

<b>D</b> <b>A</b> <b>A</b> <b>D</b>	Vladimir-Admoni-Programm für Sprach- und Sprechwissenschaft	 Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg Schafft Wissen. Seit 1502.	 <b>Universität Hamburg</b> DER FORSCHUNG   DER LEHRE   DER BILDUNG
--	---	--	---

Vladimir-Admoni-Programm für Sprach- und Sprechwissenschaft,  
gefordert vom DAAD aus Mitteln des Auswärtigen Amts

Name: **Elizaveta Syrovatskaia**

Staatliche Universität Woronesh / Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg

Thema: **Merkmale gelungener telefonischer Beratungsgespräche in IT-Unternehmen im interkulturellen Vergleich Russisch-Deutsch**

Betreuung:

1. Prof. Dr. phil. habil. Baldur Neuber
2. Prof. Dr. phil. habil. Ludmila Veličkova



Die heutigen weltwirtschaftlichen Kontakte bedingen einen großen Bedarf an hochqualifizierten Fachkräften, die die internationale Telekommunikation im Bereich der Wirtschaft erfolgreich und effektiv führen können. Eine wichtige Rolle dabei spielen Beratungsgespräche als eine besondere Gesprächskategorie. Mit spezifischen inhaltlichen, strukturellen, sprachlichen und sprecherischen Merkmalen gehören sie zu den klassischen Instrumenten der Kundenbindung. Optimal durchgeführte telefonische Beratungen sind u.a. für die Steigerung der Kundenzufriedenheit von großer Bedeutung und dadurch für den Unternehmenserfolg maßgeblich relevant.

**Die Aktualität** dieses Themas ergibt sich daraus, dass deutsche Großunternehmen der IT-Branche eine wesentliche Anzahl ihrer Niederlassungen in Russland haben. Gleichzeitig bestätigt die aktuelle Analyse des russisch-deutschen Marktes, dass viele russische IT-Unternehmen in Deutschland agieren und direkte Kontakte zu Endkunden haben. Dadurch entsteht bei den russischen Mitarbeitern die Notwendigkeit, fernmündliche Kommunikation mit den deutschen Muttersprachlern zu führen. Dabei müssen die ausländischen Agenten nicht nur über ausreichendes Fachwissen und allgemeine sprachliche Kompetenzen verfügen, sondern sie müssen auch kulturspezifische und formatbedingte Strukturmuster, Handlungstypen und rhetorische Techniken kennen und sie adäquat anwenden können.

**Das Ziel** der vorliegenden Forschungsarbeit ist es, ausgewählte gesprächsbestimmende phonetische und rhetorische Merkmale interkultureller (deutsch-russischer) telefonischer Beratungsgespräche in IT-Unternehmen zu untersuchen und damit besondere Kommunikationsprobleme und Störfaktoren zu bestimmen. Auf Basis der Ergebnisse können potentielle Schulungs-/Trainingskonzepte zur gezielten

Optimierung von Telekommunikation im ökonomischen Kontext mit der Aufgabe der Kundenberatung für russische Deutschlernende entwickelt werden.

### **Untersuchungsaufgaben:**

- a) Analyse der phonetischen und rhetorischen Merkmale deutscher und russischer telefonischer Beratungsgespräche
- b) Beschreibung und Kategorisierung kulturspezifischer Unterschiede
- c) Analyse phonetischer Interferenzerscheinungen aus dem Russischen in der telefonischen Beratung und Untersuchung des Grades der Akzeptanz seitens deutscher Muttersprachler
- d) Analyse und Erklärung der kulturgeprägten Besonderheiten sprachlicher Interaktion der russischen Deutschsprechenden (Agenten) in interkulturellen Beratungsgesprächen und deren Wirkung auf deutsche Muttersprachler

Im Rahmen des Promotionsprojektes sollen universelle sowie auch kulturspezifische (phonetische und rhetorische) erfolgskritische Merkmale von Beratungsgesprächen untersucht werden und zur Analyse dieses Gesprächstyps geeignete Kriterien erarbeitet und geprüft werden. Um die Wirkung der phonetischen Interferenzfehler und rhetorisch-stilistischen Varietäten zu bestimmen und deren Bewertung zu begründen, sollen stimmlich-sprecherische und rhetorische Parameter kontrastiv (russisch-deutsch) analysiert werden.

Um die interkulturell bedingten Unterschiede verschiedener Ebenen zu bestimmen, müssen die Kriterien des optimierten Beratungsgesprächs im russischen und deutschen Kulturkreis vergleichend analysiert und mit Hilfe einer Expertenvalidierung bestätigt werden.

Im empirischen Teil sollen detaillierte deskriptive Analysen (phonetische, rhetorische, psycholinguistische) und Expertenanalysen von authentischen Beratungsgesprächen zwischen den deutschen Kunden und russischen Beratern durchgeführt werden. Aus den empirischen Analysen der Interferenzkomplexe bei russischen Muttersprachlern sowie der Realisation rhetorischer Strategien und deren Wirkung auf deutsche Muttersprachler werden typische Schwerpunkte für die Zielgruppe bei der Aneignung und Realisierung wichtiger Parameter von Beratungsgesprächen bestimmt.