

# Authentische Tonaufnahmen von fachlicher Kommunikation in der Wirtschaft: Das Halden-Korpus

Ulrich Heuberger

## 1. Das Problem der Beschaffung

Mit der Zuteilung der »Knutepunkt«-Funktion für fachliche Kommunikation in der Wirtschaft im Jahre 1995 übernahm die Hochschule Østfold eine große Verantwortung.

Im Hauptfach »Merkantilt Tysk Fagspråk« wurde z. B. schnell deutlich, daß diese Verantwortung nicht zuletzt auch die Aufgabe umfaßt zu zeigen, was *wirklich* beim Vollzug mündlichen wirtschaftlichen Handelns geschieht.<sup>1</sup>

Die beste Möglichkeit, diese Wirklichkeit unmittelbar darzustellen und für Forschung und Lehre zugänglich zu machen, besteht darin, authentische Tonaufnahmen von mündlichen Kommunikationssituationen in der Wirtschaft zu verwenden. Ende 1997 wurde daher als langfristiges Projekt festgelegt, das »Halden-Korpus« einzurichten. Ziel ist die Erstellung von Tonaufnahmen, ihre Dokumentation, Verschriftlichung und Bereitstellung für Forschung und Lehre.<sup>2</sup>

Nun ist es schon lange ein dringender Wunsch vieler Sprachforscher, authentisches Material aus der Wirtschaft bearbeiten zu können, und der Beginn der sog. »authentischen Wende« kann auf Ende der 80er Jahre datiert werden. Während

schriftliche Unterlagen schwer, aber immerhin doch zu erhalten sind, steht es um authentische Tonaufnahmen schlecht, da zuerst eine lange Reihe von Hürden genommen werden muß: Zunächst einmal dürfen Geschäftsgeheimnisse und -gebahren nicht an die Öffentlichkeit dringen. Wie glaubhaft und technisch zuverlässig ist die Zusicherung der Anonymisierung von Namen, Orten, Preisen etc.? Werden die Gesprächspartner (Kunden, Mitarbeiter oder Geschäftspartner) mit einer Aufnahme einverstanden sein? Wenn ja, wird die Aufnahme als solche den Ablauf der Gespräche negativ beeinflussen? Wie steht es überhaupt mit der rechtlichen Problematik von Aufnahmen, z. B. bei Telefongesprächen? Was geschieht, wenn unvorhergesehene Themen oder Wendungen auftauchen, die für eine Aufnahme zu sensibel erscheinen? Und schließlich, eher auf der psychologischen Ebene: Wie schlecht spreche ich? Kommen jetzt meine Formulierungsdefizite zum Vorschein und werden analysiert? Alle möglichen Bedenken müssen erkannt und ausgeräumt werden, und sie sind sehr wahrscheinlich der Grund dafür, daß bisher nur in sehr beschränktem Umfang authentisches Tonmaterial existiert.

1 Zur Definition von »Merkantilt Fagspråk« vgl. [http://www.hiof.no/hiof/avd/samf\\_spraak/publik98.htm](http://www.hiof.no/hiof/avd/samf_spraak/publik98.htm), Årsmelding fra knutepunktutvalget [...], Definisjoner 1.2.

2 Andere Formen der Datenbeschaffung wie Beschreibung durch Beteiligte, teilnehmende Beobachtung, Rollenspiele zu relevanten Themen sind zwar sinnvoll, aber »Datengrundlage zweiter Wahl«; vgl. Fiehler (i. V.).

Der »Knutepunkt« in Halden hatte nun den Vorteil, in Peter Schröder<sup>1</sup> einen der wenigen Experten für die empirische Erforschung gesprochener Sprache (insbesondere professioneller Kommunikation) in Deutschland zu bekommen. Damit waren die Voraussetzungen erfüllt, das Problem von Halden aus zu lösen, und im Herbst 1997 wurde mit den Vorbereitungen für eine Akquisitionsreise nach Deutschland begonnen.

Als geographisches Gebiet wurde ein norddeutsches Bundesland gewählt. Wegen der traditionellen Wirtschaftsbeziehungen zu Skandinavien und bestehenden Kooperationen zwischen Hochschulen in Norddeutschland und der HiØ bestand die Hoffnung, daß wir hier am ehesten auf für unser Projekt aufgeschlossene Wirtschaftsakteure treffen würden.

Im Laufe einiger Wochen mit intensiver Kontaktarbeit über alle verfügbaren Medien wurde das Ziel verfolgt, Partner als mögliche Multiplikatoren zu finden, denen wir unser Vorhaben zunächst einmal erläutern durften. Die meisten der so angesprochenen Personen lehnten jede weitere Verhandlung schnell ab, als sie von der Zielsetzung erfuhren, dennoch konnte für den Januar 1998 eine einwöchige Reise zu Gesprächen mit Vertretern von Hochschulen, Handelskammern, Unternehmerverbänden, Gewerkschaften, Behörden und privaten Firmen angesetzt werden.

Für die Vorbereitung auf die Gespräche wurde den deutschen Partnern schriftliches Informationsmaterial zugeschickt, anhand dessen sie sich einen Eindruck über Ziele und Verfahren des Projekts verschaffen konnten. Die Gespräche dau-

erten zwischen einer und zwei Stunden, verliefen immer in höflicher und interessierter, aber auch sehr deutlich skeptischer Atmosphäre. Selbst wenn die Multiplikatoren bereit waren, sich für die Erlaubnis von Tonaufnahmen bei ihren Vorgesetzten, Partnern, Kollegen oder sonstigen uns zur Verfügung stehenden Kontaktadressen einzusetzen, endete jedes Gespräch mit dem Vorbehalt, daß erst noch die Zustimmung der ggf. weiteren Beteiligten oder Verantwortlichen eingeholt werden müsse. Insbesondere war es schwierig, die Gesprächspartner vom Vorteil zu überzeugen, der letztlich auch für die Wirtschaft selbst entsteht, wenn an den Hochschulen vermehrt mit authentischem Material geforscht und unterrichtet wird, da es sich hier für den einzelnen Entscheidungsträger doch um einen noch abstrakten und in unbestimmter Zukunft liegenden Nutzen handelt.

In den Wochen und Monaten nach der Gesprächsreise wurde bei den insgesamt zehn Gesprächspartnern systematisch und intensiv Nachkontaktpflege betrieben und zwar mit folgendem Ergebnis: Der Geschäftsführer eines regionalen Unternehmerverbandes, der im Gespräch zunächst einen überaus skeptischen Eindruck vermittelt hatte, lud uns für Anfang Mai in eine norddeutsche Stadt zu konkreten Aufnahmen ein. Einladungen anderer Ansprechpartner gab es nicht. Rechnerisch bedeutet dies, daß nur 10% der Kontakte produktiv wurden, eine von uns allerdings erwartete niedrige Quote.

Die erste Aufnahmereise fand Anfang Mai 1998 statt und wurde von P. Schröder und dem Verfasser (der vor allem praktische Erfahrungen sammeln wollte)

1 Peter Schröder arbeitete von 1969 bis 1995 am Institut für Deutsche Sprache in Freiburg und Mannheim und ist seit 1996 Professor für Fachliche Kommunikation in der Wirtschaft an der HiØ, Halden, Norwegen. Vgl. auch <http://tor.hiof.no/~peters/>.

durchgeführt. Unsere Kontaktperson gestattete den Mitschnitt einer längeren Arbeitsbesprechung in der eigenen Abteilung und vermittelte uns an fünf Kontaktpersonen, die jeweils Geschäftsführer in der eigenen Firma waren. Bei vier dieser fünf Partner konnten wir insgesamt etwa 10 Stunden Tonaufnahmen machen, beim fünften Partner wurde in einem langen Gespräch die Bereitschaft hergestellt, uns zu einem späteren Zeitpunkt aufnehmen zu lassen.

Deutlich zeigte sich in dieser Woche die Türöffnerfunktion unseres zuerst angesprochenen Multiplikators. Es war offenbar gelungen, ihn von der Seriosität unseres Projektes zu überzeugen, so daß er selbst seinen Kontaktpersonen gegenüber überzeugend auftreten konnte. Bei diesen war nämlich praktisch keine Überzeugungsarbeit mehr nötig, sie benötigten eher ergänzende Informationen und wir stießen schon auf grundsätzliche sachliche und emotionale Zustimmung. Interessant war auch die Lösung aktueller Akzeptanzprobleme bei uneingeübten Gesprächsteilnehmern: In allen Fällen hat unser Partner, der die Gespräche vorbereitete, die Aktion zu der seinen gemacht und unsere Interessen gegenüber dem skeptischen Part vertreten, und zwar auf sehr verschiedene Weise: von der fast nebenbei geäußerten Tatsachenfeststellung, daß »die Herren von einer Hochschule in Norwegen dieses Gespräch aufnehmen werden«, über eine eher flapsige Bemerkung mit ähnlichem Inhalt bis zu einer kurzen sachlichen Begründung, die in der Regel aufgrund des meist vorhandenen Machtgefälles unmittelbar akzeptiert wurde. Mehrfach wurde dabei deutlich, daß unsere Herkunft aus Norwegen die Zustimmung zu Aufnahmen erleichterte. Neben dem allgemeinen Sympathiefaktor für dieses immer noch etwas exotische Reiseland kam vielleicht auch zum Tragen, daß die Aufnah-

men hier »weiter weg« und somit »sicherer« erschienen, als dies bei inländischen Interessenten der Fall gewesen wäre.

Wir haben direkte (face-to-face) und Telefongespräche aufgenommen. Schwieriger als die Klärung juristischer Fragen in diesem Zusammenhang waren technische Probleme bei der Aufnahme von teils digitalen, teils analogen Fernsprengeräten. Als Aufnahmegeräte kamen hochwertige Sony Walkmen mit Stereomikrophonen zum Einsatz (face-to-face) bzw. automatische Telefonaufzeichnungsgeräte, die sich bei Gesprächsbeginn ein- und bei Gesprächsende ausschalteten. Somit waren auch unbeaufsichtigte Aufnahmen möglich. Teilweise waren wir beide bei den Aufnahmen anwesend, teilweise wurde parallel bei verschiedenen Firmen aufgenommen. Während der Aufnahme wurde jeweils eine Situationsskizze angefertigt, die Namen und Funktion der Anwesenden sowie ihre Positionierung im Raum festhielten, Anfang und Ende der Aufnahme, technische Angaben zu den Aufnahme-geräten, Hinweise auf Unterbrechungen oder besondere Ereignisse, die bei der späteren Rekonstruktion hilfreich sein können. Die Unterlagen bleiben selbstverständlich unter Verschluss und sind nur den Aufnehmenden zugänglich. Alle Namen und Daten werden vor der Verwendung in Forschung und Lehre anonymisiert.

Dem Aufnehmenden obliegt es während der Aufnahme, möglichst wenig in Erscheinung zu treten, d. h. es gibt keinen Blickkontakt mit den Beteiligten, keine Mimik oder Gestik, die auf innere Beteiligung am Dialog schließen läßt etc.

Im Laufe des Jahres 1998 führte P. Schröder eine weitere Reise in Norddeutschland durch, die insgesamt 2,5 Stunden Tonaufnahmen erbrachte, während der Verfasser eine Firma in Hessen besuchen und alle Gespräche des Chefs einer mit-

telständischen Firma während zweier Tage aufzeichnen konnte. Die Vertrauensbasis zu dieser Firma war über viele Jahre hinweg im Rahmen der Entsendung von Praktikanten unseres Studiums MTIH entwickelt worden.

Die Netto-Aufnahmezeit dieser Reise betrug 6,2 Stunden.

Nach einer aufwendigen Vorbereitungsphase und einer einwöchigen Vorbereitungsreise waren im Jahre 1998 drei Aufnahme Reisen möglich, die im Ergebnis insgesamt rund 15 Stunden authentischer Tonaufnahmen erbrachten. Darüber hinaus haben wir bei den besuchten Partnern eine Vertrauensbasis geschaffen, die den Boden für weitere Aufnahmen bei diesen oder weiteren bereitet. Somit ist eine solide Basis für die Erstellung des Halden-Korpus gesichert.

## 2. Bestand und Entwicklungsmöglichkeiten

Die Original-Tonaufnahmen stellen einen hohen immateriellen Wert dar und sind so gut wie möglich vor Beschädigung und unbefugtem Zugriff zu schützen. Deshalb wird für jede einzelne Situation auf den Originalkassetten eine sog. Mutterkopie hergestellt und dann in den Panzerschrank weggeschlossen. Soll mit den Aufnahmen gearbeitet werden, wird dafür eine Arbeitskopie gezogen.

Für die technische Bearbeitung, die Dokumentation und die Rohtranskriptionen standen uns im Jahr 1999 Mittel für die Beschäftigung einer studentischen Hilfskraft im Umfang von 400 Stunden zur Verfügung. Damit wurden die Originalkassetten archiviert und zwar nach Datum und Ort der Aufnahme, das Aufnahmegerät und der Kassettentyp wurde registriert. Außerdem wurden die ersten Vorschläge für die Eintragung in ein Formblatt vorbereitet, das später als Titelseite oder Deckblatt für die Transkription und als Karteikarte für das Archiv be-

nutzt wird. Danach mußten die einzelnen Diskurse einem Diskurstyp zugeordnet werden. Für eine eindeutige Identifizierung wurde jedem Diskurstyp ein sechsstelliger Zahlenschlüssel sowie ein Buchstabencode nach folgendem Beispiel zugeordnet:

10.04.09 F  
 ↓ ↓ ↓ ↓ ↓  
 ↓ Face-to-Face  
 ↓ Diskursnummer  
 ↓ (hier: Verhandlung Nr. 9)  
 ↓ Diskurstyp (z. B. 04: Verhandlung)  
 ↓ Projekt (10: Halden-Korpus)

In besonderen Fällen fügten wir diesen Siglen noch ein Sternchen hinzu, um zu markieren, daß uns dieser Diskurs für Analysen und/oder für die Verwendung in der Lehre bzw. für Kommunikationstrainings besonders geeignet erschien.

Neben dem numerischen Zahlenschlüssel wurden Titel vergeben, die möglichst unmittelbar als Zitat aus dem Diskurs stammen, um die Erinnerung an die Situation zu erleichtern. Trotzdem fällt es oft schwer, den ganzen Diskurs nur mit Hilfe des Titels ins Gedächtnis zu rufen, und deshalb erstellten wir für jede Situation eine Kurzcharakteristik, die den Gesprächsverlauf skizziert und/oder z. B. atmosphärische Besonderheiten festhält. In diesen Kurzcharakteristiken findet man auch Querverweise auf inhaltliche Zusammenhänge, wenn in verschiedenen Diskurstypen dieselben Geschäftsvorgänge bearbeitet werden.

*Beispiel: 10.04.27F: Hauspreis*  
 Schlussverhandlung bei Autokauf (alter Kunde bestellt gegen Inzahlungnahme seines alten einen Neuwagen). Verhandlung findet in der großen Verkaufshalle des Autohauses statt (Hintergrundgeräusche). Gesprächsanfang fehlt (Verkäufer kommt von Gebrauchtwagenabteilung/Begrüßung mit Verkäufer hatte schon vorher stattgefunden. In Gebrauchtwagenabteilung hatte Verkäufer die letzten Details für die Bewertung des Altwagens geklärt). Die Schluß-

verhandlung beginnt entsprechend mit »Folgendes...«. Während Verkäufer weg ist, führt PS (= Aufnehmender) längeres Einwilligungsgespräch. Verhandlung endet mit Bestellung eines Neuwagens, nachdem die Firma dem Kunden bei der Bewertung des alten sehr entgegengekommen ist. Der »Fall« ist jeweils auch Gegenstand in den Arbeitsberatungen am 9. und 10.11. (vgl. 10.03.03F und 10.03.05F; Titel des Gesprächs: »Hauspreis«).

Selbstverständlich ist die gewonnene Klassifizierung nicht unproblematisch. Nur die wenigsten Situationen lassen sich eindeutig einem Diskurstyp zuordnen, in vielen Situationen spielen mehrere Diskurstypen eine Rolle: spezifische interaktive Aufgabenkomplexe wurden von den Beteiligten entweder gleichzeitig oder nacheinander bearbeitet, z. B. *Verhandlung*, *Terminabsprache*, *Streit*, *Bera-*

*tung*, *Controlling*. Der Diskurs wurde dann dem Diskurstyp zugeordnet, der nach unserer Meinung dominierte. Wenn andere Diskurstypen beteiligt sind, wurde dieses in der Kurzcharakteristik vermerkt. Wenn im folgenden die bisher vergebenen Kategorien aufgelistet werden, so geschieht dies im Bewußtsein, daß es sich um eine vorläufige, intuitiv vergebene und im Prinzip nur grobe Orientierungshilfe handelt, die aber einen Zugriff auf das Material erleichtert.

#### *Resultate:*

Die Aufnahmen im Umfang von insgesamt 15 Stunden erbrachten 145 authentische Kommunikationssituationen und enthalten die folgenden vorläufigen Diskurstypen (Stand 12.8.1999):

Code	Name	Zahl der Diskurse
01	Beratung	3
02	Controlling	4
03	Arbeitsbesprechung	5
04	Verhandlung	29
05	Beschwerde/Reklamation	3
06	Absprache	3
07	Terminvereinbarung/Verabredung	5
08	Auskunft	7
09	Nachricht hinterlassen (an nicht anwesenden Dritten)	7
10	Benachrichtigung/Mitteilung	4
11	Anfrage	4
12	Anrufbeantworter	6
13	Firmeninterne Koordination	34
14	Bestellung von Waren und Dienstleistungen	2
15	Vortrag	1
16	Diktiergerät	7
17	Kundenbefragung	22

Inzwischen sind drei Diskurse transkribiert, eine Beratung (*Freundin mit Geld*) ist anonymisiert, auf CD-Rom gebrannt und wurde bereits im Unterricht und zu Vortragszwecken eingesetzt, die beiden anderen (*Schmerzgrenze* und *Das is ne Fälschung*) könnten jederzeit für eine gesprächsanalytische Rekonstruktion in Forschung und Lehre herangezogen werden. Bis Ende des Jahres 2000 werden wir voraussichtlich zwei weitere Transkriptionen mit den Titeln *Schmerzgrenze 1 + 2* und *Das is ne Fälschung* abschließen können. (Ist eine Aufnahme transkribiert, kann von ihr eine anonymisierte und eine Original-CD-Rom-Version hergestellt werden, die langfristig das Degradierungsproblem löst und das Arbeiten mit der Aufnahme erleichtert.)

Wie kann und soll nun im einzelnen inhaltlich mit den Aufnahmen und Transkriptionen gearbeitet werden? Auch wenn alle möglichen linguistischen und diskursanalytischen Fragestellungen zur authentischen mündlichen Wirtschaftskommunikation mit dem Halden-Korpus bearbeitbar sind, Ausgangspunkt für die Entwicklung von analytischen und didaktischen Perspektiven sollte immer sein, daß wir mit dem Halden-Korpus eine in dieser Weise bisher einmalige Dokumentation von mündlichen Situationen begonnen haben, in denen die Akteure in der Wirtschaft ihren Job machen, in denen wirtschaftliche Fakten hergestellt werden. Analytische Perspektiven könnten also z. B. sein:

- Handlungsstrukturanalysen bzw. Handlungsschemaanalysen zu einzelnen Diskurstypen (empirische Feststellung des Handlungsschemas, des interaktiven Aufgabenprofils für einen Diskurstyp, bzw. Überprüfung und Modifizierung vorhandener Vorschläge)
- Analyse zu spezifischen Fragestellungen (z. B. *Probleme der Handlungskoordination beim Telefonieren nach Skript* oder

*Unterschiedliche Aushandlungsstrategien gegenüber verschiedenen Anbietern im Zusammenhang mit Angeboten zur Errichtung eines Local Area Network*)

- Rekonstruktion der kommunikativen Wirklichkeit des Geschäftsführers eines mittelständischen Unternehmens, dessen gesamte dienstliche und halbdienstliche face-to-face- und Telefonsituationen über zwei volle Arbeitstage aufgenommen wurden
- Empirische Überprüfung von gängigen normativen Verhandlungsmodellen (z. B. Harvard-Modell; vgl. Fisher/Ury/Patton 1998).

Natürlich wird das Material an unserer Hochschule auch für Qualifikationsarbeiten im Diplomstudium (hovedfag) und für Promotionen herangezogen; ein Doktorandenstipendium wurde im Herbst beantragt. Für den Herbst 2000 ist in Halden ein Workshop geplant, in dessen Rahmen für zwei ausgewählte Diskurse Gesprächsanalytiker und die echten Akteure gemeinsam Transkript und Aufnahme analysieren und jeweils ihr Verständnis des interaktiven Geschehens entwickeln bzw. darüber diskutieren sollen, was *wirklich* geschehen ist. Insgesamt bietet es sich an, das Halden-Korpus auch gezielt für Kommunikationstrainings in der Wirtschaft einzusetzen.

Wenn die vorhandenen Situationen transkribiert und die Aufnahmen digitalisiert sind, hoffen wir, das Halden-Korpus auch über das Netz verfügbar machen zu können. Voraussetzung dafür sind natürlich die notwendigen (finanziellen) Mittel.

#### Literatur

- Fiehler, Reinhard: *HSK »Text- und Gesprächslinguistik«* (in Vorbereitung).
- Fisher, Roger; Ury, William; Patton, Bruce: *Das Harvard-Konzept. Sachgerecht verhandeln, erfolgreich verhandeln*. Frankfurt a. M.; New York: Campus, 1998.