

4 Studie zur Chat-Kommunikation

4.1 Fragestellungen

Die Arbeit basiert auf einer ethnomethodologischen Grundhaltung. Vertreter ethnomethodologischer Forschung wollen zeigen, daß Personen in ihrem Handeln Strukturen herausbilden, indem sie ihre Sinndeutungen und Handlungen aneinander orientieren (s.a. Exkurs S. 95). Diese Strukturen lassen sich mit Hilfe der Konversationsanalyse analysieren.

Es wird in der Arbeit davon ausgegangen, daß in dem medial vermittelten Kommunikationsprozeß per Computer ebenfalls derartige Strukturen der Interaktion vorhanden sind, die sich beschreiben lassen. Einerseits gibt es explizierte Regeln der Chat-Kommunikation in Form von „Chatiquetten“⁵¹, die von den Chat-Betreuern vorgegeben werden. Andererseits produzieren und reproduzieren die Chatter in ihrer Interaktion obiger Annahme folgend beständig kommunikative Muster, die von den Teilnehmern implizit angewandt werden und die es in dieser Arbeit für einen Teilbereich herauszuarbeiten gilt. Ob sich dies im Rahmen der Chat-Kommunikation tatsächlich mit Hilfe der Konversationsanalyse bewerkstelligen läßt, muß erst noch eindeutig geklärt werden (vgl. Kap. 2.1).

Von daher stellt sich zuerst die zentrale heuristische Frage:

Ist die Chat-Kommunikation eine Form von Konversation, deren Strukturen sich mit Hilfe der Konversationsanalyse herausarbeiten lassen?

Die Unterschiede in der Gesprächsorganisation von face-to-face- und Chat-Kommunikation, wie sie bereits im Theorieteil vorgestellt wurden, bieten keine ausreichende Basis für eine abschließende Bewertung. Das Turn-Taking-Modell mag zwar nur mit großen Einschränkungen auf die Chat-

⁵¹ In den "Chatiquetten" werden erste Hilfestellungen gegeben, indem einige allgemeine Regeln auf den Homepages der jeweiligen Chat-Server zu finden sind. Diese Regeln sollen im Umgang miteinander beachtet werden. Die Befolgung der Regeln ist selbstverständlich nicht garantiert; außerdem werden derartige Regeln den Praxiserfahrungen entsprechend laufend überarbeitet und verändert.

Kommunikation übertragbar sein. Eine empirische Untersuchung könnte jedoch zeigen, daß die Differenzen nicht so groß sind als daß Chat-Kommunikation sich nicht mit Hilfe der Konversationsanalyse untersuchen lassen und zu fruchtbaren Ergebnissen führen würde.

Aus diesem Grund wird eine exemplarische konversationsanalytische Auswertung vorgenommen, anhand derer im Anschluß die Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes der Konversationsanalyse anhand der empirischen Gegebenheiten diskutiert werden.

Die allgemeine Fragestellung, die dabei die Datenerhebung und den Analysebeginn leitete, lautet:

Nach welchen interaktiven Regeln (Gesprächspraktiken) gestaltet sich die Kommunikation von Kindern und Jugendlichen beim Chatten?

Im Theorieteil wurden verschiedene Sprachmittel vorgestellt, die als spezifisch für die Chat-Kommunikation gelten (s. Kap. 2.3.2). Inwiefern diese Mittel von Kindern und Jugendlichen beim Chatten eingesetzt werden ist unklar. Einerseits wird die junge Generation gerne als Vorreiter („early adopters“) in bezug auf die Neuen Medien und ihre Nutzung bezeichnet, andererseits setzen die teilweise aus dem Englischen übernommenen Sprachmittel einige Kenntnisse voraus, die gerade bei den jüngeren Chattern nicht einfach vorausgesetzt werden können.

Im Rahmen einer zusätzlichen Auswertung soll eine diesbezügliche Antwort gefunden werden:

Welche Formen (Sprachmittel) werden von Kindern und Jugendlichen beim Chatten eingesetzt?

4.2 Operationalisierung

Zur Untersuchung der kommunikativen Vorgänge im Chat werden die Kommunikation und die eingesetzten sprachlichen Formen datengestützt rekonstruiert. Als Datenmaterial dienen die Logfiles eines Webchats für Kinder und Jugendliche (Datenkorpus „E-Chat“, s. S. 85).

Der Inhalt der Gespräche spielt keine Rolle im Rahmen konversationsanalytischer Forschung, solange er keine Konsequenzen für die Gesprächsstruktur hat, welche von den Gesprächsteilnehmern selbst sichtbar gemacht werden. Die Frage nach den Themen im Chat ist deshalb aus konversationsanalytischer Sicht irrelevant. Aus psychologischer Perspektive hingegen sind die von Kindern und Jugendlichen bevorzugten Themen der Chat-Gespräche ein spannender Aspekt des Chat-Verhaltens. Aus diesem Grund wird in einem Unterkapitel (s. 5.1.2) ein Einblick in die die Chat-Kommunikation dominierenden Inhalte gegeben.

Zur Operationalisierung der Fragestellungen der Dissertation wird zunächst von einer positiven Antwort auf die heuristische Frage nach der Anwendbarkeit der Konversationsanalyse bei Chat-Kommunikation ausgegangen. Die Logfiles des „E-Chat“ werden daraufhin mit Hilfe der Konversationsanalyse analysiert. Erst im Anschluß an die Auswertung und die Präsentation der Ergebnisse im fünften Kapitel werden im Rahmen des Diskussionskapitels die Chancen und Nachteile der Anwendung des konversationsanalytischen Verfahrens auf die Chat-Kommunikation erörtert. Wesentlicher Bestandteil der Diskussion wird dabei die vermeintliche Ähnlichkeit von Chat-Kommunikation mit der Kommunikationsform sein, die Vertreter der Konversationsanalyse als Konversation bezeichnen.

Für die Bearbeitung der Frage nach den interaktiven Regeln werden Eröffnungssequenzen aus den Logfiles mit Hilfe der Konversationsanalyse ausgewertet. Die konversationsanalytische Untersuchung konzentriert sich auf Passagen, in denen Chatter den Chat-Raum neu „betreten“ und sich am

Chat mit einer Äußerung beteiligen. In diesen Sequenzen wird nach rekurrierenden interaktionalen Strukturen gesucht.

Die Frage nach den eingesetzten Sprachmitteln wird im Rahmen einer eigenständigen Auswertung (vgl. Kap. 5.3) bearbeitet. Dabei werden ebenfalls die Logfiles analysiert, wobei hierzu jedoch nicht die Konversationsanalyse eingesetzt wird, sondern die Sprachmittel rein quantitativ herausgearbeitet und die entsprechenden Häufigkeiten ausgezählt werden. Basierend auf der Lektüre der sprachwissenschaftlichen Fachliteratur zum Thema Internet-Kommunikation (siehe Kapitel 2.3.2) wird die allgemeine Frage nach den Sprachmitteln spezifiziert, so daß der potentielle Einsatz von drei konkreten Sprachformen untersucht wird:

- graphostilistische Formen,
- Äußerungen in Asterisken und
- der Gebrauch von Akronymen.

Vorab wird kurz Bezug auf die Diskussion um die Existenz einer sogenannten „Jugendsprache“ genommen, die u.a. von den Medien (inklusive dem Internet) beeinflußt wird.

4.3 Methode: Konversationsanalyse

Die Konversationsanalyse (im Folgenden auch als KA bezeichnet) ist – stark vereinfacht gesprochen – ein Forschungsansatz, innerhalb dessen Interaktionen zwischen zwei oder mehr Personen untersucht werden. Dabei beschäftigt sie sich mit den Prinzipien der sozialen Organisation von sprachlicher und nichtsprachlicher Interaktion. Anstelle des Begriffs Konversation oder Gespräch zur Bestimmung des Gegenstandsbereichs wird laut EBERLE (1997) auf Anregung SCHEGLOFFS hin zunehmend der Ausdruck „talk-in-interaction“ verwandt, da es sich bei der KA erstens „...nicht um die Bezeichnung eines Gegenstandsbereichs (Konversationen), sondern um einen spezifischen Forschungsansatz mit eigenen methodologischen Prämissen und methodischen Verfahrensweisen handelt. Zweitens werden nicht nur Konversationen, also zwanglose Unterhaltungen analysiert, sondern Gespräche aller Art, also z.B. auch formelle Interaktionen in institutionellen Settings. ... Drittens befaßt sich die KA nicht nur mit sprachlichen, sondern auch mit nichtsprachlichen Interaktionen“ (ebd.:245f). Aus diesen Gründen läßt sich die Konversationsanalyse⁵² auch nicht einfach mit „Gesprächsanalyse“ über- oder gleichsetzen. Zusätzlich unterscheidet die deutsche Sprachwissenschaft noch zwischen verschiedenen Strömungen wie der Diskursanalyse, Dialogforschung, Gesprächsanalyse etc. Die amerikanische Konversationsanalyse steht für einen eigenständigen Forschungsansatz, der sich – beeinflusst vom Symbolischen Interaktionismus – ursprünglich innerhalb der Soziologie entwickelte und in den letzten Jahrzehnten in Deutschland besonders durch die Wissenschaftler JÖRG BERGMANN (Soziologie), ARNULF DEPPERMAN (Sprachwissenschaften & Psychologie) und WERNER KALLMEYER (Sprachwissenschaften) weitergetragen wurde. Obgleich die Konversationsanalyse ursprünglich im Rahmen soziologischer Forschung entstand, wird sie ebenfalls in anderen Disziplinen

⁵² In der vorliegenden Arbeit werden trotz der oben angeführten Argumente weiterhin die Begriffe Konversationsanalyse und Gespräch anstelle des Ausdrucks „talk-in-interaction“ verwandt, da ersterer im Falle der Studie von Chat-Kommunikation auch den zu untersuchenden Gegenstandsbereich deutlich bezeichnet und zum anderen für den Begriff „talk-in-interaction“ noch keine geeignete Übersetzung gefunden wurde, die einen guten Lesefluß ermöglicht.

wie z.B. in der Kommunikationswissenschaft (siehe HEPP 1998) oder in der Psychologie (s. KNAUTH & WOLFF (1989)) erfolgreich angewandt.

4.3.1 Exkurs: Grundlagen der Konversationsanalyse

Da die Geschichte der Konversationsanalyse (KA) und ihre theoretische Verankerung in der Ethnomethodologie in der Psychologie noch relativ unbekannt sind, wird an dieser Stelle kurz auf ihre Ursprünge eingegangen.

Die Konversationsanalyse wurde Mitte der 60er Jahre vor allem durch HAROLD GARFINKEL⁵³ Schüler HARVEY SACKS (1935-1975) entwickelt. Sie entstand aus dem Ansatz heraus, die ethnomethodologischen Vorstellungen und Fragestellung auf Gespräche anzuwenden. SACKS entdeckte, daß „talk can be examined as an object in its own right, and not merely as a screen on which

⁵³ Der Begriff der Ethnomethodologie wurde Anfang der 60er Jahre von dem Soziologen HAROLD GARFINKEL in Anlehnung an das in der nordamerikanischen Kulturanthropologie entwickelte Konzept der „Ethnoscience“ geprägt. GARFINKEL interessierte sich dafür, wie die Mitglieder einer Gesellschaft durch ihr Handeln ihren Alltag leben und ihre Wirklichkeit konstituieren. Für ihn existieren die sozialen Handlungen nicht als unabhängige Realitäten bzw. objektive Sachverhalte, sondern die Mitglieder produzieren diese erst durch ihre Handlungen und Wahrnehmungen. Gesellschaftliche Tatbestände erhalten ihren Wirklichkeitscharakter ausschließlich über die zwischen den Menschen ablaufenden Interaktionen (s. BERGMANN 1995). Diese Wirklichkeitserzeugung muß nach GARFINKEL geordnet ablaufen und beschreibbare Strukturen besitzen, da alle Gesellschaftsmitglieder an ihr teilhaben.

„Handelnde verfügen – so GARFINKEL – über eine Vielzahl an Methoden, mittels derer sie die sozialen Gegebenheiten, auf die sie sich in ihrem Handeln beziehen und verlassen, erst in ihrem Handeln erzeugen. Diese ‚Methoden‘ hatte GARFINKEL im Auge, als er den Begriff der Ethnomethodologie prägte. Ethnomethodologie bezeichnet daher die von den Mitgliedern einer Gesellschaft im Handlungsvollzug praktizierte Methodologie, über welche die ... gesellschaftliche Wirklichkeit und soziale Ordnung erst produziert werden. ... Ziel ethnomethodologischer Untersuchungen ist es, das ‚Wie‘, d.h. die Methoden, die Verfahren, die Mechanismen dieser Produktion von sozialer Wirklichkeit im Detail zu erfassen. So geht GARFINKEL etwa in einer Fallstudie der Frage nach, mittels welcher Methoden eine Person in unserer Gesellschaft sich selbst als ‚Frau‘ wahrnehmbar macht bzw. von anderen als ‚Frau‘ wahrgenommen wird“ (BERGMANN 1981:11f).

Soziale Aushandlungsprozesse wurden von GARFINKEL nicht als psychologisch motiviert, sondern als handlungsimmanent verstanden. Handlungen sind sowohl kontextbezogen als auch kontextgenerierend und zugleich Kommunikation, d.h. Produktion und Kognition von Handeln sind nicht voneinander zu trennen. Mithilfe der Ethnomethodologie wird die Produktion von Ordnung im Handlungsstrom untersucht.

are projected other processes, whether Balesian system problems or Schutzian interpretive strategies, or Garfinkelian commonsense methods. The talk itself was the action“ (SCHEGLOFF 1995:XVIII). Retrospektiv macht SCHEGLOFF die Geburtsstunde der KA an dieser Entdeckung fest.

Die Konversationsanalyse hat zum Ziel, auf dem Wege einer Analyse von transkribierten Texten von in natürlichen Situationen entstandenen Interaktionen die „...formalen Prinzipien und Mechanismen zu bestimmen, mittels derer die Handelnden in ihrem Handeln die sinnhafte Strukturierung und Ordnung dessen, was um sie vorgeht und was sie in der sozialen Interaktion mit anderen selbst äußern und tun, bewerkstelligen“ (BERGMANN 1995:213). Basierend auf dem ethnomethodologischen Grundgedanken, auf die die KA rekurriert, sind den Beteiligten ihre interaktiven Verhaltensweisen nicht bewußt, sondern die eingesetzten Techniken und Verfahren werden gemeinsam in der Interaktion hervorgebracht. Als „kompetente“ Mitglieder einer Gesellschaft – hier der des entsprechenden Chats – beherrschen diese gewisse Vorgehensweisen, um ihre Handlungen erkennbar, verstehbar und erklärbar zu machen. Durch diesen Vorgang von Sinnzuschreibungen und Interpretationsleistungen entsteht soziale Ordnung. Ausgangspunkt der KA ist die Annahme einer „order at all points“, und die Aufgabe des Forschers ist es, diese Ordnung zu entdecken und zu beschreiben.

„Die Leitfrage der KA, in der sich ihr ethnomethodologischer Charakter offenbart, lautet dementsprechend: Was sind die generativen Prinzipien und Verfahren, mittels derer die Teilnehmer an einem Gespräch in und mit ihren Äußerungen und Handlungen die charakteristischen Strukturmerkmale und die ‚gelebte Geordnetheit‘ (Garfinkel) des interaktiven Geschehens, in das sie verwickelt sind, hervorbringen?“ (BERGMANN 1995:215).

Neben SACKS waren an der frühen Ausbildung des Profils der KA vor allem EMANUEL SCHEGLOFF und GAIL JEFFERSON mit ihren Studien beteiligt. Die Konversationsanalyse wurde trotz des tragischen Tods von SACKS 1975 weiterentwickelt und über Amerika hinaus vermittelt und angewandt. Mit dem Aufkommen von verfeinerten Aufnahmegeräten wie Video und der Verbreitung der Neuen Medien wurden neue Einsatzbereiche ebenso wie

Auswertungsmöglichkeiten einbezogen. Anhand von Videoaufnahmen lassen sich nichtsprachliche Elemente detailliert analysieren und können so die Auswertung sprachlicher Interaktion ergänzen. Nachdem über Jahrzehnte die hauptsächliche Datenquelle für die KA aus aufgezeichneten und anschließend transkribierten Telefongesprächen bestand, besteht im Zuge der Internet-Entwicklung nun die Möglichkeit, natürliche Kommunikation in Form von bereits schriftlich vermittelten (und von daher den mühsamen Vorgang des Transkribierens unnötig machenden), synchronen Gesprächen (Chats) zu untersuchen. Erste Ansätze zur Verwendung von Chat-Logfiles im Rahmen der Konversationsanalyse wurden parallel zur vorliegenden Arbeit und unter anderen Fragestellungen bereits unternommen (HUTCHBY 2001, VALLIS 2002).

4.3.2 Zur konversationsanalytischen Methodik

Für die Konversationsanalyse im Sinne der Ethnomethodologie gibt es keine ausformulierte Analyseanleitung, sondern die Methoden unterliegen einem „unique adequacy requirement“, d.h. sie müssen ihrem jeweiligen besonderen Gegenstand angepaßt sein (s.a. PSATHAS 1995). Die Entdeckungsschritte und analytischen Verfahren sind ein untrennbarer Bestandteil des Phänomens, auf dessen Identifizierung sie gerichtet sind. So kann BERGMANN (1995) zufolge erst anhand des Ergebnisses des Analyseprozesses festgestellt werden, ob die Methode zur Analyse des entsprechenden Phänomens geeignet war. Trotzdem verläuft die Analyse keineswegs willkürlich. Obgleich ein Forscher zumindest anfänglich von seiner intuitiven Kompetenz als Mitglied der entsprechenden Gesellschaft/Gemeinschaft Gebrauch machen wird, „kommt im folgenden alles darauf an, ob es ihm gelingt, sein intuitives Verständnis zu methodisieren, d.h. die formalen Mechanismen herauszuarbeiten, die ihm – wie den Interagierenden – die Interpretation bzw. die Ausführung des dokumentierten Handlungsgeschehens ermöglichen“ (BERGMANN 1995:217). Neben der sich in dieser Kompetenz äußernden „analytischen Mentalität“ werden allerdings in der konversationsanalytischen Arbeit einige Prinzipien beachtet, die im folgenden vorgetragen werden.

4.3.2.1 Analysegrundlage: Form der Daten

Das Untersuchungsmaterial bildet die in natürlichen Situationen entstandene sprachliche und nichtsprachliche Interaktion. SCHEGLOFF und SACKS analysierten Gespräche, die in alltäglich-praktischen Interaktionszusammenhängen stattfanden, und keine selbsterfundene, literarischen oder im Interview bzw. Labor evozierten Konversationen. Entgegen dem sonst in den Sozialwissenschaften üblichen rekonstruierenden Konservierungsmodus setzt die KA den registrierenden Modus.⁵⁴

SACKS „took seriously the particular form in which conduct appeared – the participants had said *this thing, in this way*, and not in some other way. He insisted on the possibility, that that mattered – that every particular might matter. None could be dismissed *a priori* as *merely* (a word he particularly treated with suspicion) a way of talking“ (SCHEGLOFF 1995:xxx, Hervorheb. im Original). Zu Beginn seiner konversationsanalytischen Arbeiten verwandte SACKS meist nur orthographisch normierte Transkripte. Später wurde das erhobene Rohmaterial dabei unter keinen Umständen mehr von scheinbar irrelevanten Elementen bereinigt, damit der Interaktionsablauf so nah wie möglich an der stattgefundenen Realität erfaßt wird. Dieses Vorgehen basiert auf der ethnomethodologisch fundierten Ordnungsprämisse (s.o.), daß kein Element *a priori* als Zufallsprodukt der Interaktion angesehen und unter Umständen von der Analyse ausgeschlossen wird. Der Detailanspruch der KA machte es nötig, Techniken einzusetzen, die die Interaktionen „fixieren“, so daß sie für die Analyse beliebig oft reproduziert werden können. Zuerst Tonband- und später andere Audio-/Videoaufzeichnungen wurden die Grundlage für die Datenerhebung. Mit aus diesem Grund wurde im Laufe der Zeit von Konversationsanalytikern, vor allem von GAIL JEFFERSON, ein sehr detailliertes Transkriptionssystem für die Verschriftlichung der sprachlichen Daten entwickelt, in dem nicht nur die reinen sprachlichen Äußerungen, sondern ebenfalls Sprechpausen, Intonation, Dialektfärbungen etc.

⁵⁴ Dieser liegt, wie in Kapitel 3.2.1 beschrieben, auch der in der vorliegenden Arbeit verwandten Methode der Datenerhebung zugrunde. Die nichtreaktive Datenerhebung über das Internet von den Unterhaltungen im Kinder- und Jugendchat entspricht in Bezug auf die Natürlichkeit den sprachlichen Interaktionen, die SACKS und seine Kollegen verwandten.

aufgezeichnet werden. Betonungen, Überlappungen oder Lachen werden in zeitlich gestaffelten Lautsilben angegeben. Dadurch ist die gegenseitige Interaktion, z.B. beim Lachen klarer faßbar als bei der sonst üblichen Notation „sie lacht“. Für die nonverbalen Verhaltensweisen ist EBERLE (1997) zufolge ein entsprechendes Notationssystem in Entwicklung. Eine Standardisierung im Bereich der Transkriptionsnotationen wird zwar von Konversationsanalytikern abgelehnt, da jedes Phänomen eine andere Transkription nötig werden lassen kann. Nichtsdestotrotz lehnen viele Konversationsanalytische Forscher ihre Verschriftlichung an das System von JEFFERSON an. Im Auswertungsprozeß selbst wird zusätzlich häufig auf das Rohmaterial zurückgegriffen, um so Hörweisen und Interpretationen zu überprüfen. „Das repetitive Abspielen erlaubt dann, immer mehr Details zu erkennen, die beim erstmaligen Betrachten überhört bzw. übersehen wurden“ (EBERLE 1997:258). Die Transkripte sind nie endgültig, sondern können sich im Laufe des Auswertungsprozesses ändern und weiterentwickeln. Die Transkription ist und bleibt – unabhängig von ihrer Detailtreue- schließlich immer nur eine reduzierte Version der Interaktion.

Zu Beginn des Forschungsprojektes zum Chatten von Berliner Kindern und Jugendlichen wurde noch davon ausgegangen, daß die Logfiles der Chat-Kommunikation die Interaktion 1:1 abbilden, da der Forscherin dieselben Informationen über die Interaktion vorliegen wie den Chattern selbst. Diese Annahme mußte jedoch aufgrund der Erfahrungen bei der Datenerhebung differenziert werden. Zwar ist die Kommunikation bereits schriftlich, so daß keine Bestandteile im Transkriptionsprozeß überhört oder falsch gehört werden können. Die Forscherin liest die gleichen Inhalte wie die Chatter. Jedoch fehlen andere wichtige Informationen: Je nach Chat-System können Besonderheiten wie farbige Schrift, der Einsatz spezieller Funktionen, Tondateien oder die eigenen Voreinstellungen, durch die die Chatter sich ihre Bildschirmansicht einrichten, o.ä. fehlen. Auch wenn das Logfile viele Aspekte enthalten kann, so bleibt der Prozeß des zeitlichen Verlaufs, der im Transkript bzw. Logfile nicht festgehalten werden kann. Die Zeit, die vom Abschicken einer Nachricht über die Ankunft auf dem Chat-Server bis hin zur Darstellung auf dem eigenen Monitor benötigt wird, hängt u.a. von der eigenen Verbindung ins Internet und ihrer Geschwindigkeit ab. Technisch

bedingte (lags) sowie individuelle (Tippgeschwindigkeit, Korrekturmaßnahmen) Zeitverzögerungen bilden sich nur ansatzweise in den im Logfile enthaltenen Zeiten ab. Der durch die Vermittlung über den Computer veränderte Kommunikationsprozeß wird individuell erfahren und beeinflußt das Kommunikationsgeschehen. Nichtsdestotrotz besitzen Logfiles im Vergleich zu transkribierten Gesprächen den Vorteil der eindeutigen Wort- und Zeichenwahl sowie der zeitlichen Bezüge innerhalb eines „Turns“.

Die Nutzung detaillierter Transkriptionen oder aussagekräftiger Logfiles ist weiterhin wichtig, da bei der Präsentation konversationsanalytischer Arbeiten der Nachvollzug der Ergebnisse anhand der Einfügung entsprechender Ausschnitte des empirischen Materials ermöglicht wird. Analysen oder Einwände gegen solche Arbeiten, die keine empirische Grundlage vorzuweisen haben, werden innerhalb der KA nicht anerkannt. Die Transparenz des Forschungsprozesses, die in konversationsanalytischen Arbeiten dargelegt wird, ist eines der wesentlichsten Gütekriterien für die KA. Die Aussagen müssen eine empirische Basis haben und im Rahmen der Analyse (im Gegensatz zu „a priori-Hypothesen“) entwickelt worden sein. Dabei dürfen die Daten nicht im Sinne von Beispielen für die Ergebnisse bei der Veröffentlichung präsentiert werden, sondern dienen als Grundlage für den öffentlich beschriebenen Analyseverlauf. Die Transkripte - und im Idealfall ebenso die Rohdaten – werden Interessierten, die die Richtigkeit der Analyse prüfen oder eine erneute Untersuchung anhand der Daten durchführen möchten, zugänglich gemacht. „By this means, transcripts are central to guaranteeing the cumulative and publicly verifiable nature of conversation analytic research“ (HUTCHBY & WOOFFITT 1999:92).

4.3.2.2 Das Prinzip der Verlaufs- und Interaktionsanalyse

Die Konversationsanalyse ist sowohl Verlaufs- als auch Interaktionsanalyse. Die Zeitlichkeit der sozialen Interaktion ist von immenser Bedeutung. Im Sinne der Verlaufsanalyse werden nur die unmittelbaren Äußerungen zu analytischen Zwecken hinzugezogen. Die Vorgehensweise, nur Zeile für Zeile zu analysieren (sog. „line-by-line-analysis“) und für die Interpretation nicht auf später folgende inhaltliche oder formale Ereignisse vorzugreifen (s. Zitat unten), kann als zentrales methodisches Vorgehen bezeichnet werden.

Dieses steht in Zusammenhang mit der Handhabung weiterer Informationen, sei es aus dem weiteren Interaktionsverlauf oder aus dem Kontext. Aus diesem Grund wird im folgenden eine längere Passage aus P_{SATHAS} (1995) zitiert:

„Questions as to the meanings of actions are answered by direct examination of ‚what happened before‘ and ‚what follows next‘, taking into account the manner in which participants themselves display that they make sense (meaning) of what occurs. Because conversation analysis seeks to remain faithful to members‘ perspectives, it is important not to use knowledge based on what happens subsequently to interpret what preceded. For the participants only that which immediately preceded is available to them as they ongoingly produce their actions. They cannot know what their actions will come to because the future has not yet happened. The researcher, because the tape is available, may be tempted to look ahead and draw on the actual outcomes of actions, and attribute to the prior actions an intended or anticipated outcome similar to what actually occurred. If the members‘ perspective is to be taken seriously, however, the researcher must be careful to restrict himself or herself to only those matters that are also available to members, namely, what has just been said and done, and not what is later arrived at. ... [This is not] to deny that persons may orient their actions to what may come next, to anticipations and expectations. But, if this is so, then it must be demonstrable in their actions, in what they actually say and do, and not assumed by the analyst.“ (ebd.: 48f).

Die Perspektive der Teilnehmer zu beachten, bedeutet, sich auch als Forscher innerhalb des zeitlichen Rahmens der Interaktion zu bewegen. Ebenso wenig wie die Informationen aus dem weiteren Interaktionsverlauf spielen zusätzliche Kontextinformationen eine Rolle bei der KA. Weder Wissen aus Interviews, der Erhebungssituation oder aus anderen Passagen wird hinzugezogen, solange es nicht von den Teilnehmern als gleichermaßen bekannt in der Interaktion gezeigt wird (z.B. Hintergrundinformationen aus dem Weltgeschehen, sofern von einer Person vorausgesetzt, muß der

anderen nicht bekannt sein, auch wenn der Forscher es als Allgemeinwissen voraussetzen würde). Diese strikte Ausklammerung von Zusatzinformationen basiert ebenfalls auf einer ethnomethodologischen Grundhaltung. Der Kontext muß sich im Gespräch selbst zeigen und nicht anhand von externen Aspekten. Er muß Teil der Interaktion werden, um von den Teilnehmern als relevant aufgezeigt zu werden.⁵⁵

Diese von "streng" konversationsanalytisch arbeitenden Forschern eingenommene Haltung kommt dem in der vorliegenden Arbeit verwendeten Datenkorpus insofern entgegen, als bei dem gesammelten Datenmaterial von Chat-Logfiles außer den Nicknamen der Chatter keine weiteren Informationen bekannt sind. Die sonst in der Sozialwissenschaft üblichen demographischen Daten, die bei Studien oder Umfragen regelmäßig mit erhoben werden (Geschlecht, Alter, Tätigkeit etc.), stehen bei der nichtreaktiven chatraum-zentrierten Erhebung nicht zur Verfügung (s. Kap. 3.2.1.1).⁵⁶

4.3.2.3 Analytischer Prozeß

1. Der Ausgangspunkt einer konversationsanalytischen Arbeit kann in einem allgemeines Durchsehen der Daten bestehen - dem sogenannten „unmotivated looking“ (PSATHAS 1995). HUTCHBY und WOOFFITT (1999) bestätigen, daß an die Daten nicht mit einer speziellen Frage herangegangen

⁵⁵ Anhand des Beispiels eines Gesprächs zwischen Arzt und Patient macht SVENNEVIG (1999) dies deutlich: „A patient may very well talk to a doctor without there being any ‚doctor-patient-talk‘. Besides being doctor and patient, they may also be in-laws, car dealer and customer, co-members of the local ornithology association, etc. Which of the external contextual parameters (identities, roles, institutions, etc.) are relevant for their conversational activity cannot be determined in advance, but has to be demonstrated by the orientations of the participants in the talk itself. Doctor-patient talk is more than just talk between a doctor and a patient. Rather, it is talk in which the participants constitute themselves as doctor and patient respectively in the interaction. ... It is not sufficient that the doctor makes explicit reference to him -or herself as being a doctor. He or she has to talk like a doctor and the things a doctor is expected to do. ... Only in this way can some feature of the context such as the participants characteristics- be shown to be *consequential* for the talk“ (SVENNEVIG 1999:66, Hervorheb. im Original).

⁵⁶ Außerdem ist das Bekanntmachen dieser Angaben selten erwünscht, da gerade diese soziale Anonymität einen Teil des Reizes des Chattens ausmacht (s. ORTHMANN 2001).

wird: „Indeed, conversation analysts try to avoid letting preconceptions about what may be found in some set of transcribed recordings direct their mind when first encountering the data. The preferred policy is one of ‘unmotivated’ looking” (ebd.: 94).

Basierend auf der ethnomethodologischen Annahme, daß Ordnung vorhanden ist, lautete SACKS' Hauptfrage stets:

„Can we find order? Can we provide for that order?“

Das Untersuchungsmaterial wird also unter dem Gesichtspunkt von bestimmten Regelmäßigkeiten analysiert. Ziel ist es, durch Beobachtung eine Struktur oder Geordnetheit festzustellen. Die KA geht induktiv⁵⁷ und datengeleitet vor, weshalb sie von BERGMANN (1981) auch als beobachtende Disziplin bezeichnet wird. Es wird in keinem Fall deduktiv im Sinne einer „Rasterfahndung“ (BERGMANN 1981) nach vorgegebenen Kategorien oder Unterscheidungen gesucht. Sobald ein interessantes Phänomen gefunden wurde, kann entweder eine größere Datensammlung mit entsprechenden Sequenzen zusammengestellt werden, oder die Analyse wird an einem Einzelfall durchgeführt.

2. In einem zweiten Schritt wird „...versucht, das „Problem“ zu rekonstruieren, dessen methodische Lösung zu der beobachteten Gleichförmigkeit geführt hat“ (ebd.: 20). Bei der formalen Beschreibung des Ereignisses wird dem sequentiellen Zusammenhang besondere Beachtung geschenkt. Sobald Muster im sequentiellen Zusammenhang, in dem das potentielle Phänomen in den Daten auftaucht, lokalisiert werden, entsteht eine Basis für eine „robuste“ Beschreibung (s.a. HUTCHBY & WOUFFITT 1999).

3. Im nächsten Auswertungsschritt werden die Erkenntnisse abstrahiert, indem der methodische Apparat beschrieben wird, mittels dessen die Interaktionspartner ihre Interaktion gestalten. Die Verwendung des Apparates läßt das „Problem“ für die Interagierenden gar nicht erst zu einem solchen werden, da sie über das implizite Wissen der entsprechenden

⁵⁷ SVENNEVIG (1999) dazu: „The inductivist orientation is found in the rejection of pre-formulated theories or hypotheses about communication, language or social structure.“ (ebd.: 65)

Vorgehensweise verfügen. An einen solchen methodischen Apparat wird der Anspruch einer Verallgemeinerung insofern gestellt, als sich mit ihm auch Gesprächsdaten erklären lassen sollen, die nicht Bestandteil der Untersuchung waren. SACKS spricht auch von der „anonymen Maschine“, „...welche unabhängig von den jeweils besonderen Umständen und Gegebenheiten einer Interaktionssituation im Handeln der Beteiligten immer wieder die Geordnetheit und Strukturiertheit dieser Interaktion hervorbringt“ (BERGMANN 1981:22). Dies bedeutet jedoch nicht, daß die Handelnden der „Maschine“ bzw. dem „Apparat“ unterworfen sind. Obgleich sie damit eine Struktur für den Gesprächsverlauf vorgeben, kann dieser in der tatsächlichen Interaktion neu ausgehandelt werden. In dieser Auswertungsphase vertieft man sich weiterhin immer wieder in die Daten, um festzustellen, ob sich andere Ereignisse/Sequenzen ebenfalls in der entsprechenden Form beschreiben lassen.

Die formalen Mechanismen müssen mehreren Anforderungen genügen (BERGMANN 1995, EBERLE 1997): Sie müssen auch auf neue Fälle (neben den zur Analyse verwandten Ausgangsdaten) anwendbar sein (generatives Prinzip), sie müssen gleichzeitig kontext-sensitiv wie kontext-unabhängig sein, und es muß sich am Datenmaterial zeigen lassen, daß diese Prinzipien auch von den Interagierenden in ihren Äußerungen und Handlungen berücksichtigt werden (s. Abschnitt zur Validierung). Es handelt sich nicht einfach um eine Beschreibung von Verhaltensgleichförmigkeiten. Die Ergebnisse konversationsanalytischer Untersuchungen sind somit einerseits spezifisch und andererseits allgemein. Es wird in der KA angestrebt, die spezifischen Strukturen des Einzelfalls zu beschreiben und gleichzeitig diese Strukturen verallgemeinert in Zusammenhang mit sequentiellen Mustern oder interaktionalen Mitteln zu bringen.

4.3.2.4 Validität konversationsanalytischer Arbeiten

Die Gültigkeit der Analyse wird vor allem auf folgenden Wegen nachgewiesen:

1. durch das Heranziehen funktional gleichartiger Phänomene,
2. durch das Einbeziehen „abweichender Fälle“,

3. sowie durch die Überprüfung anhand der Nachfolgeäußerungen der Interaktionsteilnehmer.

Für die vergleichende Analyse mit funktional gleichartigen Phänomenen führt BERGMANN als begründende Überlegung an, daß „den Handelnden zur Lösung eines strukturellen Problems in der Regel nicht nur eine ‚Methode‘, sondern ein Arsenal von formalen Verfahren zur Lösung dieses Problems zur Verfügung steht, und oft mehrere dieser Verfahren gleichzeitig eingesetzt werden“ (BERGMANN 1995: 217).

Eine gängigere Methode liegt in dem Einbeziehen abweichender Fälle, die meistens im Laufe der Analyse auftauchen. Den am häufigsten zitierten Umgang mit abweichenden Fällen stellt SCHEGLOFF (1968) dar. In seiner Studie zu den Anfängen von Telefongesprächen stimmte seine Analyse bei 499 seiner 500 Fälle. Sie hatte gezeigt, daß der Angerufene immer zuerst sprach. In der 500sten Sequenz begann diese nicht wie üblich mit einem „Hallo“ oder einer ähnlichen Begrüßung durch den Angerufenen, sondern der Anrufer sprach zuerst. Die von SCHEGLOFF aufgestellte Regel paßte bei dieser Sequenz nicht. Er begann erneut das Korpus durchzusehen, ob sich die ursprüngliche Analyse umformulieren ließ: „His solution was to describe the openings of telephone conversation not in terms of ‚answerer speaks first‘ rule, but as a form of adjacency pair called *summons-answer sequences*. Thus, whereas we might think of the answerer’s first ‚Hello‘ as an initial greeting, Schegloff suggests that whatever the answerer says in their first turn is an answer to the summons issued by the telephone’s ring“ (HUTCHBY & WOOFFITT 1999:96, Hervorheb. im Original). Diese neue Regel umfaßte alle anderen Fälle im Korpus, so daß SCHEGLOFFS Analyse seines abweichenden Falls in einer Revision der ursprünglichen Annahme resultierte und eine passendere formale Deskription hervorbrachte.

BERGMANN (2000) führt an, daß im Sinne der Gültigkeitsprüfung auch nach abweichenden Fällen im Datenmaterial gesucht werden könne, um „an ihnen den Nachweis zu führen, daß die Akteure selbst diese Fälle als Verstöße gegen das normativ erwartete Orientierungsmuster wahrnehmen und behandeln, etwa indem sie sie als dispräferierte Handlungen markieren oder Korrekturmaßnahmen ergreifen“ (ebd. 2000:534). Diese Vorgehensweise wird von BERGMANN als zusätzlich zur Überprüfung der Nachfolgeäußerung

angegeben. Meines Erachtens gehen hier beide Methoden ineinander über, da die Orientierung bzw. die „conditional relevance“ erst anhand der weiteren Äußerungen gezeigt werden kann.

In der Nachfolgeäußerung manifestiert sich, wie der Interaktionsteilnehmer die Äußerung verstanden hat. Diese Mitteilung kann vom Forscher als Beleg für die Stichhaltigkeit seiner Interpretation verwandt werden. Dies gilt nicht nur, wenn auf eine gestellte Frage eine Antwort gegeben wird oder wenn eine Begrüßung erwidert wird. Auch in Fällen, in denen es zu keiner Bezugnahme auf die vorhergehende Äußerung kommt, zeigt der Interaktionspartner durch sein Verhalten sein Verständnis der Situation: Bei einer Frage-Antwort-Sequenz fällt es beispielsweise auf, wenn die Antwort fehlt. Es handelt sich um eine „noticable absence“, mit der in der Interaktion umgegangen werden muß. Eine mögliche Umgangsform wäre, daß der Fragende seine Frage erneut stellt, in der Annahme, nicht gehört, verstanden oder überhört worden zu sein. SVENNEVIG (1999) schreibt deshalb: „Consequently, the only accepted claim of validity within CA is to show that the participants are actually in specific cases *orienting* to the procedure described by the analyst. Statistics cannot contribute to showing this“ (ebd.:70, Hervorheb. im Original).

4.3.2.5 Zur Verallgemeinerbarkeit

Sprachwissenschaftliche Untersuchungen zur computervermittelten Kommunikation (RUNKEHL ET AL. 1999) zeigten, daß jede einzelne Kommunikationsart ihre Besonderheiten hat und es auch nicht „die“ Chat-Kommunikation oder „die“ E-Mail-Kommunikation allgemein gibt. HÖFLICH schreibt, daß die spezifischen Regeln (technisch vermittelter) Kommunikation „...immer in Zusammenhang mit der Kommunikationssituation, dem Kommunikationszweck, der Nutzungssituation ... sowie der Art der Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern [stehen] ...“ (HÖFLICH 1996:94) und deshalb keine universellen Mechanismen postuliert werden könnten. Konversationsanalytiker sprechen zwar auf der einen Seite von universellen Mechanismen (DEPPERMANN 1999) wie dem Sprecherwechsel, begegnen der von HÖFLICH und anderen postulierten Kontextgebundenheit auf der anderen Seite aber insofern, als daß auch sie davon ausgehen, daß die Gesprächspartner ihre Äußerungen an die jeweiligen vorliegenden Umstände

anpassen und damit kontextsensitiv handeln. Die jeweiligen Umstände schließen z.B. den Kommunikationsanlaß bzw. -zweck mit ein: In einem Klatschgespräch kommen andere kommunikative Strukturen zum Tragen als bei einer Gerichtsverhandlung. Ebenso werden die eigenen Äußerungen in Abhängigkeit vom Bekanntheitsgrad der Gesprächspartner, des gemeinsamen Hintergrundes oder des Wissens über den anderen angepaßt und realisiert. „Handlungen und Kontext konstituieren sich wechselseitig: Handlungen sind sowohl kontextgeprägt, als auch kontexterneuend“ (EBERLE 1997:259). Die Gesprächstechniken bzw. „methodischen Apparate“, die sie jedoch jeweils einsetzen, werden als kontextfrei, mit anderen Worten universell verstanden. Sie funktionieren unabhängig vom sozialen Setting (in der U-Bahn, am Eßtisch,...).

In dieser Arbeit wird nur begrenzt verallgemeinert. Die interaktiven Regeln, denen der ersten Frage entsprechend nachgegangen wird, setzen aufgrund der dem Regelphänomen immanenten Wiederkehr verallgemeinbare Strukturen voraus. Da es sich bei dieser Arbeit um eine Analyse der Chat-Kommunikation von Kindern und Jugendlichen in einem bestimmten Chat handelt, in der eine spezifische Kommunikationskultur entstanden sein kann, lassen sich die Ergebnisse zur Struktur der Kommunikation nicht ohne weiteres auf beliebige Kinder- und Jugendchats verallgemeinern.