

### 6 Diskussion

Ausgangspunkt der analytischen Auseinandersetzung mit der Chat-Kommunikation von Kindern und Jugendlichen war die intensive Nutzung dieser Internet-Angebote durch die entsprechende Altersgruppe im Rahmen ihrer Freizeitgestaltung. Spezielle chat-spezifische Sprachformen innerhalb der computervermittelten, synchronen Kommunikation waren bereits wissenschaftlich herausgearbeitet worden, wobei unklar war, inwieweit diese auch von Kindern und Jugendlichen angewandt wurden. Unklar war darüber hinaus, ob die aus der mündlichen Sprache bekannten Strukturen ebenfalls für die Organisation der Chat-Kommunikation Relevanz besaßen. Die Untersuchung sprachlicher und interaktiver Phänomene des Chattens läßt sich am besten anhand der vom Computer erstellten Logfiles durchführen. Die Chance, die Daten eines bestehenden Berliner Webchats für Kinder und Jugendliche zu nutzen, ermöglichte ein nichtreaktives Setting. Ein solches Setting war wichtig, um die Chat-Kommunikation anhand von in natürlichen Situationen entstandenen Sequenzen analysieren und so Rückschlüsse auf die Anwendung spezifischer Regeln oder Sprachmittel seitens der Kinder und Jugendlichen ziehen zu können.

Für die Untersuchung kam als Methode die Konversationsanalyse in Frage, die sich mit der Interaktion zwischen zwei oder mehr Personen anhand von in natürlichen Situationen entstandenen Daten befaßt. Bislang war sie vor allem zur Untersuchung der Organisation gesprochener Sprache eingesetzt worden. Erste Arbeiten, in denen die Konversationsanalyse bei synchroner computervermittelter Kommunikation eingesetzt worden war, kamen zu unterschiedlichen Beurteilungen bezüglich der Eignung der Methode für derartiges Datenmaterial. Von daher stellte sich die Frage, ob die Chat-Kommunikation eine Form von Konversation ist, deren Strukturen sich mit Hilfe der Konversationsanalyse herausarbeiten lassen.

Anhand von Definitionen, was als Konversation gelten kann, läßt sich diese Frage nicht beantworten. Konversation nur als leichtes Gespräch oder Plauderei zu beschreiben, erscheint zu verkürzt. Auch die Nennung von Beispielen für Konversationen (zwanglose Unterhaltungen zwischen

Freunden, Ehepaaren, Kollegen) hilft nicht weiter, da hierbei u.a. die mediale Form des Austauschs nicht thematisiert wird.

SACKS definiert Konversation selbst nicht explizit. Er charakterisiert Konversation als „member [...] of the set of what we shall refer to as 'speech exchange systems'“ (SACKS et al. 1978:7). Später beschreibt er Konversation zusammenfassend als Handlung: „'doing conversation' is behaving according to certain sorts of orderly procedures“ (SACKS 1995, Vol. II:37). Diese Prozeduren lassen sich mittels konversationsanalytischer Methoden herausarbeiten. Legt man diese Auffassung von Konversation der Untersuchung von Chat-Kommunikation zugrunde, so läßt sich nicht erkennen, was gegen eine Analyse entsprechender Gesprächsdaten mit Hilfe der Konversationsanalyse spräche.

Während SACKS zu Beginn seiner Beschäftigung mit dem Thema sogar mit eigenhändig erstellten Notizen über mitgehörte Gespräche arbeitete, gingen er und seine Kollegen bald dazu über, Audioaufzeichnungen von Unterhaltungen und Telefonaten zu analytischen Zwecken zu verwenden. Die Untersuchungen von Telefongesprächen, die inhaltlich von Anrufen bei Beratungsstellen über Anrufen bei Polizeiwachen bis hin zu Privatgesprächen variieren, nehmen einen beträchtlichen Anteil am gesamten von Konversationsanalytikern beschriebenen Datenmaterial ein. Auf der Basis der Erkenntnisse aus diesen Daten notierten SACKS et al. die Merkmale des Turn-Taking-Prozesses, die sie als charakteristisch für jedwede Konversation ansahen, wie „speaker-change recurs, or, at least occurs“ oder „overwhelmingly, one party talks at a time“ etc. (ebd.:10f).<sup>76</sup>

Die konversationsanalytische Methode, die von SACKS und seinen Kollegen entwickelt wurde, basiert, wie in Kapitel 4.3 vorgestellt, auf sehr spezifischen theoretischen Grundlagen und methodologischen Charakteristiken. Die Daten müssen speziellen Kriterien genügen, um die Konversationsanalyse adäquat einsetzen zu können. Die Ähnlichkeit bzw. Unterschiedlichkeit von Chat-Kommunikation und gesprochener Sprache ist nicht von der Hand zu weisen ist (vgl. Kapitel 2), und kann je nach Argumentationsziel mehr in den

---

<sup>76</sup>Sollten die Merkmale nicht zutreffen, sehen sie nicht das Modell selbst in Gefahr, sondern gehen davon aus, daß in diesem Fall ein anderes „speech exchange system“ als das für die Konversation zuständig ist.

theoretischen Vorder- oder Hintergrund gedrängt werden. Aus diesem Grund sollte die Frage nach der Vergleichbarkeit in dieser Arbeit zusätzlich zu den theoretischen Überlegungen auf empirischer Erfahrung anhand einer exemplarischen Analyse beantwortet werden (vgl. Kap. 4.1). In die folgende Diskussion relevanter Aspekte zur Beurteilung des Problems fließen aus diesem Grund neben den theoretischen Merkmalen vor allem die im Rahmen der konversationsanalytischen Auswertung von Begrüßungssequenzen gewonnenen Erkenntnisse ein.

Bei der Beurteilung der Vergleichbarkeit von Chat-Kommunikation mit der von SACKS und Kollegen untersuchten Form der Konversation ist zu beachten, daß der Großteil der untersuchten Daten aus Gesprächen zwischen zwei Personen besteht. Dies kommt der Anwendung des sequenzanalytischen Vorgehens der KA entgegen. Die Kommunikation im öffentlichen Chat-Raum mit seinen flukturierenden Teilnehmern, den automatischen Systemmeldungen sowie ausgeführten Aktionen läßt sich jedoch nur bedingt mittels sequenzanalytischer Methoden untersuchen. Aufeinanderfolgende Turns stehen aufgrund des technisch bedingten „Verteilungssystems“ der Nachrichten nur selten in inhaltlichem Zusammenhang. Kohärenz läßt sich so im Gegensatz zur gesprochenen Sprache kaum anhand der sequentiellen Ordnung festmachen. Damit die Nachrichten in einen sinnhaften Zusammenhang gestellt werden können, müssen sich Chatter (und Forscher) eher semantischer und syntaktischer Merkmale bedienen. Wie schnell diese Orientierung an bekannten Strukturen jedoch den Forscher zu einseitigen Kategorisierungen verleiten kann, wird anhand der Analyse der allgemeinen Begrüßungen in Kapitel 5.2 deutlich. Im Zweifelsfall kann man in bezug auf das inhaltliche Verständnis für die Chat-Kommunikation aufgrund der Flüchtigkeit<sup>77</sup> das Motto „Aktualität vor Sequentialität“ gelten lassen.

Im Zusammenhang mit dem sequentiellen Vorgehen ist weiterhin anzumerken, daß das von PSATHAS (1995) beschriebene zeilenorientierte Vorgehen, bei dem sich der Forscher innerhalb des zeitlichen Rahmens der

---

<sup>77</sup>Obwohl die Nachrichten erst nach einer gewissen Zeitspanne aus dem Sichtfeld im Monitor „scrollen“ und meist mittels weniger Bewegungen auf dem Rollbalken des Programmfensters wieder ins Blickfeld geholt werden können, ist ein solcher Aufwand zu zeitintensiv, da in der Zwischenzeit die neuesten vom Server übermittelten Turns nicht gelesen werden können.

untersuchten Interaktion bewegen soll und nicht Kenntnisse über den späteren Gesprächsverlauf zur Interpretation hinzuziehen darf (s.o., S. 101), bei der Analyse der Chat-Logfiles nur in „gelockerter Form“ anwendbar ist. Da sich die auf einen Turn beziehenden, späteren Nachrichten zumeist nicht in direktem sequentiellen Zusammenhang mit diesem befinden, kann die „line-by-line-analysis“ nur als heuristische Maßnahme gelten. Reaktionen auf einen Turn können erst viel später im Gesprächsverlauf eingebunden sein. Der eine analysierte Sequenz umspannende, relevante zeitliche Interaktionsverlauf vergrößert sich hierbei erheblich.

Vor dem Hintergrund der eigenen empirischen Untersuchung, die sich mit den in der Konversationsanalyse wesentlichen Merkmalen der Nachbarschaftspaare beschäftigte, kann MURRAY (1989) zugestimmt werden, daß das Modell des Sprecherwechsels als spezieller - von der KA herausgearbeiteter - Bestandteil von Konversation nicht auf die Organisation der Chat-Kommunikation anwendbar ist. Obgleich sich aufeinander beziehende Äußerungen anhand der Daten herausarbeiten und analysieren lassen, so stellt die Vorgehensweise der Konversationsanalyse doch nicht die ideale Methodik hierzu bereit.

Die Konversationsanalyse geht im weiteren entsprechend ihrer ethnomethodologischen Fundierung von der sozialen Ordnung bzw. Begründetheit des Handelns der Interaktionspartner aus. Sie rekonstruiert die Phänomene sprachlicher Kommunikation nicht in Begriffen individuellen Handelns, sondern konzentriert sich auf die Interaktion *zwischen* den Handelnden. Im Rahmen konversationsanalytischer Verfahren wird deshalb u.a. den „zwischen den Zeilen“ stehenden Aspekten eine hohe Relevanz zugesprochen. Der interpretative Einbezug von Pausen, Überlappungen oder Unterbrechungen ist ein wesentliches Element der KA und die einzelnen Indikatoren werden entsprechend detailliert im Transkript notiert. Diese Aspekte sozialer Interaktion fehlen in der Chat-Kommunikation gänzlich, da die Nachrichtenüberbringung technisch determiniert ist. Die Analyse der Chat-Kommunikation wird damit überwiegend auf die individuellen Handlungsweisen bzw. die Eigenschaften des jeweiligen technischen Chat-Systems zurückgeworfen. Interaktionsprobleme zwischen den Chattern, die auf die technischen Komponenten zurückzuführen sind, können nur anhand

expliziter Verschriftlichung durch dieselben erfaßt werden (indem sich die Chatter beispielsweise über Lags beschwerten). Soziale Interaktionsprobleme lassen sich nur begrenzt analytisch rekonstruieren (s.u.).

Die Qualität von Logfiles als Datenmaterial ist ein weiterer Aspekt, der die Anwendung der Konversationsanalyse auf Chat-Kommunikation beeinträchtigt. Zu Beginn der empirischen Arbeit wurde noch davon ausgegangen, daß die Beschaffenheit der Logfiles im Vergleich zu den transkribierten mündlichen Gesprächen ein Vorteil für die analytische Untersuchung ist. Im Arbeitsprozeß zeigte sich, daß trotz der zeichengetreuen Speicherung der Nachrichten auch die Logfiles keineswegs als „reine Daten“ betrachtet werden können, da einige Informationen nicht gespeichert werden konnten, die sich im Nachhinein als für die Interpretation wichtig erwiesen. Solche Informationen umfassen situationsspezifische Merkmale wie die Information, wer zum jeweiligen Gesprächszeitpunkt alles im Chat-Raum anwesend und aktiv ist, oder die Information darüber, wer zu welchem Zeitpunkt den Chat-Raum anderweitig als über den „Exit-Button“ verläßt. Die Interaktion im Chat in ihren zeitlichen Dimensionen kann nur annähernd über das Logfile ermittelt werden. Zusätzlich geben die gespeicherten Protokolle keine Auskunft über selbstinitiierte Reparaturen der eigenen Nachrichten wieder, die durchgeführt werden, bevor die Nachricht an den Server abgeschickt wird. Der Einbezug der Analyse von selbstinitiierten Reparaturen - ein Gebiet, das einen nicht zu unterschätzenden Anteil an traditionellen konversationsanalytischen Arbeiten ausmacht - könnte die Untersuchung der Chat-Kommunikation erleichtern, da interaktionale Probleme der Chatter wie Adressierungsambiguität oder Kohärenzschwierigkeiten so leichter nachvollzogen werden könnten. Erhebungsmethoden, die diese Logfile-Defizite teilweise ausgleichen, wie sie von GARCIA und JACOBS (1999) berichtet wurden, sind bislang von anderen Forschern noch nicht eingesetzt worden und ließen sich nur in laborexperimentellen Studien realisieren.

Ein gravierender Unterschied zwischen der Chat-Kommunikation und gesprochener Sprache liegt bekannterweise in den beim textbasierten Chatten fehlenden visuellen, akustischen und taktilen Signalen. Ob mit Hilfe

der chat-spezifischen Ausdrucksmittel diese Defizite kompensiert werden können, bleibt fraglich. Emoticons, Akronyme und Äußerungen in Asterisken ermöglichen zwar den Ausgleich einzelner fehlender Hinweisreize, stellen aber noch kein Äquivalent zur Ersetzung des komplexen, menschlichen verbalen und nonverbalen Ausdrucksverhaltens dar. Die nonverbalen Aspekte Mimik, Gestik sowie weitere paralinguistische Merkmale der Sprache (Stimmlage, Sprechrhythmus, Betonung,...) können nur vereinzelt im Chat ersetzt werden. Mimische Ausdrücke können mittels Emoticons und Äußerungen in Asterisken (z.B. \*grins\*) ersetzt werden. Äußerungen in Asterisken können ebenso gestisches, proxemisches oder kinetisches Verhalten darstellen (z.B. \*zeigtaufsich\* oder \*rücktnäheranmausiran\*). Selbst andere paralinguistische Merkmale lassen sich vereinzelt in die Chat-Kommunikation transformieren: So läßt sich mittels des Schreibens in Majuskeln eine laute Sprechweise (schreien) emulieren oder mittels Äußerungen in Asterisken die Stimmlage anzeigen (z.B. \*flüsterthonigsüß\*). Diese paralinguistischen Aspekte sind jedoch immer Ausdruck gezielter bzw. bewußt gesteuerter Kommunikationshandlungen. Sie begleiten nicht die gesamte Unterhaltung, sondern werden intentional in einzelne Nachrichten integriert.

Für die Kinder und Jugendlichen im Europachat konnte gezeigt werden, daß nur sehr wenige Chatter überhaupt Emoticons und Äußerungen in Asterisken einsetzen. Von den 363 Chattern, die während der untersuchten 21 Chat-Sitzungen den Chat-Raum „Entrée“ betreten haben, haben beispielsweise nur insgesamt 15 Chatter Äußerungen in Asterisken eingegeben.

Die fehlenden paralinguistischen Ausdrucksmittel in der Chat-Kommunikation stören die Chatter in der Regel weniger, da sich alle Gesprächsteilnehmer dieses Mangels bewußt sind und die entsprechend größere Mehrdeutigkeit der Aussagen in Kauf nehmen bzw. als reizvoll empfinden. Deshalb soll an dieser Stelle ausdrücklich nicht im Sinne des Kanalreduktionsmodells argumentiert werden. Problematisch ist diese Differenz zwischen Chat-Kommunikation und gesprochener Sprache allerdings insofern für die konversationsanalytische Auswertung, als die Konversationsanalyse sehr viel mit paralinguistischen Indikatoren arbeitet. Aus diesem Grund wird besonderer Wert auf die detaillierte Notation entsprechender Elemente im Transkript gelegt. Der regelmäßige, repetitive Rückgriff auf das originale

Audio- oder Videomaterial ist zusätzlicher Bestandteil des analytischen Vorgehens, mit Hilfe dessen die Interpretation(en) weiterentwickelt werden. Das Fehlen von paralinguistischen Elementen oder einem äquivalenten schriftlichen Ausdruckssystem verringert die Spannbreite einsetzbarer methodischer Schritte innerhalb der KA. Es verwundert von daher wenig, daß im Rahmen von Diskussionen über die untersuchten Logfiles erfahrene Konversationsanalytiker erhebliche Schwierigkeiten hatten, ihre Methodenkenntnisse auf die Daten aus dem Bereich der Chat-Kommunikation anzuwenden.

Die oben aufgeführten Aspekte sprechen allesamt dafür, daß Chat-Kommunikation und gesprochene Sprache zu sehr differieren, als daß auch erstere effektiv mit der Konversationsanalyse analysiert werden könnte.

Die empirische Auswertung der CEP-Sequenzen machte deutlich, daß sich aus der gesprochenen Konversation bekannte formale Strukturen wie die der Paarsequenzierung von Begrüßungen in der Kommunikation in Webchats nicht 1:1 abbilden lassen. Bei der Analyse handelte es sich nicht einfach um einen (in dem Fall erfolglosen) Übertragungsversuch von Ergebnissen aus der gesprochenen Sprache auf die Chat-Kommunikation, sondern die Andersartigkeit der computervermittelten Konversationsform machte die Probleme deutlich, die bei der Anwendung einer nur bedingt für das entsprechende Datenmaterial geeigneten Methode auftreten können. Trotz dieser Probleme kam die Auswertung zu eigenen Ergebnissen zur Funktion von Begrüßungen im Chat, die von der methodologischen Diskussion unberührt bleiben.

Abschließend kann von daher weder das Fazit gezogen werden, daß die Konversationsanalyse sich unter keinen Umständen für die Auswertung von Chat-Logfiles eignet, noch kann resümiert werden, daß die Konversationsanalyse die ideale Methode dazu sei. Die Konversationsanalyse eignet sich im Zusammenhang mit der Chat-Forschung gut zur heuristischen Annäherung an das Datenmaterial, aber nur bedingt dazu, die gesprächsorganisatorischen sozialen Prinzipien und Verfahren zu

bestimmen, mittels derer die Chatter ihre Interaktion strukturieren.<sup>78</sup> Eine Methode zur Analyse formaler, gesprächsorganisatorischer Strukturen, die die Spezifika computervermittelter, synchroner Kommunikation besser berücksichtigt, gilt es, in weiteren Forschungsarbeiten zu entwickeln.

---

<sup>78</sup>Die Einschränkung hängt eng mit der Beschaffenheit des Datenmaterials sowie der technischen Dominanz des Chat-Systems zusammen. Bestünde die Möglichkeit zu umfassenderen Interaktionserhebungen bzw. Interaktionsprotokollierungen innerhalb natürlicher Situationen, wäre die Anwendung des konversationsanalytischen Verfahrens mit Sicherheit effektiver.