored e-mails would go beyond the scope of this

¹⁶² Höhne (2013), p.74.

work. Thus, in the first step, one main restriction was decided: Only complex e-mail sequences, which contained at least 3 e-mails and enclosed one common topic, were selected for forwarding. Individual emails were not considered. In two sessions, a total of 146 sequences could be identified, which I then forwarded to my personal e-mail account. It cannot be ruled out that I may have missed some e-mails during the process. It might be that I have overlooked them and therefore did not even forward them or the communication was continued elsewhere under another subject line. In order to arrange the material meanwhile it is forwarded, all related e-mails with the same subject line were forwarded as e-mail attachment in one message. This made it possible to see at a glance how many e-mails belong to one sequence, since this could be read directly by the number of attachments.

For the analysis the redirected material was then sighted. Based on the number of e-mails per sequence, two sequences for each year with at least five e-mails were selected for investigation of the communication. However, only the years 2012-2016 were considered, since the year 2017 has just begun.

After a closer look at the first selected sequence from 2012, it became clear that the material was very productive. In view of the scope of the present work, I decided to consider only two complex e-mail sequences in their entire sequentiality. These are S1-2012 and S2-2015. In three further sequences (S3-2013, S4-2014, S5-2016), we will only look for supporting or contradictory findings. I made sure to take every sequence from another year.

3.2 Editing of the research material

In order to allow the reader to quickly orient within the sequence, each e-mail sequence was preceded by an "e-mail header", which summarizes the most important context data. These are the name of the sequence, the scope, the period (including date and time), the actors involved (with the number of e-mails sent), languages used, the original subject line and the topic. In a further table, the individual e-mails were then sorted chronologically by date and time. The first column indicates the number of the e-mail within the entire sequence and the second column contains the corresponding e-mail consisting of header and a body. I added the header to the e-mail with address of sender and recipient, and possibly recipient put in CC, and I added the send date and time as normal e-mail programs. The body consists of

the actual message, i.e. the text of the e-mail. Possible attachments, such as images, videos and documents, were not marked as I regard them as not relevant to the investigation. When copying the e-mail texts into the word processing program Word, there were copying errors with the French accents, I corrected these errors manually. Orthographic and grammatical errors, which were made by the project partners themselves, were adopted without correction. For the purpose of anonymization and uniformity, the names of the project partners were replaced by abbreviations and possible signatures were removed.

3.3 Development of analysis categories

In order to adopt a structured approach in the analysis, the development of analysis categories was necessary. The access to the material was primarily realized in an inductive approach. However, knowledge from existing research on e-mail communication was also considered for the categories.

At the beginning of the analysis, the structure of the sequences was examined in order to gain a first access to the material. This resulted in the categories *structure* and e-mail plot. Since this plot was based around a more or less critical situation, I made this clear in the description of the category with *e-mail plot and critical situations*. During the reconstruction of the e-mail plot, many notes emerged around the critical situation, which I have noted for a start under the term *impressions*. I re-structured these impressions and developed categories for *criticism*, *exert pressure* and the *role of the project partners*. Afterwards I wanted to devote further categories to project-related statements that appeared relevant to me in project management and in a project situation. For this I raised the following questions: How do you steer a project? How do you interact with each other to drive the project? How do you generate commitment? How do you motivate each other in difficult situations? Thus, the categories developed were *generating commitment*, *motivation* and *calls to action*. In the course of the investigation, the latter category appeared to be too rigid for some examples, which is why I decided to extend the category to *recommendation for action*. From the category *commitment*, there was also another category, *apologies*, with which I wanted to examine how the project partners behave and apologize for mistakes.

In the context of the theoretical considerations, the last six categories appeared to be interesting as they all had face threatening potential. In this way, it was possible to analyze at the same time how the project partners act in such situations and which role played linguistic politeness. Furthermore, one should also consider an aspect that makes the study material specific – the *multilingualism* of the project partners. The ladder raised an important aspect, which has not yet been considered - the development of a group identity. In view of the theoretical considerations in this area, I have classified the aspect of group identity under the more general term *aspect of relationship*, in order to be able to investigate which other aspects can be found in relation to the relationship between the project partners. In the course of the analysis it was noticeable that the categories dealing with project work referred to different levels. Even if some phenomena can be assigned to more than one, I have assigned the eleven categories to the following corresponding master categories: structure of the sequence, project work with external orientation, project work with self-orientation and project work with group orientation.

4. Analysis

4.1 Preliminary observations

For the analysis, some basic restrictions have to be mentioned beforehand, in order to disclose several factors to the reader which may have an impact on the findings of the analysis.

On the basis of the redirected material, we know when an e-mail was answered, but not when it was read. In the material, we can only understand who was included in CC, but not who was set in Blind carbon copy (BCC). Also, it is not always clear whether the project partners had a conversation via phone or skype between the e-mails. And it should again be pointed out that there is the possibility of deleted e-mails. What we know is who the participants in communication are and what language skills they have.¹⁶³ After reviewing the material, it was noticeable that most of the contributions came from KA, DO and JO. In view of this, the analysis concentrated especially on the cooperation of this core group.

¹⁶³ For further details see Annex 1.

4.2 Discussion and summary of the results

In terms of the structure, the entire sequence S1-2012 seemed extremely complicated, so it was necessary to read all the e-mails several times in order to understand the context and also to grasp the difficulties. It is worth mentioning that DO is the only person who reflects the way the group is communicating and is therefore the only one to look at this topic on a meta level. In this context, there is a growing frustration at DO, because the other project partners do not respond to any of her suggestions for other ways of communication. DOs indirect indications or suggestions for the use of other means of communication could have led to a lack of commitment and thus have not been taken seriously.

It can also be seen that the asynchrony of the e-mail communication and an implicit language led to misunderstandings within the communication. Furthermore, frustration is a result of non-compliance of commitment.

Sequence S2-2015 was less complex than S1-2012, probably due to the lower number of communication participants. The individual e-mails were on average shorter than in sequence S1-2012. In this sequence there was also a problem caused by the communication form e-mail, because KA (probably inadvertently) sent a mail which was addressed to DO and JO, actually only to DO. The non-response of JO was perceived by DO, and commented with criticism. It can be assumed that KA was at least surprised that JO did not react to the sensitive news. This misunderstanding was not resolved within the sequence.

Also in Sequence S3-2013 technical error caused a critical situation in the communication, as an urgently required translation did not arrive JO. Thus, these three sequences have in common that the medium computer and the communication form e-mail can lead to difficulties and consequently to discontent. Be it by technical failure or asynchrony in the course of communication. The sequence S5-2016 provides an example in which the communication can be described as very successful, which is confirmed by the short period of three hours. Compared to previous sequences, all project partners have structured their concerns and answers in a structured and short way. Looking at the time of the Sequence, it is also the youngest with the year 2016. It could be assumed that this is a positive development of the project communication since the project partners have now recognized how they use e-mails most effectively for their concerns, i.e. to use it in combination with per-

sonal conversations. KA is planning a Skype conversation right from the start and uses the e-mail only for scheduling. An approach that is probably also appreciated by DO, because it was her who urged several times to use telephone or Skype calls.

The topic of multilingualism shows that orthographic or grammatical errors do not interfere with communication. Errors are not relevant for the communication because the project partners have the competence to use their languages consciously. The project core group manages the three project languages German, French and English so well that they can all easily operate by code switching and can also adapt to the respective situation, e.g. if other project partners do not speak all three languages.

Looking at the roles of the project partners within the sequences, it becomes clear that there is not the one project partner who takes the leading role within the project work. Rather, it is found that in each sequence this person changes, depending on the issue.

Within the statements on project work I assumed that calls to action would be the most used control element of the project group. However, it was found that very few could be found within the sequences. Rather, the project partners used recommendations for action, which were usually expressed in an indirect way or with the help of negative politeness. The other face threatening expressions, such as criticism or pressure is worded in a face-saving way. Only in very urgent cases or in case of great displeasure on the situation the project partners make explicit statements in their messages, but also clarify in this way the urgency of the matter. Pressure is exerted in the event of a lack of commitment or in order to speed up the execution of an action. Criticism is also exercised in the event of non-compliance with a deadline, in the absence of binding commitments and likewise, when a particular expectation is not met (such as the lack of response to project-threatened news or in case of urgent situations).

In the project-related statements with self-orientation, the project partners generate commitment through explicit self-obligations. In doing so, they refer personally to themselves or the parts of the project members of the same university. In the case of statements on planned dates, however, the project partners remain clearly more non-committable, which can lead to discontent among the other project partners, as described in the previous section. However, with the non-committal expression, the facial-affecting effect for the own negative face is weakened. Also when canceling certain dates the project partners protect

their positive face by formulating the cancellation in connection with justifications or regrets.

Furthermore, in all five e-mail sequences considered, only two explicit statements can be found, in which the project partners apologize and in only one of them the error is admitted as personal, the other one is referred to as a technical error.

In situations of crisis, it becomes clear that the group shares a feeling of oneness and that difficulties can be overcome through mutual motivation and controlled joint collaboration.

In addition, the project core group is able to integrate project partners, who have limited language skills, into the project communication and thus the common project by means of their multilingualism. Moreover, with the practiced multilingualism within their e-mails, the project core group emphasizes a feature of the whole project, the tri-nationality. And in this way form and mark an identity as a team.

4.3 Critique of methodology

After examining the e-mail sequences by the individual categories, I would like to make a critical comment on the methodology of this work. My reflection on the communication of the project group took place from a personal point of view, which is characterized by subjective ideas and cultural characteristics. I would also like to emphasize that my sense of language is much more pronounced in German and English than in French. It may be possible that I have missed some linguistic nuances that would have been relevant to certain categories.

5. Conclusion

It was the aim of the present work to investigate what makes multilingual and intercultural project communication by e-mail successful. For this purpose, a qualitative study on the characteristics of an authentic and complex project communication was carried out, which examined the communicative design of the project work for the establishment of a tri-national master program. With regard to the research project, the results show that some of the characteristics can be identified as successful for the project group.

One of these features is the combination of e-mail communication with other forms of communication. Thus, the group does not rely on the sole use of e-mails, but deliberately

decides for a structured and clear expression in the e-mails in connection with personal conversations via Skype or telephone. This has been demonstrated in the most recent sequence of the present analysis and is regarded as the most successful communication in this study.

A further success factor is the multilingualism within the group. It is not the faultless communication in the cooperation that is decisive, but the ability to adapt linguistically to different situations and to use their language skills. This means that all participants can be involved in the project work, despite the different language skills. Through this deliberate multilingualism, the project group has even developed its own linguistic terms, which creates a sense of belonging and togetherness and thus contributes to the development of a positive group identity.

As a result, despite the geographical separation of the project partners and the consequent difficult conditions for successful cooperation and the establishment of a common team identity, the project group can be seen as a unit. This is not a matter of course, given the fact that the project partners work from three different locations. The project group motivates each other in crisis situations and stands for each other. This creates a cohesion in the team, by which obstacles can be overcome.

It can also be seen that there is not only one participant with leading qualities within the project group, but that each of the project core group members can be a driving force within the team. Subsequently, this is one of the most important prerequisites for a successful project communication for project groups coworking from different locations. This ensures a regular progress of the project.

Are these results transferable or applicable for future intercultural project communications? This is certainly a question that is interesting in intercultural project management. In conclusion, however, it can not be answered. It should also be noted that qualitative research does not claim to be representative. Rather, the four success factors mentioned and worked out by me for a successful project communication can only offer an orientation in a so far less researched area. Unfortunately, the present work can not claim to be complete in the selected project communication since the available framework only allowed the analysis of a few sequences. In order to develop concrete communication strategies for the investigated

project group or even success factors for intercultural project communication in general, it is necessary to analyze larger parts of the available research material. There are certainly other success factors, which can be worked out in the analysis of further sequences.

Literaturverzeichnis

- Beck, K. (2006). *Computervermittelte Kommunikation im Internet*. Berlin/Boston: De Gruyter Oldenbourg.
- Beck, K. (2014). *Soziologie der Online-Kommunikation*. Wiesbaden: Springer.
- Beißwenger, M., & Storrer, A. (2008). Corpora of Computer-Mediated Communication. In A. Lüdeling, & M. Kytö (Hrsg.), *Corpus Linguistics. An International Handbook*. (S. 292-308). Berlin/New York: Handbücher zur Sprache und Kommunikationswissenschaft / Handbooks of Linguistics and Communication Science 29.1.
- Bergmann, S. (2013). Englische Redewendungen am Telefon. *Projekt Magazin. Das Fachportal für Projektmanagement. Spotlight: In Projekten kommunizieren.*, S. 90-92.
- Berleb, P. (2013). Kritischer Erfolgsfaktor: Kommunikation im Projekt. *Projekt Magazin. Das Fachportal für Projektmanagement. Spotlight: In Projekten kommunizieren.*, S. 17-23.
- Bloomfield, L. (1935). *Language*. London/Dehli: Motilal Banarsidass.
- Broszinsky-Schwabe, E. (2017). *Interkulturelle Kommunikation. Missverständnisse und Verständigung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (2007). Gesichtsbedrohende Akte. In S. K. Herrmann, S. Krämer, & H. Kuch (Hrsg.), *Verletzende Worte: Die Grammatik sprachlicher Missachtung* (S. 59-88). Bielefeld: Transcript Verlag.
- Casper-Hehne, H. (2006). *Deutsch-Amerikanische Alltagskommunikation*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Chiocchio, F. (2007). Project team performance: A study of electronic task and coordination communication. *Project Management Journal, Vol. 38, No.1*, S. 97-109.
- Cleland, D. I., & Ireland, L. R. (2006). *Project management. Strategic design and implementation*. New York et al.: McGraw-Hill.
- Cobley, P., & Schulz, P. J. (2013). *Theories and Models of Communication*. Berlin/Boston: De Gruyter Mouton.

- Da Silva, V. (2010). *Critical Incidents in Spanien und Frankreich*. Stuttgart: Ibidem-Verlag.
- Deppermann, A. (2008). *Gespräche analysieren*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlage GmbH.
- Diethelm, G. (2001). *Projektmanagement. Band 2: Sonderfragen. Personalmanagement in Projekten, Qualitätssicherung und Projektkontrolle, Besonderheiten des strategischen und internationalen Projektmanagements*. Herne: Neue Wirtschafts-Briefe.
- Donhauser, F. (2013). Keine Angst vor fremden Sprachen! *Projekt Magazin. Das Fachportal für Projektmanagement. Spotlight: In Projekten kommunizieren.*, S. 82-89.
- Dürscheid, C. (2005). E-Mail - verändert sie das Schreiben? In T. Siever, P. Schlobinski, & J. Runkehl (Hrsg.), *Websprache.net. Sprache und Kommunikation im Internet* (S. 85-97). Berlin et al. Abgerufen am 4. Juli 2017 von Websprache.net. Sprache und Kommunikation im Internet.: <http://www.mediensprache.net/archiv/pubs/3>
- Dürscheid, C. (2006). Merkmale der E-Mail-Kommunikation. In P. Schlobinski (Hrsg.), *Von »hdl« bis »cul8r«*. *Sprache und Kommunikation in den neuen Medien* (S. 104-117). Mannheim et al.: Bibliographisches Institut.
- Dürscheid, C., & Frehner, C. (2013). Email communication. In S. Herring, D. Stein, & T. Virtanen (Hrsg.), *Pragmatics of Computer-Mediated Communication* (S. 35-54). De Gruyter Mouton.
- Euler, B. (1991). *Strukturen mündlichen Erzählens*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Eun-Ju Lee, S. Y. (15. Dezember 2015). *Oxford Bibliographies*. Abgerufen am 01. Mai 2017 von Computer-Mediated Communication: <http://www.oxfordbibliographies.com/view/document/obo-9780199756841/obo-9780199756841-0160.xml>
- Freitag, M. (2016). *Kommunikation im Projektmanagement. Aufgabenfelder und Funktion der Projektkommunikation*. Wiesbaden: Springer (zugleich Dissertation Universität Siegen 2014).
- Frigerio Sayilir, C. (2007). *Zweisprachig sein - Zweisprachig aufwachsen. Der Erwerb zweier Erstsprachen aus der handlungstheoretischen Sicht der kooperativen Pädagogik*. Münster: Waxmann Verlag.
- Goffman, E. (1967). *Interactional Ritual: Essays on Face to Face Behaviour*. New York: Doubleday.

- Grosjean, F. (2010). *Bilingual: Life and Reality*. Cambridge: Harvard University Press.
- Heringer, H. J. (2010). *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. KG.
- Heringer, H. J. (2014). *Interkulturelle Kommunikation : Grundlagen und Konzepte*. Tübingen: Francke.
- Herring, S. C. (1996). Introduction. In S. C. Herring (Hrsg.), *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-cultural Perspectives* (S. 1-13). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Herring, S. C. (2010). Computer-mediated conversation Part I: Introduction and overview. *Language@Internet*, 7, article 2.
- Herring, S. C., Stein, D., & Virtanen, T. (2013). Introduction to the pragmatics of computermediated communication. In D. S. Susan C. Herring (Hrsg.), *Pragmatics of Computer-Mediated Communication* (S. 3-32). Berlin/Boston: De Gruyter Mouton.
- Höhne, G. (2013). Instant Messaging - Vertrauen und Teamgeist in internationalen Projekten fördern. *Projekt Magazin. Das Fachportal für Projektmanagement. Spotlight: In Projekten kommunizieren*, S. 74-77.
- Homburg, M. (2005). Erfolgsfaktor Information. Informationsmanagement in Projekten. In H. D. Litke, *Projektmanagement. Handbuch für die Praxis* (S. 545-577). München et al.: Hanser.
- Keßler, H., & Winkelhofer, G. (2004). *Projektmanagement. Leitfaden zur Steuerung und Führung von Projekten*. Berlin et al.: Springer.
- Kleemann, F., Krähnke, U., & Matuschek, I. (2009). *Interpretative Sozialforschung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften/ GWV Fachverlage GmbH.
- Kotthoff, H. (1997). Erzählstile von mündlichen Witzen. Zur Erzielung von Komikeffekten durch Dialoginszenierungen und die Stilisierung sozialer Typen im Witz. In M. Selting, & B. Sandig, *Sprech- und Gesprächsstile* (S. 123-169). Berlin: de Gruyter.
- Kühne, A. (2011). *Interkulturelle Teams: Neue Strategien der globalen Zusammenarbeit*. Wiesbaden: Gabler.
- Küsters, I. (2009). *Narrative Interviews*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften/ GWV Fachverlage GmbH.

- Ladmiral, J.-R., & Lipiansky, E. M. (2000). *Interkulturelle Kommunikation: Zur Dynamik mehrsprachiger Gruppen*. Frankfurt/Main: Campus Verlag.
- Lemmermöhle, D. (2006). *Passagen und Passantinnen: biografisches Lernen junger Frauen*. Münster: Waxmann Verlag GmbH.
- Löffelad, P. (1989). *Das Adjektiv in gesprochener Sprache*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Lucius-Hoehne, G., & Deppermann, A. (2004). *Rekonstruktion narrativer Identität*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlage GmbH.
- Macnamara, J. (1967). The bilingual's linguistic performance. *Journal of Social Issues*, 23, 58-77.
- Meier, J. (2012). Kommunikationsformen im Wandel. Brief – E-Mail – SMS. *WerkstattGeschichte* 60, S. 58-75.
- Müller, S., & Gelbrich, K. (2013). *Interkulturelle Kommunikation*. München: Vahlen.
- Neuland, E. (2010). *Sprachliche Höflichkeit*. Abgerufen am 3. Juli 2017 von Zeitschrift für interkulturelle Germanistik: <https://www.degruyter.com/view/j/zig.2010.1.issue-2/zig.2010.0203/zig.2010.0203.xml>
- Osterhaus, I. (November 2011). *Autobiographisches Erzählen- Risiko oder Chance?* Abgerufen am 6. Juli 2014 von <http://www.ihs.ac.at/publications/soc/rs97.pdf>
- Poplack, S. (1980). "Sometimes I'll start a sentence in Spanish i termino en español": toward a typology of code-switching. *Linguistics* 18 (7/8), S. 581-618.
- Rehm, G. (2002). Schriftliche Mündlichkeit in der Sprache des World Wide Web. In A. Ziegler, & C. Dürscheid, *Kommunikationsform E-Mail, Textsorten Band / Vol.7* (S. 263-308). Tübingen: Stauffenburg Verlag.
- Schmitz, U. (2002). E-Mails kommen in die Jahre. Telefonbriefe auf dem Weg zu sprachlicher Normalität. In A. Ziegler, & C. Dürscheid (Hrsg.), *Kommunikationsform E-Mail* (S. 33-56). Tübingen: Stauffenburg Verlag.
- Schugk, M. (2014). *Interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft : Grundlagen und Interkulturelle Kompetenz für Marketing und Vertrieb*. München: Franz Vahlen.
- Schumann, A. (2014). Zur Entwicklung interkultureller Kompetenz in der Hochschule. Die Integration internationaler Studierender als Herausforderung und Aufgabe. In A. Moosmüller, & J. Möller-Kiero, *Interkulturalität und kulturelle Diversität* (S. 259-272). Münster: Waxmann Verlag GmbH.

Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (2011). *Menschliche Kommunikation : Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern: Hans Huber.

Zotschew, M. (2013). Englische Formulierungen in E-Mails. *Projekt Magazin. Das Fachportal für Projektmanagement. Spotlight: In Projekten kommunizieren.*, S. 93-96.

**Anhang 1 - Projektkürzelsprache
S1-2012 „Notre rencontre“**

S1-XXXX „XXXX XXX“	Nummer der Sequenz
XX-2012	Jahr der E-Mail-Sequenz
XX-XXXX-X- „Notre rencontre“	Ursprüngliche Betreffzeile der versendeten E-Mails
S1-E3	Nummer der E-Mail innerhalb der jeweiligen Sequenz

Projektpartner

Sprachliches Profil¹⁶⁴

Projektkerngruppe

KA (Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích)

Muttersprache Tschechisch, Ausgezeichnete Französischkenntnisse, gute Kenntnisse in Englisch, Grundkenntnisse in Deutsch

DO (Westsächsische
Hochschule Zwickau)

Muttersprache Deutsch, Ausgezeichnete Französischkenntnisse, Gute Passive Englischkenntnisse, Mittelmäßige aktive Englischkenntnisse, keine Tschechischkenntnisse

JO (Université de Bretagne Sud)

Muttersprache Deutsch, Ausgezeichnete Französischkenntnisse (zweisprachig), Gute Passive Englischkenntnisse, Mittelmäßige aktive Englischkenntnisse, keine Tschechischkenntnisse

Weitere Projektpartner

DA Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích

Muttersprache Tschechisch, sehr gute Deutschkenntnisse, gute Englischkenntnisse, keine Französischkenntnisse

EV (Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích)

Muttersprache Tschechisch, sehr gute Englischkenntnisse, keine Französischkenntnisse

MA (Université de Bretagne Sud)

Muttersprache Französisch

AN (Westsächsische
Hochschule Zwickau)

Muttersprache Französisch, sehr gute Deutschkenntnisse

¹⁶⁴ Nach persönlichen Angaben.

Anhang 2 – E-Mail-Sequenzen
Sequenz S1-2012 „Notre rencontre“

Sequenz	Umfang	Zeitraum (Datum/ Uhrzeit)	Beteiligte Akteure (Anzahl der versendeten E-Mails)	Verwendete Sprachen	Betreffzeile Thema
S1-2012	31 E-Mails	Von: 19.04.2012 15:59 Bis: 22.05.2012 19:45	DO (11), KA (10), JO (5), MA (4), EV (1), DA (1)	Englisch Französisch Deutsch (vereinzelt)	„Notre rencontre“ Organisation /Verabredung eines persönlichen Treffens der Projektgruppe Unterthemen: Organisation einer Videokonferenz

Nummer	E-Mail Text
S1-E1	<p>19.04.2012 15:59</p> <p>Von: DO An: KA, EV, DA, JO, MA</p> <p>Dear [EV, DA, KA, JO, MA]¹⁶⁵</p> <p>I hope that you are all fine. As german administration is not very flexible, we have to announce and to organize our visit in Budjevice soon. We are specialists for long term planning..... Is our visit still planed from 9-11 of may? It would still be ok for us. When we met in Lorient, [EV] told me, that this date could be difficult for her. Please let me know something about your planning.</p> <p>I will be very pleased to see you again!</p> <p>Cordialement, Herzliche Grüße</p> <p>[DO]</p>
S1-E2	<p>20.04.2012 17:28</p> <p>Von: EV An: DO</p>

¹⁶⁵ Aus Gründen der Anonymisierung habe ich genannte Namen, durch ihre jeweiligen Kürzel ersetzt.

	<p>Dear [DO]</p> <p>nice to hear from you again - I will be glad to see you and your colleagues in Ceske Budejovice.:)</p> <p>Unfortunately for me, nothing has changed in terms of your visit- so the date 8-11 is OK and for me it still difficult. In case I could not be there, [DA] and [KA] will manage everything about the tripple degree and give me the information.</p> <p>I still do hope that I will have a chance to meet you.</p> <p>all the best</p> <p>P.S. What about the [MA] and her new position?? Has she be elected???</p> <p>[EV]</p>
S1-E3	<p>23.04.2012 07:08</p> <p>Von: KA An: DO</p> <p>Dear DO,</p> <p>the visit is still planned for that days. I will check the most recent infomation.</p> <p>With kind regards, [KA]</p>
S1-E4	<p>23.04.2012 09:51</p> <p>Von: DA An: DO Cc: KA, EV, JO, MA</p> <p>Dear [DO]</p> <p>we will be really pleased to have you here in Ceske Budejovice in the planned date, the programme will be prepared by [KA] this week. The accommodation is in Hotel Budweis (www.hotelbudweis.cz). I will join you probably on 10th May in the afternoon because I will have some other duties (25th anniversary of ERASMUS programme and inaugura-tion ceremony during 9.5. and 10.5. in the morning).</p> <p>I am looking forward to meeting you in Ceske Budejovice,</p> <p>your sincerely [DA]</p>
S1-E5	<p>24.04.2012 17:22</p> <p>Von: JO An: DA Cc: DO, KA, EV, MA</p>

	<p>Dear all,</p> <p>Like I said before, we will not be able to come to Ceske. But we are looking foreward to see you for the next International Days in Lorient.</p> <p>Your sincerely [JO]</p>
S1-E6	<p>28.04.2012 08:46 Von: KA An: DO Cc: DA</p> <p>Dear [DO],</p> <p>I have information from [MA], that really nobody from France is available to come to Budejovice for the planned visit from 9-11 May.</p> <p>Even if you are still welcome with your "German group", I think you have to consider if it is as useful without our French partner.</p> <p>What do you mean? Please let me know.</p> <p>With kind regards, Mit freundlichen Grussen, [KA]</p>
S1-E7	<p>30.04.2012 14:28 Von: DO An: KA Cc: MA, JO</p> <p>Dear [KA]</p> <p>j'écris en Francais. C'est plus facile pour moi. J'avais déjà le pressentiment que [MA] et [JO] ne pouvaient pas venir. En fait... nous ne pouvons pas discuter le profil de notre master si ils ne sont pas lá. Il faudrait au moins organiser une vidé-conférence avec une très bonne qualité? Nous n'avons pas encore pris les billets de train, nous pouvons donc décider á la dernière minute.</p> <p>Si nous ne nous voyons pas maintenant nous devrions quand meme essayer de nous voir avant l'été</p> <p>Est-ce qu'il y a une possibilité réaliste? [MA], [JO], qu'est-ce que vous en pensez???</p> <p>Cordialement [DO]</p>

<p>S1-E8</p>	<p>06.05.2012 09:21 Von: DO An:</p> <p>Cher [KA], chère [MA], cher [JO],</p> <p>est-ce que vous avez bien reçu mon dernier mail? Demain nous devrions au plus tard décider si nous venons à Budjevice ou pas, parce que nous devons informer les étudiants s'ils auront cours ou pas. En fait, en relisant mon mail je me suis rendu compte que je me suis peut-être mal exprimée. J'avais posé très indirectement la question, si une vidéoconférence entre Budjevice et Lorient de bonne qualité pouvait être réalisée pour cette semaine. Pour nos futures communications cela pourrait être une bonne solution.</p> <p>Si nous trouvons pas de solutions pour une vidéoconférence nous devrions chercher une nouvelle date pour notre rencontre. [MA] et [JO], est-ce que vous pouvez encore voyager cet été? Si non, il nous faudrait chercher une autre voie de communication pour élaborer comme prévu le profil de notre master.</p> <p>Bonne journée à vous tous [DO]</p>
<p>S1-E9</p>	<p>06.05.2012 09:54 Von: MA An: DO Cc: KA, JO</p> <p>Chère [DO],</p> <p>Je ne sais pas ce qu'il en est pour [JO], et je n'ai pas réussi à le voir ces deux dernières semaines pour faire le point sur les possibilités de déplacement ou de visio-conférence. Pour ma part, je suis prise mercredi, jeudi et vendredi toute la journée par des réunions et je ne peux donc pas faire de visio-conférence. Il y a beaucoup de rendez-vous qui avaient été calés par l'équipe précédente, ou qui nous sommes imposés par le Ministère ou le Rectorat, ce qui fait que mes disponibilités ne sont malheureusement pas aussi grandes que je le souhaiterais. La semaine du 21 mai, je suis libre pour le moment le 22, le 24 et le 25. En fonction des réponses des uns et des autres, je peux réserver une salle de travail pour discuter en visio, mais il faudrait que je le sache au plus tard fin de semaine prochaine car j'ai des réunions à organiser.</p> <p>Bonne journée [MA]</p>
<p>S1-E10</p>	<p>06.05.2012 10:28 Von: KA An: DO Cc: MA, JO</p>

	<p>Chere [DO],</p> <p>chez nous, on peut utiliser la connection Skype. Peut-etre que jeudi apres-midi je serai aussi capable d'emprunter la salle equipée par la technologie de visioconférence.</p> <p>Mais je m'en doute que [MA] sera disponible...</p> <p>Bonne journée et a bientôt!</p> <p>[KA]</p> <p>P.S. Je ne suis egalement pas sur que [EV] et [DA] seront disponible, sachant qu'elles ont déjà obtenu les excuses de [MA] et [JO]... Je peut voir ca demain.</p>
S1-E11	<p>07.05.2012 08 :39</p> <p>Von: DO An: KA</p> <p>Cher [KA],</p> <p>merci beaucoup pour ta réponse. S'il te plait, ne te stresse pas. Comme [MA] et [JO] n'ont tjs pas répondu, je ne pense pas que ca soit le bon moment pour eux. On va essayer de trouver une autre date pour notre rencontre.</p> <p>Je demanderai à [MA] un rendez vous sur skype. Comme ca on va peut-etre pouvoir se mettre d'accord plus facilement. À la longue ce serait bien de pouvoir organiser des vidéo-conférences. Peut-etre on pourrait essayer si cela marche entre Budjevice et Zwickau.</p> <p>Schade, dass es nicht geklappt hat mit dem Termin. Aber hoffentlich klappt es noch diesen Sommer!</p> <p>Viele Grüße [DO]</p>
S1-E12	<p>07.05.2012 13:26</p> <p>Von: KA An: DO</p> <p>Chere [DO], Tu n'a pas recu la réponse de [MA]? Regarde-la ci-dessous. Bien cordialement / Mit freundlichen Grusse [KA]</p> <p>06.05.2012 9:56 Von: MA</p>

	<p>An: DO Cc: KA, JO</p> <p>Chère [DO],</p> <p>Je ne sais pas ce qu'il en est pour [JO], et je n'ai pas réussi à le voir ces deux dernières semaines pour faire le point sur les possibilités de déplacement ou de visio-conférence. Pour ma part, je suis prise mercredi, jeudi et vendredi toute la journée par des réunions et je ne peux donc pas faire de visio-conférence. Il y a beaucoup de rendez-vous qui avaient été calés par l'équipe précédente, ou qui nous sommes imposés par le Ministère ou le Rectorat, ce qui fait que mes disponibilités ne sont malheureusement pas aussi grandes que je le souhaiterais. La semaine du 21 mai, je suis libre pour le moment le 22, le 24 et le 25. En fonction des réponses des uns et des autres, je peux réserver une salle de travail pour discuter en visio, mais il faudrait que je le sache au plus tard fin de semaine prochaine car j'ai des réunions à organiser.</p> <p>Bonne journée [MA]</p>
S1-E13	<p>08.05.2012 15:50 Von: JO An: KA Cc: DO, MA</p> <p>Cher tous,</p> <p>Je reviens de voyage (des affaires de famille). Je ferai également en sorte d'être disponible jeudi prochain.</p> <p>Bien à vous [JO]</p>
S1-E14	<p>08.05.2012 22:17 Von: MA An: KA Cc: DO, JO</p> <p>Bonsoir,</p> <p>Je ne serai pas disponible jeudi après-midi, mais [JO] me tiendra au courant et, si je peux être utile, je ferai de mon mieux.</p> <p>Bonne soirée [MA]</p>
S1-E15	<p>09.05.2012 14:25 Von: DO An:</p> <p>Cher [KA],</p> <p>non, je n'avais pas vu le message de [MA]. Je ne sais pas pourquoi. Merci! On devrait vraiment communiquer sur notre nouvelle plateforme.</p>

	<p>Est-ce que tu pense que ce serait une possibilité réaliste que je vienne du 23 au 25 mai et qu'on organise une vidéoconférence avec [MA] et [JO] le 24 ou le 25? Sinon, est-ce que vous avez une autre date en vu?</p> <p>[MA] et [JO], est-ce que vous pourriez encore voyager cet été. Ce serait quand meme mieux de se voir personnellement.</p> <p>Bonjour à tous [DO]</p>
S1-E16	<p>09.05.2012 14:49</p> <p>Von: JO An: DO</p> <p>En ce qui me concerne, je ferai en sorte de me libérer. Mais c'est à [MA] qu'il faut demander si elle a le temps.</p> <p>Bien à vous J.</p>
S1-E17	<p>13.05.2012 21:04</p> <p>Von: KA An: DO Cc: MA, JO</p> <p>Cher [DO],</p> <p>je suis au déplacement le 24 mai, par contre, je suis libre le 25 mai. [DA] n'est pas sur pour l'instant d'etre présent le 25 et je n'ai aucun renseignement de [EV].</p> <p>A bientôt, [KA]</p>
S1-E18	<p>14.05.2012 17:01</p> <p>Von: KA An: DO Cc: MA, JO</p> <p>Bonjour [DO],</p> <p>quant a la videoconference, moi et [EV], on peut etre disponible vendredi 25 dans la matinée. [DA] n'est disponible ni jeudi ni vendredi.</p> <p>A bientôt! [KA]</p>
S1-E19	<p>14.05.2012 17:17</p> <p>Von: DO An: KA, MA, JO</p>

	<p>Cher [KA], chère [MA], cher [JO],</p> <p>si nous faisons la vidéoconférence vendredi dans la matinée, je viendrais a Budjevice mercredi ou jeudi peut etre avec Anne-Catherine. Si cela marchait ce serait vraiment très bien. Peut-etre on peut se parler sur skype demain après-midi pour se mettre d'accord. Je suis disponible pendant tout l'après midi. Je pense qu'en parlant on va mieux comprendre comment nous organiser.</p> <p>Cordialement [DO]</p>
S1-E20	<p>15.05.2012 9:30</p> <p>Von: MA An: DO Cc: KA, JO</p> <p>Chère [DO], chers [JO] et [KA],</p> <p>Je devrais pouvoir participer à la visio-conférence le matin du 25 mai.</p> <p>Bonne journée [MA]</p>
S1-E21	<p>17.05.2012 15:03</p> <p>Von: JO An: DO Cc: KA, MA</p> <p>Très chers,</p> <p>Trois choses :</p> <p>1) A quelle heure voulez-vous que nous nous réunissons par visioconférence ? 2) Qu'entendez-vous par visioconférence ? Un dispositif spécial (dans ce cas il me faudrait réserver une de nos salles spécialisées) ou la conférence par skype ? 3) [MA] ne pourra être des nôtres, mais je la tiendrai au courant très exactement de ce que nous évoquerons.</p> <p>Bien à vous [JO]</p>
S1-E22	<p>18.05.2012 08:45</p> <p>Von: DO AN: JO Cc:KA, MA</p> <p>Cher [JO], chère [MA], cher [KA],</p> <p>je dois définitivement savoir si ca va marcher ou pas, si je dois prendre le billet pour Budjevice ou pas, puisque je dois aussi m'organiser pour mes cours. [MA] nous a écrit qu'elle sera disponible. Maintenant, toi, tu écris qu'elle n'est pas disponible.</p>

	<p>Qu'est qui est vrai?</p> <p>[MA] avait déjà dit, quelle va réserver votre salle spécialisée. Et puis il faudrait faire un essai avec Budjevice pour comprendre si ça marche et si les systèmes sont compatibles.....</p> <p>Sur skype c'est pas satisfaisant comme nous l'avons vu a Lorient. On ne peut pas vraiment travailler.</p> <p>Je dois vraiment savoir, aussi de la part de [KA], si pour moi ou pour nous ça vaut la peine si on se déplace, si vous le voulez vraiment, si vous pensez que ça va marcher ou si on va trouver une autre solution pour continuer notre travail.....</p> <p>Cher [KA], cher [JO], est-ce qu'on pourrait se parler sur skype aujourd'hui???? Je pense que ça va être beaucoup plus facile. On pourrait peut-être se mettre d'accord par sms ou téléphone....00491786858050. Appelez-moi, quand vous êtes disponible et je viendrai sur skype. Je dois vraiment savoir ce qui va se passer la semaine prochaine.</p> <p>Herzliche Grüße [DO]</p>
<p>S1-E23</p>	<p>18.05.2012 09:49</p> <p>Von: MA An: DO Cc: KA, JO</p> <p>Bonjour [DO],</p> <p>J'ai appelé [JO] hier pour faire le point sur la visio-conférence, d'où son mail indiquant qu'il souhaitait vérifier si c'était par Skype (proposition de [KA]) ou par visio-conférence (ta proposition). Je peux sans problème réserver la salle et il m'a proposé de le faire, ce qui vu le travail que j'ai en ce moment m'arrange.</p> <p>Pour ce qui est de ma disponibilité, j'ai un conseil à organiser avant fin mai et je ne l'ai su qu'avant-hier. Je ne suis disponible sur aucune des dates proposées par les autres participants, ou alors début juin ce qui est beaucoup trop tard pour que les décisions prises puissent être entérinées avant la fermeture de l'université. J'ai donc demandé à [JO] si ma présence le 25 lui semblait indispensable. Il est tout à fait à même de faire avancer les discussions et je le verrai après la réunion. Si je ne finis pas trop tard, j'essaierai de le rejoindre pour la fin des discussions, mais je ne peux pas m'engager.</p> <p>[DO], le projet de co-diplôme est très important pour nous aussi, et mon absence en République tchèque ou à la réunion du 25 est uniquement due à une surcharge de travail. J'ai dormi 4h en trois fois cette nuit...</p> <p>Bonne journée [MA]</p>
<p>S1-E24</p>	<p>18.05.2012 17:07</p>

	<p>Von: JO An: DO</p> <p>Liebe [DO],</p> <p>nach einigem Hin und Her habe ich nun doch eine Nummer ermitteln können: und zwar die folgende : 00 420 111 111 111.¹⁶⁶</p> <p>Beste Grüsse [JO]</p>
S1-E25	<p>21.05.2012 10:52 Von: DO An: KA, EV</p> <p>Cher [KA],</p> <p>dear [EV], I´am very happy to see you soon. I write in French the informations for [KA]. We will arrive by car on thursday afternoon. Don´t worry if you d´ont have a lot of time. I know that it is very difficult for everybody.... I think that we can do good work on Friday morning! Best wishes!</p> <p>nous avons donc décidé de venir en voiture. On va partir jeudi matin. Comme ca on va pouvoir visiter un peu la ville et l´université jeudi après midi. On va repartir vendredi après-midi vers 15.00 heures. Je viendrai avec Anne-Catherine.</p> <p>Est-ce que tu pourrais nous réserver deux chambre à l´hotel où vous avez les réductions. S´il n´y a plus de place on peut aussi dormir dans la maison d´hotes à l´université ou dans un autre hotel. Anne-Catherine voudrait seulement avoir les toilettes et la douche dans la chambre.</p> <p>Est-ce que tu pourrais nous envoyer encore une fois votre programme d´étude actuel en anglais. (ou le link sur internet) Comme ca nous pourrons nous préparer un peu pendant le voyage.</p> <p>Je pense que c´est une bonne idée qu´on réalise la rencotre malgré toutes les difficultés. Comme ca on va pouvoir faire un prochain pas en avant!</p> <p>..... ganz wichtig!!!! Kannst du mir sagen wo es den besten Kuchen in Budweis gibt?????</p> <p>Herzliche Grüße [DO]</p>
S1-E26	<p>21.05.2012 13:39</p> <p>Von: KA An: Do</p> <p>Chere [DO], je viens de contacter l´hotel Budweis. Uniquement une chambre double est disponible pour ce jeudi. Est-ce que vous acceptez une chambre double en commun avec</p>

¹⁶⁶ Anm.: Nummer geändert

	<p>[AN] ou je vais chercher ailleurs?</p> <p>A tres bientôt!</p> <p>[KA]</p>
S1-E27	<p>21.05.2012 13:59</p> <p>Von: DO An: KA</p> <p>Cher [KA],</p> <p>on ne se connait pas si bien. On est de très bonnes collègues, mais bon.... Je pense qu'on ne va pas très bien dormir dans une chambre double. J'espère que cela ne pose pas un problème. Il ne faut vraiment pas que ca soit du luxe.....</p> <p>Est-ce que tu pourrais m'écrire en anglais une invitation pour notre rencontre par email. Nous en avons besoin pour faire la demande de pouvoir voyager. Il suffirait de dire que jeudi après-midi on va visiter l'université et que vendredi matin on va travailler sur notre projet. Un mail est suffisant.</p> <p>Merci beaucoup</p> <p>[DO]</p>
S1-E28	<p>22.05.2012 07:16</p> <p>Von: KA An: DO</p> <p>Dear [DO],</p> <p>I would like to invite you once again for our meeting in Ceske Budejovice, which take place on Thursday 24 and Friday 25 of May. I suppose to let you visit our university campus and some of my colleagues on Thursday. On Friday, there will be a meeting concerning the prospective creation of the joint degree between your university, our university and the University of South Brittany. I am looking forward to seeing you in Ceske Budejovice.</p> <p>Yours sincerely,</p> <p>[KA]</p>
S1-E29	<p>22.05.2012 07:30</p> <p>Von: KA An: DO</p> <p>Bonjour [DO], peux-tu me ecrire le nom complet de ta collegue Anne-Katherine?</p> <p>Merci,</p> <p>[KA]</p>
S1-E30	<p>22.05.2012 11:11</p> <p>Von: Do</p>

	<p>An: KA</p> <p>Bonjour [KA],</p> <p>oui bien sur, c'est [AN].</p> <p>merci pour l'invitation!!!!</p> <p>Bonne journée [DO]</p>
S1-E31	<p>22.05.2012 14:40</p> <p>Von: KA An: DO</p> <p>Chere [DO],</p> <p>voici votre hotel reservé: http://www.malypivovar.cz/de</p> <p>Deux chambres sont réservées. Prix: 60 Euros/nuit, Parking: 6 euros</p> <p>Pour vendredi, j'ai prevenu [JO] de démarrer la visioconférence a 9h, qu'est-ce que tu t'en pense?</p> <p>A bientôt, [KA]</p>

S2-2015 „Accreditation“

Sequenz S2-2015 „Accreditation“

Sequenz	Umfang	Zeitraum (Datum/ Uhrzeit)	Beteiligte Akteure (Anzahl der versendeten E-Mails)	Verwendete Sprachen	Betreffzeile Thema
S2-2015	22 E-Mails	Von: 10.06.2015 14:49 Bis: 23.06.2015 09:33	KA (10), DO (7), JO (5)	Deutsch Französisch	“Accreditation” Akkreditierungsverfahren des Studiengangs in Tschechien Weitere Unterthemen: Mitgliederwahl für die Studien- und Prüfungskommission Bearbeitung der Convention

Nummer	E-Mail Text
S2-E1	<p>10.06.2015 14:49</p> <p>Von: KA An: DO, JO</p> <p>Liebe [DO], lieber [JO]</p> <p>bei uns, die Akkreditierungskommission des Ministeriums wird am Mittwoch den 17 Juni über unserem Programm entscheiden!</p> <p>Mit herzlichen Grüßen,</p> <p>[KA]</p>
S2-E2	<p>10.06.2015 18:03</p> <p>Von: DO An: KA</p> <p>Lieber [KA], das ist eine gute Nachricht!!!! Es wird doch sicherlich positiv entschieden. Ich werde morgen und übermorgen mit [JO] noch über Veränderungen in der Convention sprechen. Gibt es von Eurer Seite aus Veränderungen? Bist du morgen und übermorgen erreichbar, so dass wir eventuell telefonieren oder skypen können?</p>

S2-2015 „Accreditation“

	<p>Kannst Du mir noch sagen, ob ihr einverstanden seid, wenn [AN] mit in unsere Studien- und Prüfungskommission kommt. Oder soll [EV] mit dazu kommen? Was denkst Du?</p> <p>Herzliche Grüße [DO]</p>
S2-E3	<p>10.06.2015 18:22</p> <p>Von: KA An: DO</p> <p>Liebe [DO], ich bin sehr wahrscheinlich übermorgen erreichbar. Morgen fahre ich nach Prag wo ich nehme an der Kommission für Doktorprüfungen teil. So würde ich nur später nachmittags für skypen erreichbar.</p> <p>Meiner Meinung nach, [AN] kann die Mitgliederin in unseren Studien- und Prüfungskommission sein. Wir sollten auch die Mitgliedschaft von [EV] abwägen.</p> <p>Mit herzlichen Grüßen [KA]</p>
S2-E4	<p>12.06.2015 11:20</p> <p>Von: KA An: DO</p> <p>Hallo [DO], um wie viel Uhr möchtest du skypen?</p> <p>[KA]</p>
S2-E5	<p>16.06.2015 9:33</p> <p>Von: DO An: KA</p> <p>Salut [KA],</p> <p>la rencontre de la DFH / UFA était très intéressante. Ce serait bien de se parler sur skype cette semaine. Est-ce que mercredi vers 18 heures serait possible pour toi?</p> <p>Cordialement [DO]</p>
S2-E6	<p>16.06.2015 21 :09</p>

S2-2015 „Accreditation”

	<p>Von: KA An: DO</p> <p>Salut [DO], je suis heureux que tu est contente avec la rencontre a Munic. Quant au mercredi, je peut être disponible sur Skype, très probablement entouré par mes enfants ;o)</p> <p>Bien cordialement,</p> <p>[KA]</p>
S2-E7	<p>18.06.2015 17 :21</p> <p>Von : KA An : DO</p> <p>Chere [DO], cher [JO]</p> <p>d'apres le renseignement inoficiel, notre programme n'est pas passe avec le succes par notre ministere. : o((</p> <p>Cordialement,</p> <p>[KA]</p>
S2-E8	<p>18.06.2015 21 :01</p> <p>Von : DO An : KA</p> <p>Cher [KA],</p> <p>et que´est-ce que cela veut dire pour nous!?</p> <p>Ca fait peur!</p> <p>On se voit demain sur skype?</p> <p>A plus</p> <p>[DO]</p>
S2-E9	<p>18.06.2015 22 :11</p> <p>Von : KA An : DO</p> <p>A mon avis, cela signifie de difficultés pour nous : o((</p> <p>Demain matin, je doit déposer ma famille quelque part, je peut être disponible à 7h30 mais peut être que vers 8h30 je serais plus tranquile.</p> <p>A demain</p> <p>[KA]</p>
S2-E10	<p>19.06.2015 00.26</p>

S2-2015 „Accreditation”

	<p>Von : DO An : KA</p> <p>8.30 c'est bien. Je suis choquée. Je peux meme plus dormir. On a tout préparé, des heures et des heures de travail.... aussi de beaucoup de collègues de moi dans l'administration. J'ai une étudiante qui s'inscrit déjà à Lorient. On a l'argent et les bourses de la DFH... c'est vraiment inacceptable et ridicule. Qu'est ce qu'on va faire??????</p> <p>a demain [DO]</p>
S2-E11	<p>19.06.2015 07.50</p> <p>Von : KA An : DO</p> <p>On est en retard avec des enfants, je serai ainsi en retard également pour l'appel Skype.</p> <p>A vrai dire, je n'est pas réussi a rendormir entre 1h30 et 4 h : o(</p> <p>Je ne suis pas choqué, je suis complètement dégoûté et exaspéré...</p> <p>[KA]</p>
S2-E12	<p>19.06.2015 10:43 Von: DO An: JO</p> <p>Hallo [JO], ich hab heute schon ausführlich mit [KA] geskrypt und wir haben die Lage besprochen. Es sieht nicht ganz so duster aus. Ich kann dir das vlt am besten auch am Telefon erklären. Ich hab mein Handy dabei und bin am Nachmittag zu Hause.</p> <p>hg [DO]</p>
S2-E13	<p>19.06.2015 11:35</p> <p>Von: JO An: DO</p> <p>Was heisst denn, « nicht ganz so duster »? Wo hakt's denn? Bin auf einer Sitzung in Brest und fern jedes praktizierbaren Telefons. Die Konvention habe ich weitergereicht und signalisiert, dass es dringend ist.</p> <p>[JO]</p>
S2-E14	<p>19.06.2015 11:45</p> <p>Von: DO An: JO</p>

S2-2015 „Accreditation“

	<p>ah ok, deswegen hast du nicht reagiert. Die Akkreditierung in Tschechien ist nicht durchgegangen. Wir müssen nachbessern. [KA] hat aber das offizielle Ergebnis noch nicht. er weiss es nur inoffiziell. aber dann am Telefon wenn du wieder zuhause bist.</p> <p>Grüße [DO]</p>
S2-E15	<p>19.06.2015 11:51</p> <p>Von: JO An: DO</p> <p>ujujuje. Zu wann muss da denn nachgebessert werden? Was wirst Du ja wohl noch nicht wissen. Und gefährdet das nun den ganzen Prozess?</p>
S2-E16	<p>19.06.2015 11:54</p> <p>Von: DO An: JO</p> <p>[KA] weiß schon ungefähr, was man nachbessern muss. Nicht so schlimm. Aber besser alles per telefon! Wir werden das schon hinkriegen. Das Problem ist, dass sich die erneute Prüfung bis in den September ziehen kann. Wir brauchen also Aufschub von der DFH und müssen die tschechischen Studis erstmal nur in Zwickau einschreiben... das müssen wir hinkriegen.... ja, leider gehts wieder nicht glatt. lg</p>
S2-E17	<p>19.06.2015 12:05</p> <p>Von: JO An: DO</p> <p>Ab wann bist Du denn erreichbar? [JO]</p>
S2-E18	<p>19.06.2015 18 :37</p> <p>Von: JO An: KA CC: DO</p> <p>Cher [KA],</p> <p>J'ai appris la mauvaise nouvelle. Mais on y arrivera. Je te joins la dernière version de notre convention. Pourrais-tu d'ores et déjà voir si ton président est disposé à la signer dans l'état ? Il nous faut la transmettre (signée!) jusqu'à la fin du mois de juillet à l'UFA.</p>

	<p>Bien à toi ethos les coeurs [JO]</p>
S2-E19	<p>19.06.2015 18 :50</p> <p>Von: KA An: JO CC: DO</p> <p>Cher [JO], personne n'a eu besoin d'ajouter qc de notre part. Est-ce qu'il y a de grandes modifications par rapport a la convention de l'année der- nière? Quant au notre président, je suis presque sur qu'il n'est pas disponible toute la semaine prochaine. Merci beaucoup pour ton support et "compassion"</p> <p>Bien cordialement,</p> <p>[KA]</p>
S2-E20	<p>22.06.2015 14 :15</p> <p>Von: KA An: JO, DO</p> <p>Chere [DO], cher [JO]</p> <p>nous allons ainsi attendre la déclaration officielle de la part du Ministere et ensuite, on va vite preparer le nouveau dossier. Mes collegues ont décider pour l'instant d'insister sur moi étant responsable du pro- gramme a notre université.</p> <p>Si vous pouvez m'envoyer la decision sur l'accreditation du programme en France, en Allemagne ainsi que par DFH/UFA, ce serait impeccable. Si vous vouler exprimer votre bien vouloir que je deviens ce responsable, cela serait aussi portant. On voudrait renforcer notre argumentation de cette facon. Peut-etre que on aura ajouter qc dans le contenu des matieres.</p> <p>On veut presenter notre dossier au plutot possible apres avoir reçu la declaration offi- cielle de la decision du 17 juin.</p> <p>La commission du ministere va redecider mercredi le 16 septembre (declaration offi- cielle etant un peu plus tard). J'espere que cela va etre suffisante pour la DFH/UFA.</p> <p>Je ne vais pas consulter ma boite de mail qu'aujourd'hui et demain cette semaine.</p> <p>Bien cordialement,</p> <p>[KA]</p>

S2-2015 „Accreditation“

S2-E21	<p>23.06.2015 9:31</p> <p>Von: JO An: KA CC: DO</p> <p>Liebe [DO], lieber [KA], ich habe gerade mit Frau Weislinger von der DFH gesprochen. Sie trägt die Sache vor und meldet sich am Freitag wieder. Bis dann [JO]</p>
S2-E22	<p>23.06.2015 9:33</p> <p>Von: KA An: JO CC: DO</p> <p>Vielen Dank [JO]!</p> <p>H.G. [KA]</p>

S3-2013 „Übersetzung d r i n g e n d“

Sequenz S3-2013 „Übersetzung d r i n g e n d“

Sequenz	Umfang	Zeitraum (Datum/ Uhrzeit)	Beteiligte Akteure (Anzahl der versendeten E-Mails)	Verwendete Sprachen	Betreffzeile Thema
S3-2013	7 E-Mails	Von: 29.10.2013 15:58 Bis: 30.10.2013 11:10	JO (5), DO (2)	Deutsch	„Übersetzung d r i n g e n d“ Eine dringende Übersetzungsarbeit, das Unterschreiben der Konvention

S3-E1	29.10.2013 15:58 Von: JO An: DO, AN Werte Kolleginnen, ich brauche dringendst die Übersetzung. Bestes [JO]
S3-E2	29.10.2013 19:28 Von: JO An: DO, AN Ich muss das Ganze morgen früh um neun fertig haben. Bitte schickt mir die Übersetzung. [JO]
S3-E3	30.10.2013 11:13 Von: DO An: JO Lieber [JO], ich hatte Dir gestern morgen schon alles von Nürnberg vom Bahnhof aus geschickt. Die Sachen von AN waren erst am Morgen da. Leider scheint die mail nicht bei Dir angekommen zu sein. Du hättest mich einfach auf dem Handy anrufen können!!! Das tut mir sehr leid. Ich hoffe dass alles glatt gegangen ist. Ich habe die Unterschriften eben erhalten - sogar die auf der Convention!! Hatte gestern im Zug auch noch ziemlich viel Stress mit Budweis, weil [DA] erstmal nicht an die Plattform ran kam. Aber auch da müsste jetzt alles unter Dach

	<p>und Fach sein. Tut mir echt leid, dass du die mail nicht bekommen hast. Ich bin über einen hot-spot der Telekom ins Netz und anscheinend hat das nicht funktioniert.</p> <p>Ich bin telefonisch heute im Büro in Zwickau von 14-15 und von 17-17.30 erreichbar. sonst auf dem Handy 01111111111¹⁶⁷.</p> <p>Herzliche Grüße [DO]</p>
S3-E4	<p>30.11.2013 11:05</p> <p>Von: JO An: DO</p> <p>Schick mir doch bitte die unterschriebene Konvention. Vielleicht unterschreibt auch mein Präsident auf die Schnelle. [JO]</p>
S3-E5	<p>30.10.2013 11:06</p> <p>Von: JO An: DO</p> <p>Und was ist denn mit meiner Frage zum Titel? [JO]</p>
S3-E6	<p>30.10.2013 11:07</p> <p>Von: DO An: JO</p> <p>Die Unterschriften müssen alle auf dem gleichen Original geleistet werden - so war das. Das geht nicht mit scan.</p>
S3-E7	<p>30.10.2013 11:10</p> <p>Von: JO An: DO</p> <p>Stimmt. Dann also per Post.</p>

¹⁶⁷ Nummer geändert.

S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre?“

Sequenz S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre?“

Sequenz	Umfang	Zeitraum (Datum/ Uhrzeit)	Beteiligte Akteure (Anzahl der versendeten E-Mails)	Verwendete Sprachen	Betreffzeile Thema
S4-2014	9 E-Mails	Von: 22.04.2014 15:27 Bis: 05.05.2014 09:02	JO (4), DO (3), KA (2)	Französisch Deutsch	„Date de notre prochaine rencontre?“ Besprechung des nächsten persönlichen Treffens

S4-E1	22.04.2014 15 :27 Von : JO An : DO, KA Chers tous, Juste ces quelques lignes pour savoir pour quelles dates je peux prévoir mon voyage ? Bien à vous [JO]
S4-E2	22.04.2014 20 :21 Von : DO An : JO, KA Si [KA] et [EV] sont d'accord, on peut se mettre d'accord pour le 25 au 27 juin. Est-ce que tu as demandé pour le financement pour ta collègue? Herzliche Grüße und noch frohe Ostern an alle [DO]
S4-E3	22.04.2014 20 :36 Von : JO An : DO Die Tschechen hatten doch geschrieben, dass sie da keine Zeit hätten, sondern eine Woche früher kommen wollten. Gilt das nicht mehr? Bestes [JO]
S4-E4	22.04.2014 20 :46 Von : DO An : KA, JO

S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre?”

	<p>Excusez-moi, je me suis trompé de feuille dans mon calendrier.... il s'agissait de la date du 17 ou 18 jusqu'au 20 juin!!!! Pardon!</p> <p>[DO]</p>
S4-E5	<p>27.04.2014 16 :24</p> <p>Von : KA An : DO CC : JO</p> <p>Chere [DO], suite au renseignement de [EV], nous devrions être disponible pour voyager mardi le 17 juin. Nous devons partir vendredi avant midi.</p> <p>A coté de cela, j'ai reçu l'accord sur la coopération avec tous les signatures. Est-ce que c'est celui que tu a besoin? Bien cordialement,</p> <p>[KA]</p>
S4-E6	<p>28.04.2014 08 :05</p> <p>Von : JO An : DO CC : KA</p> <p>Je ferai donc de même.</p> <p>[JO]</p>
S4-E7	<p>29.04.2014 09 :34</p> <p>Von : DO An : JO, KA</p> <p>Très bien! Est-ce que vous voulez qu'on s'occupe de la reservation de l'hotel?. Est-ce que vous voudriez aller à l'Holliday Inn comme d'habitude? Nous devons envoyer la convention signee à la DFH avant aout. Tu pourrais donc l'envoyer directement ou l'emmener à Zwickau.</p> <p>Bonne journée.</p> <p>[DO]</p>
S4-E8	<p>29.04.2014 09 :39</p> <p>Von : JO An : DO CC : KA</p> <p>Chère [DO], Je veux bien de l'Holiday Inn, et tu serais bien aimable de bien vouloir réserver à ma place.</p>

S4-2014 „Date de notre prochaine rencontre?”

	Bien à toi [JO]
S4-E9	05.05.2014 09 :02 Von : KA An : DO Chere [DO], cher [JO], suite au changement de notre l'emplois de temps, nous seront disponible pour tra- vailler également vendredi, en partirant vendredi après-midi. Bien cordialement, [KA]

S5-2016 „Sujets à discuter - rendez-vous sur Skype? “

Sequenz S5-2016 „Sujets à discuter - rendez-vous sur Skype? “

Sequenz	Umfang	Zeitraum (Datum/ Uhrzeit)	Beteiligte Akteure (Anzahl der versendeten E-Mails)	Verwendete Sprachen	Betreffzeile Thema
S5-2016	6 E-Mails	Von: 07.11.2016 06:14 Bis: 07.11.2016 09:07	JO (5), DO (2)	Französisch Deutsch	„Sujets à discuter - rendez-vous sur Skype?“ Planung eines gemeinsamen Skype-Gesprächs

S5-E1	<p>07.11.2016 06 :14</p> <p>Von : KA An : DO, JO</p> <p>Chère [DO], cher [JO], est-ce que nous pouvons nous rencontrer via Skype?</p> <p>Je voudrais relancer la discussion sur les examens d'état, la soutenance des mémoires (question des dates) et des frais d'inscription. Je suis disponible ce mercredi 8h-10 h, 12h-15 h, 16 h-18 h; ce jeudi 8h-13 h, 13 h 30 - 14h30; ce vendredi presque toute la journée.</p> <p>[DO], quelle est la situation avec des relevée de notes? Je suis déjà en difficultés dans ce sujet :o(</p> <p>Merci beaucoup d'avance</p> <p>Bien cordialement, [KA]</p>
S5-E2	<p>07.11.2016 8 :30</p> <p>Von : DO An : KA, JO</p> <p>Cher [KA], cher [JO],</p> <p>je suis disponible ce mercredi de 16.00 à 18.00, ce jeudi de 8.00 à 12.00 et vendredi également presque toute la journée. La semaine prochaine je ne vais probablement pas à Zwickau et je serai assez flexible.</p> <p>Hallo [JO], wie gehts Dir?</p>

S5-2016 „Sujets à discuter - rendez-vous sur Skype? “

	Herzliche Grüße [DO]
S5-E3	07.11.2016 8:32 Von: JO An: DO CC: KA Mir geht's wieder besser. Kann auch sprechen. Bin Mittwoch 17h, Do. ab 9h und Freitag zw. 9h und 16h verfügbar. [JO]
S5-E4	07.11.2016 8 :47 Von : DO An : JO, KA Est-ce qu'on va prendre jeudi 9.00? On va etre moins fatigués que mercredi au soir? Grüße [DO]
S5-E5	07.11.2016 8:52 Von: JO An: DO CC: KA ok pour moi. [JO]
S5-E6	07.11.2016 9:07 Von: KA An: JO, DO Entendu. Vielen Dank für diese sehr schnellen Antworten! cordialelement, hg [KA]

Anhang 3 – Versicherung an Eides statt

mit dem Titel:

Der Master Regionale und Europäische Projektentwicklung als internationales und interkulturelles Projekt:

Eine Analyse der mehrsprachigen und interkulturellen Projektkommunikation per E-Mail

Klein, Susanne

152759/ 30306

Thomas-Müntzerstraße 17

08060 Zwickau

Zur Vorlage bei der Westsächsischen Hochschule Zwickau.

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und die Arbeit noch nicht anderweitig für Prüfungszwecke vorgelegt habe. Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinne nach anderen Werken entnommen wurden, sind in jedem Fall unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht.

Zwickau, 31.08.2017