

Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg  
Philosophische Fakultät II  
Institut für Slavistik und Sprechwissenschaft  
Seminar für Sprechwissenschaft und Phonetik



## Exposé

Arbeitstitel der Dissertation:

# **Sprechwissenschaftliche Untersuchungen zur interkulturellen Kommunikation im Servicegespräch**

Dipl.-Sprechwiss. Anne Zarend  
Robert-Franz-Ring 18; 06108 Halle (Saale)  
annezarend@googlemail.com

Halle (Saale), 12.07.2010

## **Inhalt**

1 Problemstellung.....	2
2 Forschungsstand.....	2
3 Erkenntnisinteresse und Zielstellung .....	3
4 Methode .....	5
5 Material .....	6
6 Gliederung.....	6
7 Vorläufiges Literaturverzeichnis.....	7
8 Zeitplan .....	9

## **1 Problemstellung**

Seit Anfang der 1990er Jahre hat sich die Call-Center-Branche aufgrund neuer technischer Möglichkeiten sehr schnell entwickelt. Firmen gehen zunehmend dazu über einen Kundenservice über das Telefon zur Verfügung zu stellen. Mit diesen Entwicklungen stieg auch das Forschungsinteresse am Themengebiet der professionellen Telekommunikation.

Am Seminar für Sprechwissenschaft und Phonetik der Martin-Luther-Universität in Halle (Saale) bildet die Telekommunikation einen aktuellen Forschungsschwerpunkt. In diesem Zusammenhang werden phonetische Analysen verschiedener Telefongespräche zu den prosodischen Parametern (Melodie, Tempo, Dynamik, Rhythmizität, Akzentuierung, Stimmklang) im Zusammenhang mit ihrer kommunikativen Funktion durchgeführt sowie linguistisch-rhetorische Besonderheiten sprachlicher und sprecherischer Muster untersucht. Im Rahmen des Forschungsprojektes sind bereits zahlreiche Diplomarbeiten entstanden (vgl. Kapitel 2).

Durch die Zusammenarbeit der Universität in Halle mit der Staatlichen Universität in Woronesh rückte zusätzlich ein vollkommen neuer Aspekt in den Mittelpunkt der Betrachtung: Deutsch als Fremdsprache im Kontext der professionellen Telefonie. Aufgrund der Partnerschaft liegt ein umfangreicher Korpus von Gesprächen russischer Servicemitarbeiter mit Berufssprache Deutsch vor. Zur besonderen Kommunikationssituation am Telefon treten dabei durch interkulturelle Unterschiede zusätzliche Schwierigkeiten hinzu. Dazu gehören auch sprachliche und sprecherische Aspekte.

## **2 Forschungsstand**

Im Rahmen des Forschungsprojektes „Telekommunikation“ der Universität Halle ist bereits eine umfangreiche Literaturdatenbank entstanden. Der Fokus liegt vor allem auf dem Sprechausdruck und dessen Wirkung. Sprechausdruck meint aus sprechwissenschaftlicher Sicht sprecherische Ausdrucksformen, die an sprachliche Formulierungen gebunden sind, individuell ausgeführt, aber dennoch situations- und stimmungsadäquat, konventionalisiert gestaltet werden. Es geht demnach um die Art und Weise, wie eine sprachliche Äußerung hervorgebracht wird und dabei insbesondere um Melodie, Dynamik, Tempo, Artikulationspräzision und Klangfarbe der Stimme (vgl. Glück 2000, 680).

Diesem Gebiet wurde in der Forschung bisher wenig Beachtung geschenkt. Im Seminar für Sprechwissenschaft und Phonetik der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg sind in diesem Zusammenhang jedoch bereits verschiedene Diplomarbeiten entstanden, die sich auf die Wahrnehmung des Sprechausdrucks (Rocholl 2008), Sprechausdrucksmerkmale (Nenoff 2009) und emotionale Sprechweise in der Telekommunikation (Mielau 2009) von deutschen Muttersprachler/inn/en konzentrieren. Dabei handelt es sich überwiegend um Literaturarbeiten, die bisherige Erkenntnisse aufarbeiten und in einen neuen Zusammenhang

bringen. Empirische Arbeiten beschäftigen sich mit der Untersuchung des Zusammenhangs von Stimme und Persönlichkeit (Pietschmann 2008) und umfassen weitere ausgewählte kleine Projekte des Seminars für Sprechwissenschaft und Phonetik. In aktuellen empirischen Untersuchungen, in deren Zusammenhang eine weitere Dissertation entsteht, geht es im Teilprojekt ‚Phonetische Merkmale und ihre Optimierung in der professionellen Telekommunikation‘ insbesondere um die Entwicklung eines Coaching-Tools für die Optimierung von Sprechausdrucksmerkmalen in der Telekommunikation (Pietschmann, Nossok).

Obwohl bisherige Erkenntnisse aus dem Forschungsbereich der Telekommunikation mit Fokus auf deutsche Muttersprachler in diese Arbeit einfließen können, ist unter dem Aspekt des Deutschen als Fremdsprache nur sehr wenig publiziert worden. Erste Untersuchungen dazu wurden im Rahmen einer Diplomarbeit von Seißler (2009) durchgeführt, in der es darum ging, den Schulungsbedarf russischer Call-Center-Agent/inn/en mit Berufssprache Deutsch zu ermitteln. Dabei wurden die Anfänge der Telefongespräche von zwei Berufseinsteigerinnen in ihrem ersten Berufsjahr als Servicemitarbeiterinnen in einer Abteilung des Technischen Supports analysiert und die Mitarbeiterinnen in einem Interview genauer befragt, um Empfehlungen für eine adäquate Schulung für Berufseinsteiger/innen zu formulieren (vgl. Seißler 2009, 7). Insgesamt wirft das Thema der interkulturellen Kommunikation im Servicegespräch viele Forschungsfragen auf, die keinesfalls erschöpfend in einer Diplomarbeit geklärt werden können und weiterer Untersuchungen bedürfen.

### **3 Erkenntnisinteresse und Zielstellung**

Grundsätzlich stellt sich die Fragen, was ein gutes Gespräch in der professionellen Telefonie ausmacht und insbesondere, welche phonetischen und rhetorischen Merkmale gegeben sein müssen. Diese Frage greift eins der Forschungsziele des Seminars für Sprechwissenschaft und Phonetik auf und ist eng an den Begriff der ‚Gesprächsfähigkeit‘ geknüpft, da dieser in der sprechwissenschaftlich basierten Gesprächsforschung als wichtigstes Schulungsziel genannt wird. Was ‚gesprächsfähig‘ bedeutet und wie man diese Fähigkeit erlernen kann, wurde in der Literatur bereits viel diskutiert. Gespräche sind in ihrem Verlauf und Ergebnis nicht vorhersagbar, da sie immer situationsabhängig sind. D.h. wer mit wem, worüber, warum, wo, wann und womit kommuniziert, bestimmt das Gespräch. Demnach kann Gesprächsfähigkeit nicht auf ein Muster oder eine instrumentelle Fähigkeit reduziert werden und muss immer mehrdimensional betrachtet werden (vgl. Bose, Schwarze 2007, 13). Es geht darum, die Situation und den Partner einschätzen zu können, den Gesprächspartner zu verstehen, angemessene Äußerungen zu planen und zu realisieren (vgl. ebd.). Mit Fokus auf Deutsch als Fremdsprache entstehen in diesem Zusammenhang durch interkulturelle Besonderheiten zusätzliche Forschungsfragen.

### ***Deutsch als Fremdsprache***

In Bezug auf die Gesprächsfähigkeit müssen sowohl phonetische als auch rhetorische Aspekte näher betrachtet werden. Der/die Servicemitarbeiter/in muss sowohl sehr gut Deutsch sprechen als auch die Fachsprache sicher beherrschen. Zudem müssen die einzelnen Laute des Deutschen und die prosodische Ebene, d.h. Melodieverläufe und Äußerungsakzentuierung angemessen realisiert werden. Aktuelle Untersuchungen haben gezeigt, dass die Verständlichkeit, Akzeptanz und Wirkung einer Äußerung maßgeblich von der Intonation beeinflusst wird oder anders formuliert: „Verständlichkeit und Akzeptanz stehen und fallen mit der prosodisch-lautlichen Umsetzung“ (Bose, Hirschfeld, Neuber 2009, 24). In diesem Zusammenhang ist fraglich, ob ein russischer Akzent Einfluss auf den Gesprächspartner und damit auf den Gesprächsverlauf hat, denn „Ausspracheabweichungen ein und desselben Sprechers [...], führen bei verschiedenen Gesprächspartnern und in unterschiedlichen Kommunikationssituationen eben zu ganz andersartigen Wirkungen“ (Hirschfeld 2003 a, 164). Dennoch haben kontrastive Untersuchungen gezeigt, dass phonetische Abweichungen eine unbeabsichtigte Wirkung und eine inadäquate emotionale Reaktion hervorrufen können (vgl. Veličkova 2004, 4). Dabei handelt es sich weniger um Lautabweichungen, sondern vielmehr um Veränderungen von Stimmhöhe, Lautheit, Stimmklang, Sprechgeschwindigkeit und Artikulationspräzision. Auch häufige Hesitationspausen, d.h. Pausen, die durch lautliche Äußerungen wie ‚ähm‘ oder ‚hmm‘ gefüllt sind, haben Einfluss auf den Gesprächsverlauf. Insgesamt schließen Rezipienten „aus den rhetorischen und phonetischen Merkmalen unter anderem auf Eigenschaften, Einstellungen und Haltungen der Sprechenden Personen, was ihr Verhältnis zum fremdsprachigen Kommunikationspartner und ihre Gesprächsbereitschaft sowie Gesprächsverläufe bestimmt“ (Bose, Hirschfeld, Neuber 2009, 32).

### ***Sprechwirkung***

Daran geknüpft ist auch die Frage, wie ein/e Agent/in professionell und seriös wirken kann und welche Parameter die Wirkung des Sprechers beeinflussen. Ein zentraler Begriff ist in diesem Zusammenhang die Verständlichkeit, die eng mit der Wirkung einer Äußerung in Verbindung steht und von unterschiedlichen Faktoren abhängt. Gesprochene Sequenzen müssen in phonetisch guter Qualität, situativ und Hörerangemessen hinsichtlich Wortwahl und des Umfangs sowie der Qualität der Information hervorgebracht werden und für den Hörer akzeptabel sein (Bose, Hirschfeld, Neuber 2009, 24). Es sind demnach sowohl sprachliche als auch rhetorische Aspekte näher zu untersuchen.

Die Dissertation greift damit auch einen Arbeitsschwerpunkt des Seminars für Sprechwissenschaft und Phonetik auf, der bereits seit einigen Jahrzehnten untersucht wird. Neu in diesem Zusammenhang ist die Sprech- und Stimmwirkungsforschung unter interkulturellen Gesichtspunkten in der Telekommunikation.

### **Sprechausdruck**

Da Verständlichkeit und Akzeptanz entscheidend durch die prosodisch-lautliche Umsetzung einer Äußerung beeinflusst werden, nimmt der Sprechausdruck als Art und Weise, wie eine Äußerung hervorgebracht wird, einen zentralen Punkt in der Erforschung der interkulturellen Kommunikation im Servicegespräch ein. Der Sprechausdruck bestimmt Gesprächsverlauf und das Ergebnis. Interkulturelle und interlinguale Besonderheiten stellen in diesem Zusammenhang eine besondere Herausforderung dar. Welchen Einfluss der Sprechausdruck in der interkulturellen Kommunikation in Call-Centern auf die Einschätzung des Gesprächspartners hat und wodurch er gekennzeichnet ist, gilt es zu untersuchen.

In Anlehnung an die genannten Schwerpunkte können folgende übergeordnete Fragestellungen formuliert werden:

- Was kennzeichnet ein gutes Servicegespräch?
- Welchen Einfluss haben interkulturelle Unterschiede?
- Welche Wirkung haben phonetische und rhetorische Besonderheiten auf den Gesprächsverlauf und das -ergebnis im Servicegespräch?

### **4 Methode**

Zur Untersuchung der genannten Forschungsfragen werden Gesprächsanalysen durchgeführt. Diese linguistische Methode eignet sich besonders, da sie Erkenntnisse aus einer streng beschreibenden Perspektive ermöglicht. Der Gesprächsverlauf wird erst durch die Interaktion der Gesprächspartner bestimmt. Wesentliche Erscheinungen der Kommunikation können deshalb erst bei der Analyse erkannt werden und ermöglichen erst dann Vorannahmen zu bestätigen, zu verwerfen oder zu konkretisieren (vgl. Deppermann 1999, 11). Ziel ist es, qualitativ aussagekräftige Ergebnisse zu gewinnen.

Die Telefongespräche aus dem bereits vorliegenden Korpus werden zunächst verschriftet, gesprächsrelevante Teile nach den Konventionen von GAT notiert und ein Verlaufsdiagramm angefertigt. Anhand der Transkripte und Verlaufsbeschreibungen sollen Auffälligkeiten hinsichtlich der segmentalen, prosodischen und linguistisch-rhetorischen Ebene verdeutlicht werden. Neben diesen vorwiegend auditiven Analysen werden punktuell auch akustische Untersuchungen einfließen.

Da die Gespräche in der professionellen Telefonie einer strengeren Form unterliegen als in der Alltagskommunikation, ist davon auszugehen, dass sich wiederkehrende Gesprächsstrukturen herausfiltern lassen. Zu überprüfen sind emotionale Reaktionen innerhalb der Kommunikation, um in einem weiteren Schritt mögliche Konfliktpotentiale und Unsicherheiten hinsichtlich phonetischer und linguistisch-rhetorischer Besonderheiten aufzudecken und Merkmale eines guten Servicegesprächs abzuleiten.

## **5 Material**

Für die Gesprächsanalysen existiert bereits ein Korpus von insgesamt 45 Gesprächen zweier Mitarbeiterinnen eines Call-Centers in Woronesh, Russland. Das ermöglicht eine qualitativ genauere Analyse hinsichtlich wiederkehrender phonetischer und rhetorischer Besonderheiten und verschiedener Wirkungen beim Gesprächspartner bzw. dem Kunden. Bei den Gesprächen handelt es sich um 31 Gespräche aus dem Inbound, d.h. eingehende Telefonate und 14 Gespräche aus dem Outbound, d.h. abgehende Telefonate.

Zum Zeitpunkt der Gesprächsaufnahmen hatten die Mitarbeiterinnen kaum oder keine Berufserfahrung, was sich auf die Untersuchung positiv auswirkt, da in diesem Fall die größte Differenz zwischen Ist- und Idealzustand hinsichtlich der Fähigkeiten und Fertigkeiten besteht.

Im Rahmen eines geplanten vierwöchigen Aufenthaltes in Woronesh im April 2011 soll der Korpus erweitert und durch gezielte Befragungen der Mitarbeiter/innen ergänzt werden, um die Ergebnisse konkretisieren zu können.

## **6 Gliederung**

### *I Theoretischer Teil*

#### 1 Einführung

#### 2 Kunden-/ Servicegespräche

##### 2.1 Merkmale der Kommunikationssituation im Servicegespräch

##### 2.2 Formaler Aufbau eines Servicegesprächs

##### 2.3 Konfliktpotentiale im Servicegespräch

#### 3 Anforderungen an Servicemitarbeiter mit Berufssprache Deutsch in der professionellen Telefonie

##### 3.1 Arbeitsplatzbedingungen

##### 3.2 Tätigkeitsbeschreibung

##### 3.3 Belastungsfaktoren

#### 4 Gesprächsfähigkeit im Kontext der interkulturellen Kommunikation

##### 4.1 Verständlichkeit und Akzeptanz

##### 4.2 Sprechausdruck

##### 4.3 Rhetorische Fähigkeiten und Fertigkeiten

#### 5 Sprechwirkung in der interkulturellen Kommunikation

##### 5.1 Wirkung segmentaler Besonderheiten des Russischen im Deutschen

##### 5.2 Wirkung prosodischer Besonderheiten des Russischen im Deutschen

##### 5.3 Wirkung rhetorischer Besonderheiten

#### 6 Schlussfolgerungen mit Bezug auf die eigene Untersuchung

### *II Empirischer Teil*

#### 7 Empirische Untersuchung

##### 7.1 Fragestellung und Zielsetzung

##### 7.2 Material und Methoden

##### 7.3 Ergebnisse und Interpretation

###### 7.3.1 Wirkungsanalyse

###### 7.3.2 Befragung von Servicemitarbeiterinnen

###### 7.3.3 Zusammenfassung der Ergebnisse

#### 8 Zusammenfassung und Ausblick

## 7 Vorläufiges Literaturverzeichnis

- Antos, Gerd (Hg.) (2009): "Verständlichkeit". Rhetorik. Ein internationales Jahrbuch. Bd. 28. Tübingen.
- Baumgarten, Franziska (1931): Psychologie des Telefonierens. In: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hg.) (1989): Telefon und Gesellschaft. Berlin, 187-196.
- Bendel, Sylvia (2007): Sprachliche Individualität in der Institution. Tübingen.
- Bendel, Sylvia (2002): Gesprächskompetenz am Telefon – Ein Weiterbildungskonzept für Bankangestellte auf Basis authentischer Gespräche. In: Becker-Mrotzek, Michael; Fiehler, Reinhard (Hg.) (2002): Unternehmenskommunikation. Forum für Fachsprachen-Forschung 58. Tübingen, 257-276.
- Berens, Franz-Josef (1981): Dialogeröffnung in Telefongesprächen: Handlungen und Handlungsschemata der Herstellung sozialer und kommunikativer Beziehungen. In: Schröder, Peter; Steger, Hugo (Hg.) (1981): Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf, 402-417.
- Bose, Ines; Hirschfeld, Ursula; Neuber, Baldur (2009): Verständlichkeit und barrierefreie Kommunikation aus sprechwissenschaftlicher Sicht. In: Gerd Antos (Hg.) (2009): "Verständlichkeit". Rhetorik. Ein internationales Jahrbuch. Bd. 28. Tübingen, 21-33.
- Bose, Ines; Schwarze, Cordula (2007): Lernziel Gesprächsfähigkeit im Fremdsprachenunterricht Deutsch. In: Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht. <http://zif.spz.tu-darmstadt.de/jg-12-2/allgemein/beitra33.htm> (04.06.2009).
- Deppermann, Arnulf (2004): ‚Gesprächskompetenz‘ – Probleme und Herausforderungen eines möglichen Begriffs. In: Becker-Mrotzek, Michael; Brünner, Gisela (Hg.) (2004): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Frankfurt/ Main.
- Deppermann, Arnulf (2008): Gespräche analysieren. Eine Einführung. Wiesbaden.
- Deppermann, Arnulf (2001): Gespräche analysieren. Eine Einführung. Opladen.
- Engst, Judith (2008): Routiniert telefonieren – leicht gemacht. Ein Ratgeber für professionelles Telefonieren. Mannheim.
- Fojut, Simone (2008): Call Center Lexikon. Die wichtigsten Fachbegriffe der Branche verständlich erklärt. Wiesbaden.
- Glück, Helmut (2000): Metzler Lexikon Sprache. Stuttgart.
- Hartung, Martin (2004): Wie lässt sich Gesprächskompetenz wirksam und nachhaltig vermitteln? Ein Erfahrungsbericht aus der Praxis. In: Becker-Mrotzek, Michael; Brünner, Gisela (Hg.) (2004): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Frankfurt.
- Hartung, Wolfdietrich; Skorubski, Ines (1993): Über Ausdruck und Notation von Gereiztheit. In: Richter, Günther (Hg.) (1993): Methodische Grundfragen der Erforschung gesprochener Sprache, 33-46.
- Hirschfeld, U.; Neuber, B. (2009): Untersuchung und Optimierung von Gesprächsabläufen in der professionellen Telefonie. In: Veličkova, Ludmila / Petročenko, Elena (Hg.): Klangsprache im Fremdsprachenunterricht (V). Forschung und Praxis. Woronesh, 93-101.
- Hirschfeld, U.; Neuber, B.; Stock, E. (2007): Phonetische Sprechwirkungsforschung im Bereich der interkulturellen Kommunikation. In: Hallesche Schriften zur Sprechwissenschaft und Phonetik, Peter Lang Verlag, Berlin, Bern.
- Hirschfeld, Ursula (2001): Der fremde Akzent in der interkulturellen Kommunikation. In: Bräunlich, Margret; Neuber, Baldur; Rues, Beate (Hg.) (2001): Gesprochene Sprache – transdisziplinär. Festschrift zum 65. Geburtstag von Gottfried Meinhold. Frankfurt/ Main, 83-91.

Hirschfeld, Ursula (2003 a): Phonetische Interferenzen in der interkulturellen Kommunikation. In: Anders, Lutz-Christian; Hirschfeld, Ursula (Hg.) (2003): Sprechsprachliche Kommunikation. Probleme, Konflikte, Störungen. Frankfurt/ Main, 163-171.

Hirschfeld, Ursula (2003 b): Deutsch als Fremdsprache und interkulturelle Kommunikation – aktuelle Aufgaben für die Sprechwissenschaft. In: Barthel, Henner (Hg.) (2003): Zum Wissenschaftsverständnis der Sprechwissenschaft. München, Basel, 130-139.

Knapp-Potthoff, Annelie (1997): Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel. In: Knapp-Potthoff, Annelie; Liedke, Martina (Hg.) (1997): Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit. München.

Loos, Peter; Schäffer, Burkhardt (2001): Das Gruppendiskussionsverfahren. Theoretische Grundlagen und empirische Anwendung. Opladen.

Mielau, Sebastian (2009): Emotionale Sprechweise in der professionellen Telekommunikation. Diplomarbeit Universität Halle. (unveröff. Mskr.).

Minkkinen, Eila (2006): Telefongespräche in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation. Bestandaufnahmen und Gesprächsanalysen. Tampere.

Nenoff, Hans (2009): Sprechausdrucksmerkmale in der professionellen Telefonie. Untersuchungsmethodologische Aspekte. Diplomarbeit Universität Halle. (unveröff. Mskr.).

Neuber, Baldur (2006): Phonetische und rhetorische Wirkungen sprechstimmlicher Parameter. In: Deutsch als Fremdsprache. Zeitschrift zur Theorie und Praxis des Deutschunterrichts für Ausländer. 3. Quartal 2006 / Heft 3 - 43. Jahrgang, 151-156.

Pietschmann, Judith (2008): Sprechstimme und Persönlichkeit. Wirkungsuntersuchung zum Einfluss sprecherisch-stimmlicher Merkmale auf die Wahrnehmung und Zuschreibung von Persönlichkeitseigenschaften im Kontext der professionellen Telefonie. Diplomarbeit Universität Halle. (unveröff. Mskr.).

Rocholl, Josephine (2008): Zur Wahrnehmung des Sprechausdrucks bei Gesprächspassagen zur Produktvorstellung in der Telekommunikation. Diplomarbeit Universität Halle. (unveröff. Mskr.).

Siegfried, Doreen (2005). Kultur in deutsch-schwedischen Wirtschaftsgesprächen. Eine gesprächslinguistische Analyse. Wiesbaden.

Schwarzack, Steffi (2005): Potentiale interkultureller Kommunikationstrainings für die Sprechwissenschaft am Beispiel einer qualitativen Untersuchung zum Trainingsbedarf von in Brasilien lebenden Deutschen. Diplomarbeit Universität Halle. (unveröff. Mskr.).

Seißler, Lilian (2009): Bedarfsermittlung gesprächsrhetorischer Schulung von russischen Callcenter-Agent/inn/en mit Berufssprache Deutsch. Diplomarbeit Universität Halle. (unveröff. Mskr.).

Stock, Eberhard; Veličkova, Ludmila (2002): Sprechrhythmus im Russischen und Deutschen. In: Krech, Eva-Maria; Stock, Eberhard (Hg.) (2002): Hallesche Schriften zur Sprechwissenschaft und Phonetik, Band 8. Frankfurt/ Main.

Werlen, Iwar (1984): Ritual und Sprache. Zum Verhältnis von Sprechen und Handeln in Ritualen. Tübingen.

Veličkova, Ludmila (2004): Psycholinguistische und phonetische Basis der Störungen bei der interkulturellen Kommunikation. In: Veličkova, Ludmila; Petrocenko, Elena (Hg.) (2004): Klangsprache im Fremdsprachenunterricht. Staatliche Universität Woronesh, 3-11.

## 8 Zeitplan

<i>Zeitraum</i>	<i>Arbeitsphase</i>	<i>Erläuterung</i>
bis Ende September 2010	Phase 1: Konzeption	<ul style="list-style-type: none"><li>- Konkretisierung des Konzeptes</li><li>- Literaturrecherche und Literaturbearbeitung</li></ul>
Oktober 2010 – März 2011	Phase 2: Theorie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Konkretisierung des Konzeptes</li><li>- Literaturrecherche und Literaturbearbeitung</li><li>- Analyse des vorliegenden Untersuchungsmaterials</li></ul>
April 2011 – September 2011	Phase 3: Empirie	<ul style="list-style-type: none"><li>- weiterführende Untersuchungen in Woronesh, Russland</li><li>- Ergänzung des Untersuchungsmaterials mittels weiterer Aufnahmen und Befragungen</li><li>- Literaturrecherche und Literaturbearbeitung</li></ul>
Oktober 2011 – März 2012	Phase 4: Auswertung	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analyse und Auswertung des vorliegenden Materials</li><li>- Literaturrecherche und Literaturbearbeitung</li></ul>
April 2012 – September 2012	Phase 5: Korrektur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Korrekturen und Nachbearbeitung</li></ul>