

Profilbestimmende Forschungsthemen (Auswahl)

Ines Bose, Ursula Hirschfeld, Eberhard Stock, Baldur Neuber

Der Übergang von den nach 1900 an mehreren deutschen Universitäten aufgekommenen Lehrfächern Sprechkunde, Sprecherziehung oder Vortragskunst zu einer autonomen akademischen Disziplin, zur Sprechwissenschaft, wird vor allem durch die schrittweise Entfaltung einer eigenständigen und kontinuierlichen Forschung markiert. In Halle setzte eine solche Forschung in den 1950er-Jahren ein. Mit empirischer und theoretischer Arbeit wurde versucht, nach und nach Lehrinhalte und Lehrmethoden wissenschaftlich abzusichern und die Abhängigkeit von Theorien der Nachbarwissenschaften zu beheben. Maßgebend für die Ausrichtung dieser Arbeit waren Anforderungen aus der Praxis, oft Erkenntnisdefizite, die den Lehrprozess schwerwiegend beeinträchtigten (z.B. fehlte eine begründete Kategorisierung der Sprechausdrucksmerkmale und ihrer Wirkung). In der Ausbildung von Studierenden des Faches bildeten sich seit 1952 Teildisziplinen heraus, die jede für sich wissenschaftliche Grundlagen erarbeiten musste. Ihrer Praxisrelevanz wegen wurden jedoch die im Folgenden aufgeführten Forschungsthemen für kürzere oder längere Zeit als vorrangig für die Disziplin behandelt. Einzelne Themen werden sogar als Dauerthema verfolgt. Das gilt beispielsweise für die Forschungen zur Orthoepie und zur interkulturellen Kommunikation, im ersten Fall, weil das in Halle erarbeitete Aussprachewörterbuch fortwährend zu aktualisieren ist, im zweiten Fall, weil der Fremdsprachenunterricht Deutsch auch auf phonetischem Gebiet ständig neue Anforderungen stellt.

1 Kodifizierung der deutschen Standardaussprache

Probleme – Aufgaben: Die von Theodor Siebs und seinen Mitarbeitern 1898 vorgenommene Kodifizierung der Bühnenaussprache beruhte weitgehend auf der überdeutlichen Sprechweise im klassischen Versdrama in Verbindung mit der Orthographie und wurde der Ausspracherealität nicht gerecht. Ihre Übertragung auf die Rundfunkaussprache (1931) war inakzeptabel. Als die Erben von Siebs und westdeutsche Sprechkundler Anfang der 1950er-Jahre eine unveränderte Neuauflage des „Siebs“ anstrebten und Revisionsvorschläge von Irmgard Weithase, Jena, und Hans Krech, Halle, zurückwiesen, übernahm zunächst Weithase einen Forschungsauftrag zur Neukodifizierung des deutschen Aussprachestandards, die deutschlandweit gelten und die phonetisch illusionäre Höchstnorm des „Siebs“ ersetzen sollte. In Halle wurde hierzu eine empirische Basis geschaffen und das geplante Aussprachewörterbuch vorgelegt. Nach 1990 war vor allem die vorgenommene Kodifizierung zu differenzieren, der Wortschatz zu erweitern, die Eindeutschung fremder Wörter zu korrigieren und die Standardaussprache Österreichs und der Deutschschweiz einzubeziehen. Wichtigstes Ziel der kommenden Jahre ist es, Neologismen und häufig gebrauchte

Redewendungen einzuarbeiten sowie die Eindeutschungsfestlegungen empirisch zu überprüfen.

Ablauf:

- 1953 -Weithase beginnt mit der Kodifizierungsarbeit; in Halle werden erste orthoepisch-empirische Untersuchungen durchgeführt;
- 1959 - eine von Krech geleitete Arbeitsgruppe übernimmt das Jenaer Projekt; nach dem Tod von Krech (1961) ist Ursula Stötzer hauptverantwortlich für die Arbeit;
- 1964 erscheint das erste hallesche Aussprachewörterbuch;
- 1991 - Eberhard Stock und Eva-Maria Krech, beide Halle, gründen in Kooperation mit Georg Heike, Köln, eine Projektgruppe mit dem Ziel, dieses Aussprachewörterbuch zu aktualisieren;
- ab 1995 werden die Arbeiten unter Leitung von Lutz-Christian Anders, Ursula Hirschfeld, Eva-Maria Krech und Eberhard Stock allein in Halle weitergeführt; für die Standardaussprache in Österreich und der Deutschschweiz werden Peter Wiesinger, Wien, sowie Walter Haas und Ingrid Hove, Freiburg/Schweiz, als Beiträger gewonnen, für die Fremdworteindeutschung und für Spezialprobleme zahlreiche deutsche und ausländische Kollegen;
- 2009 erscheint das zweite hallesche Aussprachewörterbuch.

Vorgehen:

- Zusammenstellung einer thematisch bestimmten Textsammlung (vorgelesene und frei gesprochene Texte von Bühne, Funk und später auch Fernsehen, die phonetisch keine dialektalen oder umgangssprachlichen Anklänge aufweisen);
- in sehr großem Umfang auditive (partiell auch instrumentelle) Analysen kritischer Phonem- und Morphemrealisationen;
- phonologische Untersuchungen zu den Laut-Buchstaben-Beziehungen;
- Wirkungsuntersuchungen und Kommunikationsexperimente zu Aussprachevarianten;
- Bewertung der in den verschiedenen Untersuchungsreihen gewonnenen Daten durch Experten mit anschließender Kodifizierung; ab 1991 zusätzlich soziophonetische Erhebungen zur Akzeptanz der Standardaussprache in den deutschen Sprachlandschaften;
- phonologische Studien zur Akzentuierung von Komposita und rhythmischen Gruppen;
- kontrastive phonetische Untersuchungen zu ausgewählten Herkunftssprachen fremder Lexikoneinheiten und zu deren Anpassung im Deutschen.

Ergebnisse:

- Aufstellung bzw. Revision von Regeln für die kontextabhängige Realisierung von Phonemen und Morphemen;
- Berücksichtigung komplexer Akzentstrukturen durch die Einarbeitung von Komposita und Phrasen;
- Entwicklung und Differenzierung der Phonostilistik;
- Regelung der Eindeutschung fremder Wörter und Namen;

- Darstellung der Entwicklung und Verbreitung nationaler Standardvarietäten in Österreich und der Deutschschweiz.

Zentrale Publikationen:

- Krech, Eva-Maria/Krech, Hans/Kurka, Eduard/Stelzig, Helmut/Stock, Eberhard/Stötzer, Ursula/Teske, Rudi (1964): Wörterbuch der deutschen Aussprache. Leipzig. 3 Nachauflagen, je eine Lizenzausgabe für Polen und die BRD; zusätzlich eine erweiterte Auflage unter dem Titel: Großes Wörterbuch der deutschen Aussprache, Leipzig 1982.
- Krech, Eva-Maria/Stock, Eberhard/Hirschfeld, Ursula/Anders, Lutz Christian (2009): Deutsches Aussprachewörterbuch. Walter de Gruyter Berlin/New York.
- Meinhold, Gottfried/Neuber, Baldur (Hrsg.) (2011): Irmgard Weithase – Grenzgänge. Peter Lang Frankfurt a.M. (HSSP 40)

2 Sprechwirkungsforschung

Probleme – Aufgaben: Insbesondere in der Diskussion um die Neukodifizierung der Standardaussprache wurde sehr früh deutlich, dass empirische Untersuchungen, die allein die Artikulationseigenheiten von Mustersprechern und die usuelle Frequenz dieser Eigenheiten erfassen, noch keine Aussagen darüber erlauben, wie verschiedene Formen der Aussprache hörerseitig bewertet werden. Es fehlten Verfahren, mit deren Hilfe die emotionale Reaktion auf Kommunikate bzw. Kommunikationsereignisse nachprüfbar gemessen werden konnte. Es war bis dahin nicht möglich und wurde auch nicht als Problem betrachtet, die Differenziertheit solcher Urteile in Abhängigkeit etwa von der Textsorte sowie der Intention der Sprechenden einerseits und der Wahrnehmungssituation sowie dem sozialen Status der Hörenden andererseits quantitativ zu bestimmen. Für die Einstufung sprechwissenschaftlicher Forschungsergebnisse, für ihre Vertrauenswürdigkeit und Wertschätzung innerhalb der scientific community war dies ein empfindlicher Mangel. Da jedoch in der Massenkommunikation, speziell in der Werbung, solche Untersuchungsverfahren seit langem angewandt wurden, war zu prüfen, welche diesbezüglichen Methoden der Individual- und Sozialpsychologie für die Sprechwissenschaft adaptiert werden konnten.

Ablauf:

- 1971 – Pilotstudie zum kommunikativen Effekt verschiedener Ausprägungen dialektfreier Artikulation und zum Einfluss von Hörervariablen auf die Sprachwahrnehmung (Peter Winkler, Diss. Halle);
- Anfang der 1970er-Jahre – Konzipierung der Sprechwirkungsforschung durch Eberhard Stock und Günter Richter; Bildung von Forschungsgruppen zu den Bereichen: Stimme und Artikulation, Vortragskunst, Rhetorik, Stimm- und Sprachstörungen; dazu entstanden Diplomarbeiten, Dissertationen und Habilitationsschriften;
- 1985 – formeller Abschluss des Projekts; mehrere Untersuchungen werden erst in den folgenden Jahren beendet;
- 1991 – Zusammenfassung der Ergebnisse.

Vorgehen:

- Entwicklung bzw. Differenzierung theoretisch-hypothetischer Konstrukte zur Konstituentenstruktur phonetischer Signale sowie zur Bildung bzw. Modifizierung von Einstellungen bei der Verarbeitung von Gesprochenem, das unter verschiedenen Kanalbedingungen perzipiert worden ist;
- Entwicklung von Theoremen zu den bio-psycho-sozialen Grundlagen des Entstehens von Sprechwirkungen; Erweiterung des Begriffsapparats;
- Prüfung und Adaptation von Methoden der Einstellungsmessung und von statistischen Methoden zur Verarbeitung entsprechender Messdaten mit dem Ziel, verallgemeinernde Aussagen zu treffen;
- Kommunikationsexperimente mit dem Prä-Post-Vergleich der Einstellungen u.a. zu Stimmklängen, Artikulationsstörungen, Argumentationsweisen.

Ergebnisse:

- Erweiterung bzw. Präzisierung der sprechwissenschaftliche Kommunikationstheorie, neben zahlreichen Einzelergebnissen zur Wirkung des Sprechens, seiner Elemente und seiner Formen;
- Entwicklung und Erprobung eines Methodeninventars, mit dessen Hilfe nachvollziehbar Hörerreaktionen gemessen und verglichen werden können;
- damit Entwicklung von Verfahren, die es ermöglichen, Lehr- und Behandlungsmethoden zu evaluieren und die Ergebnisse pädagogischer Prozesse zur „objektivieren“. Seit 1990 sind Methoden der Sprechwirkungsforschung wiederholt in Projekten zu verschiedenen Forschungsthemen eingesetzt worden.

Zentrale Publikationen:

- Krech, Eva-Maria/Richter, Günter/Stock, Eberhard/Suttner, Jutta (Hrsg.) (1991): Sprechwirkung. Berlin.
- Hirschfeld, Ursula/Neuber, Baldur/Stock, Eberhard (2008): Sprach- und Sprechwirkungsforschung (Artikel 45). In: Knape, J./Gardt, A./Fix, U.: Handbuch Rhetorik und Stilistik. Berlin/New York: de Gruyter, 772–786. (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft Bd.31.1)

3 Kontrastive Phonetik/Interkulturelle Kommunikation

Probleme – Aufgaben: Mit dem Anwachsen der internationalen Beziehungen nach dem 2. Weltkrieg stieg auch der Druck auf die Sprechwissenschaft, Lehrmaterialien und Methoden für den Phonetikunterricht bei Deutschlernenden verschiedener Ausgangssprachen zu entwickeln. In den USA waren vor allem in der 1. Hälfte der 1940er-Jahre ausgedehnte Forschungen zum Fremdsprachenunterricht durchgeführt worden. Sie ergaben u.a., dass die Phonetik integraler Bestandteil dieses Unterrichts sein muss und dass der nur effizient ist, wenn die Wirkungen des phonologischen Systems und der phonetischen Regularitäten der jeweiligen Muttersprache auf das Erlernen der fremden Laute und Lautkombinationen prognostiziert und im Lernprozess nach Möglichkeit berücksichtigt werden. Zahlreiche, vor allem auch in osteuropäischen

Ländern durchgeführte Fehleranalysen bestätigten diese These bei unterschiedlichen Kombinationen von Mutter- und Zielsprache. Die daraus entwickelte kontrastive Phonologie/Phonetik erwies sich damit für den Fremdsprachenunterricht als unverzichtbar.

Ablauf:

- 1970/71 - in Zusammenarbeit mit Phonetikern und Fremdsprachendidaktikern in Woronesh und Moskau entwickelt Eberhard Stock eine Konzeption für kontrastive Untersuchungen mit den Ausgangssprachen Deutsch und Russisch;
- 1976 - erste kontrastiv-phonologische Analyse Deutsch-Russisch als Grundlage für den Ausspracheunterricht bei deutschlernenden Russen (Ludmila Veličkova, Diss. Halle), seither zahlreiche kontrastive Studien unter Einbeziehung des suprasegmentalen Kontrasts;
- ab 1979 - enge Zusammenarbeit mit dem Herder-Institut der Universität Leipzig, Entwicklung von Lehrmaterialien für den Ausspracheunterricht, Einbeziehung von Perzeptions- und Verständlichkeitsuntersuchungen (Helga Dieling 1983; Ursula Hirschfeld 1990);
- seit 1994 - in Kooperation mit Moskauer und Woronesher Phonetikern Erweiterung der Thematik auf die interkulturelle Kommunikation, Untersuchungen zur Emotionssignalisierung;
- ab 1995 - Leitung des fortlaufend bearbeiteten Projekts durch Hirschfeld, Einbeziehung der Ergebnisse in das zweite hallesche Aussprachewörterbuch.

Vorgehen:

- kritische Aufarbeitung der kontrastiven Linguistik, der Prager und Moskauer Phonologie, der Fremdsprachendidaktik, der Psychophonetik, seit den 1990er-Jahren auch der Neurolinguistik;
- Entwicklung von Kriterien für die phonologisch-phonetische Beschreibung;
- Überprüfung der Methoden zur Fehleranalyse und ihrer statistischen Auswertung;
- Umsetzung der Ergebnisse bei der Entwicklung von Lehrmethoden und Lehrmaterialien.

Ergebnisse:

- Vergleich der segmentalen und suprasegmentalen Strukturen von Deutsch als Ausgangssprache und zahlreichen europäischen und außereuropäischen Sprachen als Zielsprache;
- Erarbeitung eines Methodeninventars für den Ausspracheunterricht;
- Entwicklung von kontrastiv gestützten Lehrmaterialien.

Zentrale Publikationen:

- Dieling, Helga/Hirschfeld, Ursula (2000): Phonetik lehren und lernen. Fernstudieneinheit 21. Langenscheidt Berlin, München, Wien u.a.
- Hirschfeld, Ursula/Reinke, Kerstin/Stock, Eberhard (Hrsg.) (2007): Phonetik intensiv. Aussprachetraining. Langenscheidt München.

4 Radiorhetorik

Probleme – Aufgaben: Seit der Entstehung des Radios betätigen sich Sprechkundler im Rundfunk und setzen sich mit radiophonen Regeln, Mustern und Stilen und deren Optimierung auseinander. Die daraus resultierenden Publikationen sind aber vor allem didaktisch-praktisch oder programmatisch orientiert, seltener finden sich Theorie- oder Modellbildungen, nahezu nie wurden empirische Untersuchungen mit repräsentativer Datenbasis durchgeführt. Erst seit wenigen Jahren hat die halleche Sprechwissenschaft zusammen mit Medienwissenschaftlern und Radioschaffenden umfassende empirische Forschungen zur Radiorhetorik aufgenommen, vor allem zum Verhältnis von Mündlichkeit und Schriftlichkeit in verschiedenen Radiogenres, zur Hörverständlichkeit von Sprache und Sprechen (insbesondere in Radionachrichten), zur Attraktivität und Hörerwirkung verschiedener Präsentationsformen und zur ästhetischen und identitätsstiftenden Dimension des Radios (Anmutung).

Vorgehen:

- Quantitative und qualitative Programmanalysen zur Entwicklung analytischer, intersubjektiv nachvollziehbarer Beschreibungskategorien;
- Rekonstruktion des Produktions- und Rezeptionsprozesses und der Perspektive von Radioschaffenden und Radiohörern (Interviews und Hörexperimente, Erfahrungsberichte, Hörstagebücher);
- phonetische und linguistische Analysen verschiedener Radiogenres, insbesondere von Radionachrichten und -moderationen;
- Erstellung von Testmaterialien für Wirkungsuntersuchungen (Akzeptanz- und Behaltenstests) und Kommunikationsexperimente.

Ergebnisse:

- Aufdeckung des Zusammenhangs von redaktionellen, sprachlichen und sprecherischen Faktoren bei der Produktion und Rezeption von Radiosendungen; zurzeit wird insbesondere die Wirkung von Text- und Prosodiestructur auf die Behaltensleistung von Nachrichtenhörern untersucht;
- Aufdeckung formatspezifischer, zeitgeschichtlicher und kultureller Eigenheiten von Klangkonzepten des Radios;
- Entwicklung von Analyseinstrumentarien zur differenzierten und präzisen Beschreibung und Bewertung von Qualitätsmerkmalen des Radios;
- Prüfung und Erweiterung theoretischer Konzepte der Sprechwissenschaft zu Sprache und Sprechen im Radio anhand solider Datenbasen (Grundlagenforschung);
- Evaluierung der Optimierung von Sprache und Sprechen im Radio anhand empirisch gesicherter Sprach- und Sprechstandards; Verortung von Praxisproblemen und Lösungsansätzen in einem theoretischen Bezugsrahmen (Anwendungsforschung).

Zentrale Publikationen:

- Gutenberg, Norbert (Hrsg.) (2005): Schreiben und Sprechen von Hörfunknachrichten. Zwischenergebnisse sprechwissenschaftlicher Forschung. Frankfurt a.M. u.a. (HSSP 15).

- Anders, Lutz Christian/Bose, Ines (Hrsg.) (2009): Aktuelle Forschungsthemen der Sprechwissenschaft (Band I): Sprach-, Sprech- und Stimmstörungen/Sprache und Sprechen von Hörfunknachrichten. Frankfurt a.M. u.a. (HSSP 30).
- Bose, Ines/Schwiesau, Dietz (Hrsg.) (2011): Nachrichten schreiben, sprechen, hören. Forschungen zur Hörverständlichkeit von Radionachrichten. Berlin.

5 Entwicklung kindlicher Kommunikation

Probleme – Aufgaben: Die Entwicklung kindlicher Kommunikationsfähigkeit umfasst über den Erwerb der Erstsprache(n) hinaus mindestens auch den Erwerb von klanglichen, ästhetischen und rhetorischen Formen. Kinder kommen durch die Interaktionen mit ihren engen Bezugspersonen zur Sprache; dabei lernen sie zunächst die emotionalen Ausdrucksmöglichkeiten der Sprechstimme zu deuten und zu verstehen. Es ist also davon auszugehen, dass sich neben dem sprachlichen Input auch der Sprechdruck erwachsener Bezugspersonen sprachförderlich auf die Kinder auswirkt. Hierzu gibt es bislang nur wenige Untersuchungen.

Im Rahmen der halleschen Sprechwirkungsforschung in den 80er-Jahren haben einige Studien zum Einfluss der Stimmqualität von Erzieherinnen und Unterstufenlehrerinnen auf das Verhalten der Kinder gezeigt, dass stimmlich gesunde Erzieherinnen eine höhere Aufnahmeintensität bei den Kindern erreichen als Erzieherinnen mit unphysiologischer Stimmgebung.

Seit einigen Jahren werden systematische empirische Forschungen zum Erwerb und zur Ausdifferenzierung von Sprechdruckskompetenz als Bestandteil kindlicher Kommunikationskompetenz durchgeführt, und der Einfluss des Sprech- und Körperausdrucks von Kindergärtnerinnen auf kindliches Gesprächshandeln wird untersucht. Forschungen zur Entwicklung und Förderung kindlicher Rhetorikfähigkeit sollen folgen. Darüber hinaus werden zurzeit aus dem Blickwinkel der Sprachtherapieforschung Verzögerungen und Abweichungen der kindlichen Kommunikationsentwicklung untersucht, und Therapiekonzepte zur Anbahnung früher kommunikativer Fähigkeiten werden entwickelt und evaluiert.

Vorgehen:

- Videodokumentationen von authentischen Kommunikationseignissen, z.B. von sozialen Rollenspielen unter Vorschulkindern zu Hause und im Kindergarten, von Gesprächen zwischen Erziehern und Kindern im Kindergarten beim gemeinsamen Betrachten eines Bilderbuchs, von Gesprächskreisen mit Kindergartengruppen;
- quantitative Analysen ausgewählter sprachlicher, parasprachlicher und nichtsprachlicher Merkmale;
- qualitative sequentielle Analysen der dokumentierten Gespräche mit besonderer Berücksichtigung des Sprech- und Körperausdrucks;
- forschungsbasierte Entwicklung und Evaluierung von Beobachtungsinstrumenten zur Erfassung kindlicher Kommunikationsfähigkeiten für den Kindergarten und sprachtherapeutischen Rahmen;

- forschungsbasierte Entwicklung und Evaluierung von Fortbildungen mit Erzieherinnen zur Sprachförderung von Kindern ab zwei Jahren;
- Untersuchungen zur Aussagefähigkeit von Sprachstandserhebungen im Kindergarten;
- qualitative Analysen therapeutischer Settings mit Kindern, die Auffälligkeiten in ihrer Kommunikationsentwicklung aufweisen.

Ergebnisse:

- Prinzipien und Stadien des Erwerbs kindlicher Sprechausdrucksfähigkeit;
- Aufdeckung von Zusammenhängen zwischen sprachlichen, kommunikativen und sensomotorischen Störungen im Kindesalter;
- Einfluss von Sprech- und Körperausdrucksweisen erwachsener Bezugspersonen auf kindliches Gesprächshandeln;
- kommunikativer Einfluss von Sprech- und Körperausdrucksweisen unter Kindern;
- Entwicklung, Prüfung und Adaption von Analysemethoden zur Untersuchung institutioneller Gespräche im Kindergarten;
- Prüfung und Erweiterung theoretischer Konzepte zur Sprach- und Kommunikationsförderung im Kindergarten;
- Prüfung und Erweiterung theoretischer Konzepte zur Therapie bei Kindern mit Kommunikationsstörungen.

Zentrale Publikationen:

- Bose, Ines (2003): *dóch da sín ja ' nur mûster //* – Kindlicher Sprechausdruck im sozialen Rollenspiel. Frankfurt a.M. u.a. (HSSP 9).
- Kurtenbach (2008): Sensorische Integration in der sprachtherapeutischen Praxis. Online-Ressource, Halle, Univ., Philosophische Fak. II, Dissertation.
- Kurtenbach, Stephanie/Bose, Ines (Hrsg.) (2013): Gespräche zwischen Erzieherinnen und Kindern. Beobachtung, Analyse, Förderung. Frankfurt a.M. u.a. (HSSP ...). – In Vorb.

6 Exurs: Drittmittelforschung Telekommunikation/ Professionelle Telefonie

Telekommunikation und in deren Rahmen insbesondere die professionelle Telefonie hat gegenwärtig einen enormen Stellenwert; täglich werden allein in Deutschland *über 40 Millionen* Telefonate zwischen Telekommunikationsdienstleistern und ihren Nutzern geführt. Ursprünglich aus der „klassischen“ Callcenter-Branche hervorgegangen, haben sich in den letzten Jahren die Einsatzfelder erheblich diversifiziert: Behörden, Unternehmen aller Art und selbst das Gesundheitswesen lagern große Anteile ihrer mündlichen Fernkommunikation aus, so dass wichtige Themen aller Art zunächst zwischen Telekommunikationsdienstleister und Nutzer besprochen werden, und nur in fachlich besonders anspruchsvollen Fällen ein weiteres Gespräch mit der eigentlichen Fachinstanz erfolgt. Große Einrichtungen wie die AOK oder die Sparkasse unterhalten eigene Telekommunikations-Servicecenter oder sind Exklusivkunden von Drittanbietern. Dass sich hier für die fachkommunikative Rhetorik ein ergiebiges

Forschungs- und Arbeitsfeld auftut, muss sicher nicht begründet werden. In den vergangenen Jahren ist die Erforschung der professionellen Telefonie daher zu einem wichtigen Forschungsschwerpunkt der Sprechwissenschaft geworden. Aber auch für die Telekommunikationsbranche ist Gesprächsoptimierung ein essentielles Thema, da sie von deren Effizienz und Erfolg lebt. Erstaunlicherweise werden die Möglichkeiten anwendungsnahe Forschung bisher kaum genutzt. Stattdessen basieren die Schulungen weitestgehend auf Alltagswissen: Erfolgreiche Insider vermitteln eine Kombination aus Erfahrungswissen und angelesener Ratgeberliteratur. Diese Vorgehensweise ist nicht grundsätzlich abzulehnen, aber sie verkennt das Potenzial systematischer datengestützter Erhebungen. Starre Gesprächsleitfäden, Do- und Don't-Listen von Wörtern, die die Serviceangestellten möglichst oft verwenden sollen bzw. strikt unterlassen müssen, sowie der wohl jedem bekannte „Callcenter-Singsang“ voller gekünstelter Freundlichkeit muten an wie Reliquien aus der rhetorischen Mottenkiste des Ratgebertums der Rederhetorik. Hinzu kommt eine rhetorikzentriert reduktionistische Sichtweise auf das miteinander Sprechen, die Erkenntnisse aus Sprechwirkungsforschung, Stimmphysiologie, Phonetik usw. nahezu komplett ignoriert.

Für die Sprechwissenschaft bestanden und bestehen also folgende Aufgaben:

- Systematische Erhebung und Analyse von Gesprächsdaten einschließlich Metadaten (sowohl repräsentativ als auch fallbezogen);
- Integration der gewonnenen Erkenntnisse in das Bestandswissen des Fachs;
- unter Berücksichtigung einer holistischen Fachperspektive;
- Ableitung fundierter (datengestützter) und hochgradig nutzerspezifischer Schulungskonzepte.

Natürlich nimmt die fachkommunikative Gesprächsrhetorik hier eine Schlüsselposition ein, wobei bisher die folgenden Teilthemen fokussiert wurden:

- Qualitätserkennung von Gesprächen unter Einbezug aller sprachlichen und sprecherischen (phonetischen) Merkmale,
- Erkenntnisse zu den Besonderheiten der mündlichen bzw. mündlich/schriftlichen Mensch-Maschine-Mensch-Interaktion auf kommunikative Abläufe,
- Ableitungen von Möglichkeiten zur situationsbezogenen Gesprächsoptimierung (grundsätzlich und fallbezogen).

Zunächst mussten hierzu umfangreiche Verbindungen zu Praxispartnern hergestellt werden, die für die Zuarbeit der – absolut unerlässlichen – authentischen Daten und für das Einbringen ihrer Fach-, Markt- und Markenkompetenz zuständig sind. Hinzu kam der Aufbau eines wissenschaftsinternen themenbezogenen Netzwerks, da interdisziplinäres Wissen (z.B. aus der linguistischen Gesprächsanalyse, aber auch aus Informationstechnik und Informatik) einfließen muss.

Aus dieser Gesamtsituation heraus mussten wesentliche Einzelfragen untersucht und geklärt werden. Hier eine kleine exemplarische Auswahl:

- Wie verlaufen sprachliche Routinen optimal?
- Wie erzielt man ein günstiges Verhältnis zwischen frei produziertem und reproduziertem Sprechen in leitfadengestützten Telefonaten?

- Welcher Bedarf und welches Angebot an rhetorisch-didaktischen Interventionen bestehen gegenwärtig in der professionellen Telefonie?
- Wie sind argumentative Strukturen in Telefonaten beschaffen?
- Worin bestehen und wie erreicht man optimale Sprechausdrucksstile bzw. -muster?
- Wie werden Persönlichkeitseigenschaften am Telefon zugewiesen und wie wirken diese Zuweisungen auf die Gesprächseinstellung der Kunden?
- Welche Rolle spielen emotionale Sprechweisen in Callcenter-Gesprächen?
- Welche sprachlich-sprecherischen Besonderheiten entstehen in interkulturellen Kommunikationssituationen?
- Wie ist die Bedarfssituation rhetorischer und phonetischer Schulungen in der professionellen Telefonie im nicht deutschsprachigen Ausland?
- Wie effektiv sind Stimmtrainings in Servicecentern?
- Welche ethischen Aspekte der Arbeit von und in Servicecentern sind aus unserer Fachperspektive zu beachten und einzuhalten?

Die Thematik ist insgesamt so komplex, dass sich ständig neue Fragestellungen für die Lehre und Forschung ergeben.

Generell kann sich die Sprechwissenschaft und hier insbesondere die fachkommunikative Rhetorik durch folgende Vorgehensweise vom gegenwärtigen „Trainingsmarkt“ positiv absetzen:

1. Gründliche Analyse vor Schulungskonzept: Konsequente datenbasierte qualitative und quantitative Erhebung aller Spezifika der jeweiligen Sprechsituation.
2. Einbezug aller phonetischen Merkmale in Analyse und Schulung (Rhetorizität der Stimme, Phonostilistik usw.).
3. Ableitung von Schulungskonzepten, die alle Merkmale der menschlichen Kommunikativität (z.B. Emotionalität, Motivationslage) berücksichtigen, und sich nicht auf die sprachliche Oberfläche beschränken.
4. Langfristige und auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Ausbildung statt schneller „Erfolgsversprechen“.

Aus unserer Sicht ist in der Branche ein grundlegender Strukturwandel absehbar: Zukunftsfähige Unternehmen brauchen in der professionellen Telefonie qualifizierte, gesunde, leistungswillige Menschen, die sich mit ihren Arbeitsaufgaben und somit mit ihren kommunikativen Rollen und Aufgaben identifizieren können. Genau hier kann unser Fach – nicht zuletzt unter Rückgriff auf die umfassenden Erfahrungen mit Forschung und Lehre im Bereich unterschiedlichster anderer Gruppen von Berufssprechern (z.B. Lehrern, Mediensprechern, Schauspielern) – fundierte Analysen und Lehr-, Lernstrategien in der fachkommunikativen Rhetorik anbieten.

Ergebnisse der Drittmittelforschung unterliegen der Vertraulichkeit und dürfen – jeweils vertragsabhängig – nur partiell veröffentlicht werden. Einen guten Grundeinblick gibt u.a. die Publikation von Hirschfeld/Neuber (2012), s. Literaturverzeichnis in der Printversion des Buches.