

*Michael Beißwenger*

## Interaktionsmanagement in Chat und Diskurs

### Technologiebedingte Besonderheiten bei der Aushandlung und Realisierung kommunikativer Züge in Chat-Umgebungen

- 1 Einleitung
- 2 Soziale und konversationelle Organisationsformen als Rahmenbedingungen strukturierter Konversation
- 3 Chat als Kommunikationstechnologie I
- 4 Probleme des Interaktionsmanagements im Chat
- 4.1 Chat-Beiträge als ökonomische, nicht pragmatische Einheiten
- 4.2 Nicht-Simultaneität und Divergenz der individuellen Sichten auf den aktuellen Stand des Interaktionsverlaufs
- 5 Chat als Kommunikationstechnologie II
- 6 Fazit und Ausblick
- 7 Literatur

## 1 Einleitung

Chatbasierte Interaktion lässt sich als eine Form des Kommunizierens auffassen, die zuvorderst durch das Zugrundeliegen einer spezifischen *Kommunikationstechnologie* konstituiert wird und die zunächst außer durch die Restriktionen der Technologie noch in keinerlei Hinsicht festgelegt ist. Kommunikationsvollzüge, die unter Nutzung dieser Technologie abgewickelt werden, lassen sich in ihrer Gesamtheit daher nicht als eine „Gesprächsart“ oder als ein pragmatisches „Genre“ bezeichnen, sondern zunächst nur als Instantiierungen einer Kommunikations*form*, die sich aus den allgemeinen Rahmenbedingungen der zugrunde liegenden Technologie ergibt und je nach deren Implementierung in je spezifischen Chat-*Systemen* (Chat-Werkzeugen) in struktureller Hinsicht z.T. recht unterschiedliche Ausprägungen annehmen kann<sup>1</sup>. Die Kommunikationsform Chat kann – je nach den Zielsetzungen, die in einzelnen Kontexten mit dem Einsatz der Chat-Technologie verbunden sind – zur Nachbildung ganz unterschiedlicher Diskursarten bzw. pragmatischer Genres genutzt werden. So lassen sich einerseits aus unterschiedlichen Bereichen des sozialen Alltags bekannte Diskursarten unter den Rahmenbedingungen des Chat nachbilden (z.B. Beratungsdiskurse, Seminardiskussionen, Arbeitsbesprechungen) als auch neue Kommunikationsformate „erfinden“ (z.B. kollektive Politiker- und Experteninterviews), die von den spezifischen kommunikativen Rahmenbedingungen chatbasierten Austauschs profitieren.<sup>2</sup>

Dieser Beitrag motiviert aus pragmatischer und diskurstheoretischer Sicht die grundsätzlichen Herausforderungen, vor die Spezifikationen für ein geeignetes Interaktionsmanagement im Chat gestellt sind. Zunächst wird anhand einer Skizze der maßgeblichen Unterschiede zwischen Face-to-face-Gesprächen und Chat-Konversationen

---

1 Vgl. z.B. Beißwenger (2003: 200-204).

2 Vgl. Storrer (2001a: 5).

dargelegt, dass effizienter Austausch via Chat Hilfestellungen zur sozialen und insbesondere zur konversationellen Strukturierung bedarf (Abschnitt 2). Begründen lässt sich die Notwendigkeit solcher Hilfestellungen aus den spezifischen kommunikativen Rahmenbedingungen in Chat-Umgebungen: Chat-Konversationen unterscheiden sich von Face-to-face-Gesprächen nicht allein dadurch, dass Kommunikationsbeiträge in zweiteren im Medium der Mündlichkeit, in ersteren aber im Medium der Schrift realisiert werden. Viel wichtiger ist, dass die schriftbasierte Chat-Kommunikation aufgrund ihrer Fixiertheit auf die Schrift und der damit einhergehenden Kanalreduktion sowie aufgrund der Nicht-Simultaneität von Produktion und Rezeption die Koordination von Sprachhandlungen in nicht unerheblicher Weise erschwert und überdies zu einer nie gänzlich synchronen Sicht der Beteiligten auf den aktuellen Progress gemeinsam gewebter Handlungssequenzen führt (Abschnitt 4).

Interaktionsstrukturen in Chat-Konversationen zunächst unter der Perspektive eines Vergleichs mit den Strukturen von Face-to-face-Gesprächen zu betrachten, macht Sinn, da die chatbasiertem Austausch zugrunde liegende Konstellation aus Kommunikationsinfrastrukturen, technischen Medien und prozeduralen Festlegungen als eine *Kommunikationstechnologie* aufgefasst werden kann, die darauf zielt, den elementaren Diskurs (also das Gespräch von Angesicht zu Angesicht) trotz fehlender Körperpräsenz der Beteiligten und unter Zuhilfenahme elektronischer Medien in funktionaler Hinsicht rekonstruierbar zu machen (Abschnitt 3). In je konkreten Implementierungen begegnet diese Technologie in Form einzelner *Chat-Werkzeuge*, deren genuiner Zweck es ist, ihren Nutzern Überbrückungsleistungen zu ermöglichen, die mit ausschließlich körpereigenen Medien nicht zu bewerkstelligen sind. Da Werkzeuge ganz gleich welcher Art den mit ihrer Hilfe ausgeführten Prozessen eine spezifische Prägung verleihen, besteht der Beitrag von *Chat-Werkzeugen* zu chatbasierten Kommunikationsprozessen nicht lediglich darin, die Infrastruktur und damit das unabdingbare Fundament für den Austausch von Kommunikationsbeiträgen bereitzustellen – vielmehr hinterlassen sie zugleich auch Spuren in der Art und Weise, wie Kommunikanten ihren Austausch sprachlich gestalten und sich bei der Realisierung aufeinander bezogener Sprachhandlungen koordinieren. In Abschnitt 5 werden daher die exemplarisch gewonnenen Problematisierungen in Bezug auf das Interaktionsmanagement im Chat zugespitzt auf eine Sichtweise, die davon ausgeht, dass in jeder Form technologiebasierter Kommunikation gewisse Potenziale des elementaren Face-to-face-Diskurses teilweise oder ganz außer Kraft gesetzt oder nur mit Abstrichen für die Kommunikanten im Zugriff sind.

Für die Chat-Kommunikation, die auf *Text*formen zurückgreift, um *Diskurs* nachzubilden, gilt dies in besonderer Weise. Eine effiziente Nutzbarmachung der Technologie ist daher stets mit einer Reihe von Herausforderungen verbunden, die dadurch motiviert werden können, die gegenüber dem elementaren Diskurs teilweise Außerkräftsetzung des Hier und Jetzt sowie die Einflüsse der Technologie insoweit zu kompensieren, dass Formen des Interaktionsmanagements möglich werden, die sich unter den generellen, durch die Technologie auferlegten Rahmenbedingungen als weitestmöglich effizient und medienadäquat erweisen. Abschließend zu diesem Beitrag werden die Herausforderungen zusammengefasst, die sich in punkto Interaktionsma-

nagement an die Spezifikation geeigneter Chat-Umgebungen für spezialisierte Anwendungskontexte stellen.

## 2 Soziale und konversationelle Organisationsformen als Rahmenbedingungen strukturierter Konversation

Gespräche im Alltag, ganz gleich welcher Art (seien es nun informelle Gespräche zwischen Bekannten, institutionell verankerte Beratungsgespräche, Podiumsdiskussionen oder Seminargespräche), sind als Einheiten des Vollzugs soziokommunikativer Praxis immer notwendigerweise sozial und konversationell strukturiert. *Sozial strukturiert* sind sie dahingehend, dass einerseits die Rollen, welche von einzelnen Gesprächspartnern bei der Realisierung von Gesprächen eines bestimmten Typs ausgefüllt werden, durch das realisierte Schema (z.B. das prototypische Schema für 1:1-Beratungsgespräche oder für 1:n-Seminarvorträge) vorgegeben sind, und dass andererseits eine Disposition, *wer* zur Übernahme *welcher* Rolle(n) befugt ist, durch den Status der Beteiligten im Rahmen gesellschaftlicher Organisationsformen bzw. Institutionen festgelegt ist.

*Konversationell strukturiert* sind Gespräche dadurch, dass die Gesprächsbeteiligten aus Gründen einer weitestmöglich effizienten Herbeiführung wechselseitigen Verstehens fundamentale Prinzipien des Interaktionsmanagements beachten – z.B. das Prinzip, dass nie zwei Personen über einen längeren Zeitraum gleichzeitig sprechen, dass die Redebeiträge in einem sequenziellen Nacheinander realisiert werden, und dass die Frage, wer wann „zum Zug kommt“, zwischen den Beteiligten zur Laufzeit der Interaktion ausgehandelt wird. Die Beachtung und Anwendung dieser Prinzipien lässt sich am plausibelsten aus einem Bestreben der Kommunikationsbeteiligten um ein ökonomisches Haushalten mit dem zur Erreichung ihrer kommunikativen Ziele erforderlichen Aufwand begründen.<sup>3</sup> Eine Kooperation der Beteiligten bei der Aushandlung der Reihenfolge von Sprachhandlungszügen in Gesprächen ist daher „schon von unserer kognitiven Konstitution her rational“, was „schlagend an den Schwierigkeiten offenbar [wird], den Fokus des Bewusstseins auf mehr als einen Vorgang gerichtet zu halten“ (Franck & Franck 1985: 63):

Ohne die beschränkte Verfügbarkeit und alternative Verwendbarkeit von Aufmerksamkeit wäre überhaupt nicht zu verstehen, warum die Organisation des Sprecherwechsels das Ziel hat, die beiden komplementären Tätigkeiten des Sprechens und Zuhörens in der Weise zu koordinieren, dass im Resultat möglichst nur einer spricht und alle anderen zuhören. (Ebd.)

Dass die Notwendigkeit der Aushandlung einer klaren Sprecherreihenfolge von den Gesprächsbeteiligten nicht in Frage gestellt wird, gründet somit – wie auch in anderen

---

3 Die hiermit vorgenommene Fundierung der Handlungsabfolge in Gesprächen auf Ökonomie und Aushandlung folgt dem in Franck & Franck (1985) niedergelegten Ansatz, der den Sprecherwechsel in Gesprächen nicht – wie in der Tradition von Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) – rein „mechanistisch“ konzipiert, sondern seine jeweilige Organisation „als Mittel zu den Zwecken“ fasst, „die die Teilnehmer als eigentliche Gesprächszwecke haben“ (Franck & Franck 1985: 61).

Kontexten sozialer Praxis – auf der Einsicht, dass bei unkoordinierter Ausführung und Abfolge individueller Handlungszüge (*turns*) die Effizienz des kommunikativen Zusammenwirkens gefährdet würde. Weitgehend ökonomisch realisierbar wird die erforderliche Aushandlungstätigkeit dadurch, dass (zumindest in Gesprächen mit physischer Kopräsenz der Beteiligten) simultan zur Realisierung eines Redebeitrags durch einen Gesprächsbeteiligten sowohl sprecher- als auch hörerseitig (sprachliche wie nichtsprachliche) Signale gesetzt werden können, um simultan zur Äußerung die weitere Organisation und Koordination der Interaktion zu vereinbaren.

Da an die in Gesprächen eines bestimmten Typs vorgesehenen Kommunikantenrollen in vielen Fällen spezifische kommunikative Privilegien (z.B. das Recht einer Moderatorenrolle zur Vergabe des Rederechts an die übrigen Beteiligten) geknüpft sind, ist die konversationelle Strukturiertheit eines Gesprächs häufig direkt auf die soziale Strukturiertheit (d.h.: auf das Inventar an Kommunikantenrollen und deren Rückbindung an den sozialen bzw. institutionellen Status der Gesprächsbeteiligten) bezogen. Die Beachtung sozialer Status und damit zusammenhängender Rollenbefugnisse einzelner Gesprächsbeteiligter folgt ebenfalls Vernunftgründen, da bei wiederholter Missachtung ggf. soziale Sanktionen zu befürchten sind, deren Wirksamkeit über die Dauer des Gesprächs hinausreichen kann. So kann die wiederholte Missachtung der Befugnis des Seminarleiters zur Rederechtsvergabe im Rahmen einer Seminardiskussion nicht nur zum Ausschluss aus der betreffenden Seminarveranstaltung führen, sondern darüber hinaus beim Seminarleiter auch einen negativen Eindruck der eigenen Person hinterlassen, welcher sich in der Folge (z.B. im Rahmen von Prüfungssituationen) zum eigenen Nachteil auswirken kann.

Konversationen, die unter Nutzung moderner Kommunikationstechnologien und unter Fehlen jedweder physischer Kopräsenz der Beteiligten abgewickelt oder nachgebildet werden, können sich hinsichtlich ihrer sozialen und konversationellen Strukturierung prinzipiell auf weitaus geringere Verbindlichkeiten stützen als Gespräche, die von Angesicht zu Angesicht (und damit immer notwendigerweise eingebunden in ein alltagsweltliches „soziales Netz“) stattfinden. Während „face to face“ durchgeführte Gespräche in Struktur und Ablauf durch ihre Einbettung in realweltliche soziale Beziehungen und Organisationsformen geprägt sind, ist kommunikativer Austausch im „Cyberspace“ zunächst einmal durch eine prinzipielle Beliebigkeit gegenüber einer Authentifizierung des realweltlichen Selbst sowie eine Ermangelung des Körperlichen gekennzeichnet. Viele der öffentlich zugänglichen Diskussionsforen und Chat-Angebote im Internet zeichnen sich nicht deshalb durch einen bisweilen rüden Umgangston und häufiges „Flaming“ aus, weil etwa ihre Nutzerklientel vorwiegend aus sozial inkompetenten Individuen bestünde, sondern deshalb, weil unter dem Schutz selbstgewählter „Nicknames“ (Teilnehmernamen) und ohne die Notwendigkeit eines eindeutigen Rückbezugs dieser Nicknames auf realweltliche Verbindlichkeiten (z.B. Angabe und Überprüfung der Postadresse als Voraussetzung für die Erlaubnis zur Teilnahme an einem Diskussionsforum oder Chat-Angebot) im Rahmen der Kommunikation nur solche Sanktionen befürchtet werden müssen, die sich auf die Kommunikation selbst beziehen (z.B. Ausschluss aus der Community), die aber keine weiterreichenden realweltlichen sozialen Konsequenzen nach sich ziehen. Sich in einer Chat-

oder Foren-Community zu desavouieren, bedeutet somit im Grunde nichts weiter, als dass damit die von den übrigen Mitgliedern der Community auf den betreffenden Nickname projizierte „Identität“ desavouiert ist, nicht aber derjenige, der diesen Nickname als Individuenausweis führt. Schließlich kann er prinzipiell unter neuem Nickname wieder an demselben Foren- oder Chat-Angebot teilnehmen; sofern er sich unter seinem neuen Nickname nicht explizit als Träger des alten, desavouierten Nicknames zu erkennen gibt, werden die auf seinen alten Nickname bezogenen Sanktionen nicht zwangsläufig auch auf seinen neuen Nickname bezogen werden (es sei denn, er zieht auch unter neuem Nickname wieder entsprechende Sanktionen auf sich).

Neben der prinzipiellen sozialen Unverbindlichkeit des individuellen Agierens zeichnet sich die Kommunikation im „Cyberspace“ weiterhin durch das Nicht-Vorhandensein von Körperlichkeit aus. Während beim Telefonieren (bei welchem sich die Kommunikationspartner – ähnlich wie beim Chatten – synchron, aber über Distanz austauschen) durch die Stimme immerhin noch eine wichtige Spur des Körpers gegeben ist (an welcher sich eine ganze Reihe von Individuenmerkmalen ablesen lassen), steht in den schriftbasierten Formen internetbasierter Kommunikation nicht einmal mehr diese Spur zur Verfügung, um vorgebliche oder vermeintliche Eigenschaften des Kommunikationspartners (z.B. Alter, Geschlecht, Stimmung) zu verifizieren.

Eine effiziente Nachbildung von Gesprächen im Chat steht also vor der Herausforderung, zunächst eine Rückbindung der prinzipiell nur wenig verbindlichen „virtuellen Identitätschiffren“ an soziale Rollenkonstellationen des Alltags zu leisten. Wo Verbindlichkeit für eine klare Absteckung kommunikativer Rechte im Rahmen online abgewickelter Kommunikationsprozesse benötigt wird, müssen die Nutzer über Rolle und Status ihrer Kommunikationspartner im Bilde sein. Neben der Re-Etablierung sozialer Rollen im prinzipiell sozial unverbindlichen Kommunikationsraum des Chat muss weiterhin eine Etablierung von Formaten zur Handlungskoordination zwischen den Beteiligten geleistet werden: Wo Kommunikanten räumlich getrennt sind und sich weder sehen noch hören können, bedarf es technischer und/oder konversationsstrategischer Regulative, um eine im zeitlichen Nahbereich angesiedelte Bewältigung kommunikativer Aufgaben ähnlich konzentriert organisieren zu können wie in Face-to-face-Situationen. Die gegenüber dem Face-to-face reduzierten Koordinationsmöglichkeiten erklären sich aus den Eigenschaften der verwendeten Kommunikationstechnologie.

Die folgenden Abschnitte fokussieren v.a. auf den Punkt der konversationellen Strukturiertheit chatbasierter Kommunikation und zeigen die Herausforderungen auf, die sich an eine effiziente Nachbildung von Diskursereignissen in Chat-Umgebungen stellen. Im folgenden Abschnitt wird zunächst beschrieben, was es bedeutet, Chat als Kommunikationstechnologie aufzufassen, und auf welche Art und Weise diese Technologie in unterschiedlichen Chat-Systemen unterschiedlich implementiert sein und in verschieden ausgestalteten Chat-Umgebungen auf je unterschiedliche Weise zur Anwendung gelangen kann. In den Abschnitten 4 und 5 werden anschließend unter diskurslinguistischem Aspekt die zentralen Charakteristika erläutert, die sich aufgrund der Eigenschaften der verwendeten Technologie für das Interaktionsmanagement im Chat feststellen lassen. In Abschnitt 6 werden aus diesen Charakteristika Anforderun-

gen abgeleitet, die sich an eine effiziente Nutzbarmachung der Chat-Technologie stellen.

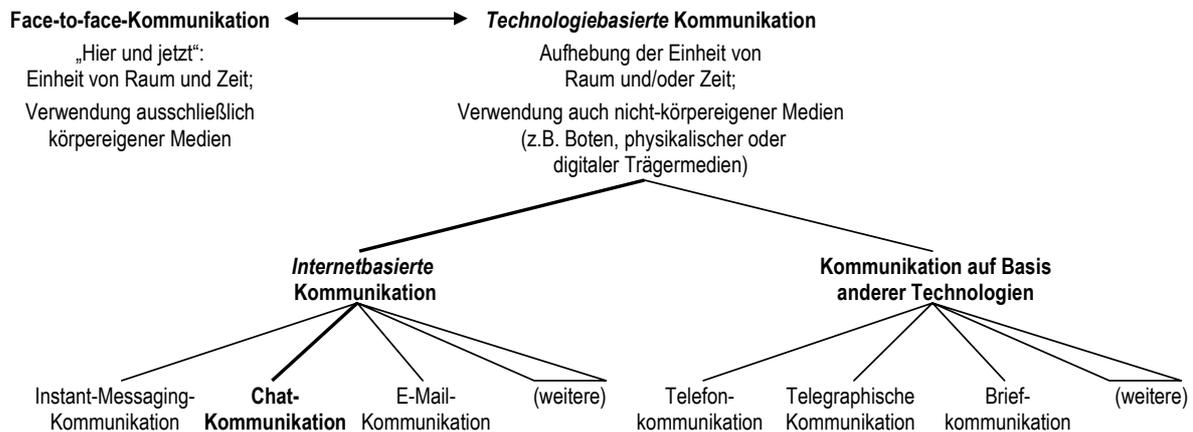
### 3 Chat als Kommunikationstechnologie I

Während in der *Face-to-face*-Kommunikation der Austausch von Äußerungen im zeitlich-räumlichen Hier und Jetzt erfolgt und für die Produktion und Rezeption ausschließlich körpereigene Medien benötigt werden, sind sämtliche Kommunikationsformen, in welchen die Kommunikanten zeitlich und/oder räumlich disloziert sind, auf die Verfügbarkeit eines Mindestmaßes an Technologie angewiesen, um für mindestens einen der Faktoren *Produktion*, *Austausch* und *Rezeption* eine Überwindung der Aufhebung des Hier und Jetzt zu gewährleisten.

Ganz allgemein lässt sich eine *Kommunikationstechnologie* definieren als eine Konfiguration über das Zusammenspiel von Prozeduren und (nicht-körpereigenen) Medien, welche die Produktion, den Austausch und die Darstellung von Zeichen zwischen Kommunikanten ermöglichen sollen (vgl. Beißwenger 2003). Ein solches Zusammenspiel von Prozeduren und Medien kann im Falle einfach zu überbrückender räumlich-zeitlicher Disloziertheit einigermaßen simpel sein, im Falle schwieriger zu überbrückender Verhältnisse aber auch einen hohen Komplexitätsgrad annehmen. Eine Kommunikationstechnologie von recht niedrigem Komplexitätsniveau wäre beispielsweise das „Joghurt-Telefon“ (zwei leere Joghurtbecher, verbunden durch eine gespannte Schnur), mit welchem Kinder bisweilen experimentieren. Zu den Kommunikationstechnologien mit hohem Komplexitätsniveau zählen all diejenigen Technologien, die ihrerseits wiederum andere Technologien voraussetzen. Hierzu gehören insbesondere die internetbasierten Kommunikationstechnologien, die auf eine ganze Reihe ebenfalls komplexer Technologien – nämlich die Computertechnologie, die Netzwerktechnologie und andere – angewiesen sind, um überhaupt funktionieren zu können. Doch nicht nur die Computer- und Netzwerktechnologie, der Buchdruck und die digitale Datenfernübertragung sind Technologien, auf die im Rahmen von Kommunikationstechnologien zurückgegriffen wird. Auch das Schreiben ist zu den Technologien zu rechnen, derer wir uns im Rahmen diverser technologiebasierter Kommunikationsprozesse bedienen, insofern es „den Gebrauch von Werkzeugen und anderer Ausrüstung voraussetzt: Man braucht Bleistifte, Pinsel, Feder, es bedarf sorgfältig präparierter Oberflächen wie des Papiers, der Tierhäute, der Holzstücke, man braucht Tinte und Farben und vieles mehr“ (Ong 1987: 84) oder – im Zeitalter digitaler Medien – Eingabegeräte, computertechnologisch basierte Enkodierungstechniken, Speichermedien, Datenverarbeitungsprozeduren und Datensichtgeräte.

Abb. 1 zeigt eine Möglichkeit zur Typologisierung von Kommunikationsformen, die auf erster Stufe zwischen technologiebasierten und nicht-technologiebasierten Formen untergliedert und auf zweiter Stufe nach Familien von Technologien eine Abgrenzung internetbasierter Kommunikationsformen von Kommunikationsformen erlaubt, die auf Basis anderer (hier nicht weiter differenzierter) Familien von Technologien ermöglicht werden (z.B. Fernmeldetechnologien, Botensysteme etc.). Die Zusammenfassung von Technologien zu Familien erfolgt hier nach den unterschiedlichen

Infrastrukturen, die für die Übermittlung von Kommunikationsbeiträgen genutzt werden (z.B. Internet-Architektur vs. reisender Bote vs. per Fernmeldetechnik auf Reisen geschickte Nachricht). Auf dritter Stufe lassen sich dann innerhalb der internetbasierten Kommunikationsformen einzelne Kommunikationsformen wie z.B. die Chat- oder die E-Mail-Kommunikation unterscheiden, die durch unterschiedliche Kommunikationstechnologien konstituiert werden.



**Abb. 1:** Ausschnitt aus einer Typologie technologiebasierter Kommunikationsformen.

Die Chat-Technologie legt ein geregeltes Zusammenspiel von Prozeduren und Medien fest, das die Produktion, den Austausch und die Darstellung von Zeichen im Rahmen von Kommunikationsprozessen ermöglichen soll. Wie die Implementierung dieser Technologie im Einzelnen ausgestaltet sein kann, ist in dieser Festlegung noch nicht konkretisiert. Die Technologie beschreibt zunächst einmal lediglich die Grundparameter, die für die Abwicklung von Kommunikationsprozessen gegeben sein müssen; in einigen ihrer Festlegungen lässt sie jedoch Spielraum für prinzipiell unterschiedliche Möglichkeiten der Ausgestaltung (vgl. Beißwenger 2003: 204).

Einzelne Implementierungen der Chat-Technologie nenne ich *Chat-Systeme*. Ein Chat-System (also ein jeweils konkretes Chat-Werkzeug) setzt die Vorgaben der Technologie technisch um, gestaltet sie (sofern variabel) in spezifischer Weise aus und beinhaltet ggf. weitere, über die Vorgaben der Technologie hinausgehende Funktionen. So kann beispielsweise der Modus für die Darstellung der Verlaufsprotokolle auf den Nutzerrechnern in unterschiedlichen Chat-Systemen unterschiedlich realisiert sein, vom „traditionell“ linear fortgeschriebenen Protokoll bis hin zu grafischen Darstellungsmodi, die sich hinsichtlich der Logik der Anordnung von Teilnehmerbeiträgen nicht mehr an der Schriftrolle, sondern eher an der Mindmap (mit Möglichkeit zur räumlichen Positionierung) orientieren (wie z.B. in den Systemen *Chat Circles* und *factChat*<sup>4</sup>). Systeme, die neben der Umsetzung der Vorgaben der Technologie speziali-

4 Eine Demo der *Chat Circles* (v.2) findet sich unter <http://chatcircles.media.mit.edu/> und ist beschrieben in Viegas & Donath (1999); eine Installation des *factChat*-Systems steht unter <http://www.factchat.com> bereit, die Funktionen des Systems sind beschrieben in Harnoncourt et al. (in diesem Band).

sierte Zusatzfunktionen beinhalten, sind beispielsweise die Systeme *EasyDiscussing*<sup>5</sup> und *Erklärungsdiskurs*, welche die Zuordnung von Sprechaktmarkierungen zu Teilnehmerbeiträgen erlauben, sowie der *ThreadedChat*<sup>6</sup> und der *factChat*, die Hyperlink-Funktionen beinhalten, anhand derer über nutzerseitig definierbare Hyperlinks explizit auf Beiträge aus der Vorkommunikation Bezug genommen werden kann. Die Systeme *TULKA* und *FUB* ergänzen den Chat um Funktionen zur Verfügbarmachung von Grafiken und zur Visualisierung von Themen, Diskussionlinien und Stichpunkten, die im Rahmen der Konversation eine Rolle spielen („Whiteboard“-Funktion bzw. gemeinsamer Arbeitsbereich zur grafischen Anordnung von Konzepten).<sup>7</sup> Ein System, das für Chat-Events mit großer Teilnehmerzahl konzipiert ist und Möglichkeiten zur redaktionellen Vorselektion und Filterung von Teilnehmerbeiträgen bietet, ist *talk42*.<sup>8</sup>

Eine je konkrete Installation eines Chat-Systems nenne ich eine *Chat-Umgebung*. Chat-Umgebungen sind auf einen spezifischen Anwendungskontext angepasste Verwendungen eines Chat-Systems. Die Unterscheidung zwischen Chat-Systemen und Chat-Umgebungen macht deshalb Sinn, weil nicht jede Verwendung ein- und desselben Systems dessen prinzipiell zur Verfügung stehende Funktionen in gleicher Weise und in vollem Umfang nutzen muss. Weiterhin stellen insbesondere spezialisierte Chat-Umgebungen (z.B. Chat-Umgebungen für die Durchführung von Gruppendiskussionen im Rahmen „virtueller Seminare“) die Funktionen des verwendeten Chat-Systems nicht bloß zur Verfügung, sondern rahmen deren Nutzung oftmals durch spezifische Konventionen. So kann beispielsweise das Funktionsmerkmal des *factChat*, das eine freie räumliche Positionierung von Beiträgen erlaubt, für unterschiedliche Anwendungskontexte nach ganz unterschiedlichen Logiken genutzt werden (z.B. im Rahmen von Pro-/Contra-Diskussionen zur räumlichen Gegenüberstellung konträrer Argumente oder im Rahmen von Konversationen mit mehreren thematischen Entwicklungslinien zur Symbolisierung thematischer Nähe bzw. Distanz zwischen Beiträgen). Auch kann das in vielen Chat-Systemen prinzipiell jederzeit für alle Nutzer zur Verfügung stehende „Senderecht“ (= die Möglichkeit zur Verschickung eigener Beiträge) in einzelnen Chat-Umgebungen durch Konventionen begrenzt werden, beispielsweise durch Regeln, die festlegen, wer an welcher Stelle im Konversationsverlauf vom „Senderecht“ Gebrauch machen darf bzw. dass vor Inanspruchnahme des „Senderechts“ zunächst eine explizite Erlaubnis durch einen Moderator erteilt worden sein muss. Daneben führen unterschiedliche Chat-Umgebungen unterschiedliche Kommu-

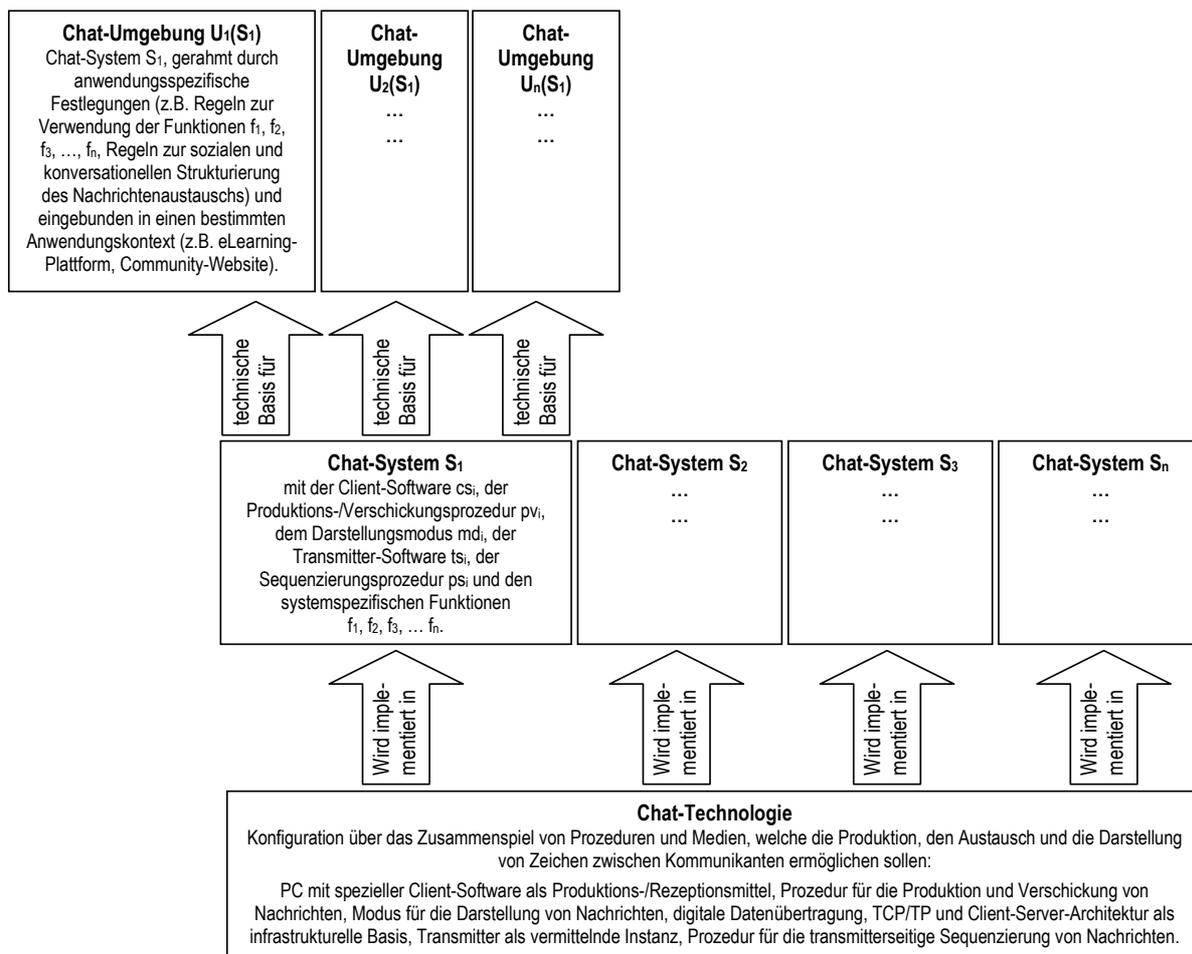
5 Das System *EasyDiscussing* wurde von der *Collide*-Gruppe an der Universität Duisburg entwickelt; eine Beschreibung der wichtigsten Funktionen findet sich z.B. in Zumbach & Reimann (2001).

6 Die Systeme *Erklärungsdiskurs* und *ThreadedChat* wurden am IPSI Fraunhofer Institut in Darmstadt entwickelt und sind beschrieben in Holmer & Wessner (2003) sowie in Holmer & Wessner (in diesem Band).

7 *TULKA*, eine Entwicklung des Instituts für Mathematik der Universität Tübingen, ist dokumentiert und als Installations-Paket verfügbar unter <http://www.fa.uni-tuebingen.de/~mibe/tulkawhiteboard/>; eine Beschreibung von *FUB*, dem Brainstorming-Werkzeug der FernUniversität Hagen, findet sich in Schümmer & Haake (in diesem Band).

8 Eine Installation des Systems *talk42* ist der *salon politique* auf <http://www.politik-digital.de>. Das Funktionsprinzip von *talk42* und vergleichbarer Systeme ist in Beißwenger (2003: 220-224) beschrieben und veranschaulicht.

nikantenrollen ein (z.B. DozentIn – Studierende(r)) und definieren für die Angehörigen der zugeordneten Nutzergruppen unterschiedliche Befugnisse des Zugriffs auf bestimmte Funktionen des Systems. So lässt sich beispielsweise in *TULKA* festlegen, dass nur bestimmte Nutzergruppen (z.B. die „teachers“) Lese- und Schreibzugriff auf einen separaten und diskreten „Flüster“-Kanal haben, während anderen Nutzergruppen (z.B. den „students“) die auf diesem Nebenkanal laufende Kommunikation verborgen bleibt.



**Abb. 2:** Chat-Umgebungen als anwendungsspezifische „Kommunikationsökologien“ – Chat-Systeme als deren technische Basis.

Die Unterscheidung zwischen Chat-Systemen und Chat-Umgebungen lässt sich auch daraus motivieren, dass sich Chat in spezialisierten Anwendungskontexten häufig genau dann als ineffizient erweist, wenn lediglich ein Chat-System auf einem Server installiert wird und die anvisierten Nutzer dann ohne weitere Instruktionen Konversationen eines bestimmten Typs (z.B. Experteninterview, Diskussionsrunde, Arbeitsbesprechung, Gruppenberatung) realisieren sollen. Dass sich Chat in solchen Anwendungen als ineffizient erweist, liegt aber nicht daran, dass Chat-Kommunikation per se ein wenig geeignetes Medium für die Nachbildung spezieller Diskursarten ist, sondern daran, dass es einfach nicht ausreicht, zu Zwecken der strukturierten Durchführung von Konversationen lediglich die technische Grundlage bereitzustellen, derer es bedarf, um sich überhaupt austauschen zu können. Vielmehr kann Chat erst dann gewinnbringend

eingesetzt werden, wenn neben den technischen Voraussetzungen auch geeignete Rahmenbedingungen geschaffen werden, um eine bestimmte Diskursart optimal nachzubilden und ihren spezifischen Anforderungen Rechnung zu tragen.

Natürlich gibt es eine Vielzahl an Chat-Anwendungen, bei welchen tatsächlich einfach nur ein Chat-Werkzeug bereitgestellt wird, um es Nutzern zu ermöglichen, zueinander in Kontakt zu treten und Diskursereignisse (ganz gleich welcher Art) selbstorganisiert und gewissermaßen „ad hoc“ zu initiieren und abzuwickeln. Man denke diesbezüglich vor allem an die zahlreichen „Plauder-Chat“-Angebote auf dem World Wide Web. Anbietern solcher Chat-Umgebungen geht es nicht darum, Umgebungen für die bestmögliche Nachbildung *bestimmter* Diskursarten bereitzustellen, sondern (z.B. motiviert durch die Intention, eine anvisierte Adressatengruppe längerfristig zum kontinuierlichen Besuch eines WWW-Angebots zu animieren) lediglich darum, einen „virtuellen Treffpunkt“ bzw. einen Ort für die Anbahnung und Pflege sozialer Kontakte zu etablieren. Solche Chat-Umgebungen bezeichne ich als *rudimentäre Chat-Umgebungen*, insofern sie sich ausschließlich auf die Bereitstellung der für die interpersonale kommunikative Kontaktaufnahme notwendigen Infrastruktur beschränken, sprich: eines Chat-Servers, dessen Leistung von Nutzern, die über die erforderliche Client-Software verfügen, in Anspruch genommen werden kann. Auf welche Weise die Nutzer vom Funktionsumfang dieser Infrastruktur Gebrauch machen, bleibt ihnen selbst überlassen – der Zugriff auf die technischen Möglichkeiten der Kommunikationsumgebung ist durch keinerlei Regeln außer denjenigen begrenzt, welche die Nutzer im Bedarfsfalle selbst aushandeln.

Der in Beißwenger & Storrer (in diesem Band) skizzierte Chat-Szenario-Ansatz zielt darauf, einen allgemeinen Rahmen dafür abzustecken, was bei der Konzeption von Chat-Umgebungen für die Nachbildung je spezifischer Diskursarten zu berücksichtigen ist und wie sich technische Funktionen auf Seiten des Chat-Systems am besten mit diskursstrategischen Festlegungen kombinieren lassen, die es erlauben sollen, nicht nur die Funktionen des Systems adäquat nutzen zu können, sondern darüber hinaus auch Konversationen des anvisierten Typs strukturiert zu organisieren.

#### 4 Probleme des Interaktionsmanagements im Chat

Verschiedentlich ist in der linguistischen Literatur zum Gegenstand die Anwendbarkeit diskursanalytischer Kategorien auf eine Beschreibung der Strukturen von Chat-Konversationen diskutiert worden (z.B. Murray 1989; Garcia & Jacobs 1999; Grosch 1999; Schönfeldt 2001; Storrer 2001a; Beißwenger 2003; Apfelbaum in diesem Band). Zentraler Punkt bei der Frage nach einer Beschreibung von Chat-Strukturen unter Rückgriff auf das anhand mündlicher Gespräche entwickelte Kategorieninventar ist die Frage einer Tauglichkeit des *Turn*-Begriffs für die Fassung dessen, was die Nutzer von Chat-Angeboten schriftlich produzieren, als Einheiten an den Chat-Server abschieken und schließlich auf den Darstellungsflächen der Adressatenrechner zur Anzeige gebracht wird. Bereits Murray (1989: 333) stellt fest, dass die Anwendung des *Turn*-Begriffs auf die Beschreibung von Diskursstrukturen in Chat-Konversationen aufgrund der gegenüber Face-to-face-Konversationen eingeschränkten Möglichkeiten zur Aus-

handlung von Handlungszügen als problematisch zu gelten hat. Werry (1996) merkt an, dass Prinzipien des Sprecherwechsels, so wie sie an mündlichen Diskursen zu beobachten sind, im Chat immerhin nicht in gleicher Weise funktionieren wie im Rahmen mündlicher Interaktion:

turn-taking does not function as a means of managing interaction as it does in spoken discourse, and a degree of discontinuity in structures of exchange can be identified which would be unlikely to occur in spoken communication due to the transitoriness of speech and the tendency for overlaps to occur. (Werry 1996: 63)

Storrer (2001a: 11f.) betont, dass sich aus den technischen Rahmenbedingungen der Chat-Kommunikation „schwerwiegende Konsequenzen für das wichtige System des ‚Turn-Taking‘ [ergeben], das in mündlichen Gesprächen den Sprecherwechsel und damit die dialogische Organisation von Gesprächen maßgeblich bestimmt“ und begründet dies unter anderem aus der chat-typischen Suspendierung des für mündliche Gespräche fundamentalen Prinzips, dass „– von Überschneidungen an den Übergangspunkten abgesehen – nur ein Gesprächsteilnehmer redet, während die anderen schweigen und einen geeigneten Moment für die Ergreifung des Rederechts abwarten“. In Beißwenger (2003) wurde schließlich explizit dafür argumentiert, zentrale interaktionsstrukturierende Konzepte wie *Rederecht (floor)*, *Sprachhandlungszug (turn)* und *Sprecherwechsel (turn-taking)* zumindest für Standard-Chat-Umgebungen (wie sie in den prominenten „Plauderchats“ auf dem WWW sowie im IRC gegeben sind) für gänzlich außer Kraft gesetzt anzusehen. Dies bedeutet nicht, dass sich vergleichbare Konzepte bei geeigneter Konzeption des Chat-Einsatzes nicht wieder einführen lassen.

Die aus der Technologie begründbare Andersartigkeit des Interaktionsmanagements im Chat im Gegensatz zum Face-to-face-Gespräch soll im Folgenden anhand einiger authentischer Beispiele nachgezeichnet werden.

#### 4.1 Chat-Beiträge als ökonomische, nicht pragmatische Einheiten

Betrachtet man Chat-Konversationen auf der Grundlage von Mitschnitten (sog. „Log-files“), so erscheint aufgrund der häufig zu beobachtenden und der Ökonomie und Schnelligkeit chatbasierten Austauschs geschuldeten Aufsplittung von Sprachhandlungszügen in eine Sequenz von unterhalb der pragmatischen Ebene angesiedelten Chunks die Anwendbarkeit des Turn-Begriffs als problematisch. Beispiel 1 zeigt einen solchen Fall.

*Beispiel 1:* Ausschnitt aus einer Kleingruppendiskussion im Rahmen eines chatbasierten Seminars:

- (1) *Olga:* um alles im korrekten Deutsch zu formulieren, findet sie nötige Inf. und was sachliche Inf. angeht,
- (2) *Olga:* kann sie nich viel damit anfangen
- (3) *Olga:* und wie eine Banane aussieht, ist nich so relevant
- (4) *Marianne:* Eine genaue Trennung zwischen sachlichen und sprachlichen ist aber schwierig, da ohne die Bedeutungsangabe das Wort für eine Fremdsprachlerin nicht verstanden wird, daher auch das Bild....
- (5) *Olga:* für ihr Bericht, oder?
- (6) *Marianne:* Für ihre Zwecke ist aber die (sachliche) Angabe nicht ausreichend.

Dass die Chat-Nutzer ihr Sprachhandeln an aus dem Face-to-face bekannten Turnkonstruktions- und Turn-taking-Prinzipien orientieren, soll damit nicht in Abrede gestellt sein. Allerdings stellt sich die Frage, wo eigentlich im Rahmen chatbasierter Kommunikationsprozesse eine Existenz von Turns (im Sinne der linguistischen Pragmatik) angesiedelt werden kann. Mit Blick auf Logfiles wohl kaum, da in diesen (wie in Beispiel 1 zu sehen) die Grenzen von Beiträgen nicht unbedingt mit den Grenzen von Sprachhandlungszügen zusammenfallen. In der individuellen Sicht der Teilnehmer schon eher, allerdings stellt sich dann die Frage, ob alle Beteiligten zum gleichen Zeitpunkt jeweils exakt dieselbe Sicht auf den Sprachhandlungsverlauf haben.

Rosenberger et al. (2000) differenzieren zwischen der Turn-Aushandlung (*turn negotiating*) und der Turn-Ergreifung (*turn taking*) und vertreten die Ansicht, dass nur erstere im Chat außer Kraft gesetzt sei, zweite jedoch sehr wohl für gegeben erachtet werden könne. Eine solche Unterscheidung setzt allerdings voraus, dass Turns auch dann existieren, wenn kein klares System zur Aushandlung einer Rederechtsabfolge vorhanden ist. Nach Ansicht des Verfassers ist das Konzept des Rederechts (*floor*) im Sinne eines exklusiven Privilegs (vgl. z.B. Levinson 1983: 297) nur dann gegeben, wenn klare Prinzipien für dessen Vergabe existieren. Somit setzt die aktive Wahrnehmung des Rederechts, d.h. die Ergreifung des Turns (*turn taking*), den Aushandlungscharakter des Rederechts und damit der Turnabfolge (*turn negotiating*) notwendigerweise voraus. Die Unterscheidung von Rosenberger et al. (2000) macht zwar Sinn, wenn man sie auf die individuelle Sicht der einzelnen Kommunikanten bezieht – betrachtet man die Konversation im Chat jedoch aus der Außenperspektive und unter Einbeziehung ihrer technologiebedingten Beschränkungen, so erscheint sie unter der hier vertretenen Position, die das Rederecht als ein Privileg und grundlegendes Strukturierungskonzept begreift, als problematisch.

## 4.2 Nicht-Simultaneität und Divergenz der individuellen Sichten auf den aktuellen Stand des Interaktionsverlaufs

Weiterhin ist zu beobachten, dass zwei Chat-Nutzer, die an der Realisierung eines Sprachhandlungsmusters arbeiten, nie eine gänzlich identische Sicht auf den Fortschritt ihres Interaktionsverlaufs haben, was sich aus den spezifischen technologischen Rahmenbedingungen chatbasierter Kommunikation motivieren lässt. Dies sei im Folgenden dargelegt anhand der Beispiele 2 und 3, zwei Ausschnitten aus chatbasierten 1:1-Beratungsdiskursen.<sup>9 10</sup>

9 Zum Problem der Sequenzialität aufeinander bezogener Sprachhandlungen im Chat vgl. ausführlich Beißwenger (2003: 213-219).

10 Wenn hier und im Folgenden von *chatbasierten Diskursen* die Rede ist, so ist dies stets im Sinne einer *chatbasierten Nachbildung von Diskursen* zu verstehen. Hinter dieser Sichtweise steht die Ansicht, dass Chat aufgrund seiner relativen kommunikationstheoretischen Eigenständigkeit nicht eine einfache *Umsetzung* von Diskurs unter besonderen medialen Vorzeichen erlaubt, sondern stets nur eine *Nachbildung* von Diskurs unter den besonderen Prägungen leisten kann, die er als Kommunikationsform durch die Orientierung am Diskurs einerseits sowie den Zugriff auf Textformen und gewisse kommunikationstechnologisch vorgegebene Prozeduren andererseits erfährt. Diese Auffassung wird in Abschnitt 5 näher motiviert.

*Beispiel 2:* Ausschnitt aus einer 1:1-Chat-Beratung (die Ratsuchende ist eine Studentin mit Prüfungsangst)<sup>11</sup>:

- (1) 16:58:01 *Beraterin:* Doch ich denke, das ist trotzdem kein Grund, deine eigenen Dinge zu vernachlässigen!
- (2) 16:58:11 *Ratsuchende:* ich bekomme zwar auch schöne Geschenke, aber ich finde sie übertreiben, meine Eltern das mit den Kindern meiner Schwester. Es gibt viele Familien, die mehrere Kinder haben und die leben VIEL viel schlechter
- (3) 16:58:43 *Ratsuchende:* nein natürlich nicht, aber das beschäftigt mich halt ständig, da ich auch 2-3 mal bei meinen Eltern bin, weil ich da jobbe
- (4) 16:59:15 *Beraterin:* Das klingt ziemlich kompliziert. Da ist dann schwer, sich abzugrenzen.
- (5) 16:59:39 *Beraterin:* ich empfehle dir sehr, dir für beide Probleme Unterstützung zu holen!
- (6) 16:59:56 *Beraterin:* Wir müssen hier nämlich gleich aufhören!
- (7) 17:00:05 *Ratsuchende:* und meine ältere Schwester ruft mich auch nur noch an, damit ich den Babysitter spiele oder mit ihr und den Kindern was unternehme, aber nicht mehr so von Schwester zu Schwester, das finde ich auch schade. Da verstehen mich und meine jüngere Schwester
- (8) 17:00:33 *Ratsuchende:* meinen sie dass ich echt nur eifersüchtig bin?
- (9) 17:00:41 *Ratsuchende:* haben sie demnächst wieder termine?

Die an der Konversation in Beispiel 2 beteiligte Beraterin beschrieb in einer Anmerkung zum Logfile die Kommunikation als „sehr schwierig: ich war noch am antworten, während die Userin schon weiterschrieb“. Während die Beraterin ganz offenbar einige ihrer kommunikativen Züge als ‚Antworten‘ und somit als reaktive Züge konzipiert hat, zeigt der Logfile-Ausschnitt, dass die Ratsuchende an den Positionen (4), (5) und (6) des Logfiles, an welchen Beiträge der Beraterin dargestellt wurden, noch überhaupt keine Reaktion der Beraterin erwartet hatte. Vielmehr steht zu vermuten, dass die Ratsuchende ihre Beiträge (3) und (7) insgesamt als *einen* Handlungszug intendiert und diesen lediglich aus Ökonomiegründen in zwei „Etappen“ an den Server abgeschickt hat. Diese Vermutung lässt sich unter Einbeziehung der Timestamps, die den Zeitpunkt des Eintreffens der einzelnen Beiträge beim Server vermerken, stützen: Der Logfile-Auszug im Beispiel präsentiert einen Konversationsausschnitt von 2 Minuten und 40 Sekunden Länge, in dessen Verlauf insgesamt 924 Zeichen (Leerzeichen mit eingerechnet) übermittelt wurden. Von diesen 924 Zeichen wurden 660 von der Ratsuchenden getippt. Dies ergibt eine Aktivität von durchschnittlich 4 Tastaturanschlägen pro Sekunde. Da die Ratsuchende mit ihren Beiträgen in Position (3), (8) und (9) ganz offensichtlich auf Beiträge der Beraterin *re-*agiert, ist davon auszugehen dass sie nicht kontinuierlich am Tippen war, sondern zwischendurch zumindest minimale Rezeptions- und Reflexionszeiten in Anspruch genommen hat. Insofern ist anzunehmen, dass sie – selbst wenn sie eine geübte Tipperin ist – nicht nach jedem der von ihr angezeigten Beiträge den Fortschritt des Verlaufsprotokolls am Bildschirm überprüft, sondern

11 Die Beispiele 2, 3 und 4 entstammen Logfiles, die freundlicherweise aus dem Berliner Modellprojekt „Psychosoziale Hilfe online“ zur Verfügung gestellt wurden (siehe <http://www.dasberatungsnetz.de>; vgl. auch den Beitrag von Edgar van Eckert in diesem Band); die Teilnehmernamen der beteiligten Kommunikantinnen wurden anonymisiert.

phasenweise nach Absenden eines Beitrags unmittelbar die Produktion des nächsten Beitrags aufgenommen hat, ohne sich dazwischen ein ‚Update‘ über den aktuellen Stand des Protokolls geholt zu haben. Mit ziemlicher Sicherheit gilt dies für die Produktion der Beiträge in Position (3) und (7), was sich auch durch den *und*-Anschluss in (7) sowie durch das offensichtliche Ignorieren der in der Zwischenzeit eingegangenen Beiträge (4), (5) und (6) der Beraterin zeigt. Letztlich ist das Ignorieren der Beiträge der Beraterin jedoch nur ein vermeintliches: der abrupte Abbruch von Beitrag (7) – nicht nur mitten im Satz, sondern mitten im Wort (!) – lässt darauf schließen, dass die Ratsuchende erst an dieser Stelle wieder auf den Bildschirm geblickt und bemerkt hat, dass für die Beraterin ihre bis dahin produktiv weitergeführte Problembeschreibung ganz offensichtlich schon nicht mehr aktuell ist (insofern die Beraterin die Problembeschreibung der Ratsuchenden bereits mit Beitrag (3) – der syntaktisch und propositional abgeschlossen ist und damit als vollständig ausgeführter Zug gedeutet werden kann – als vollständig interpretieren konnte). Somit verletzt keine der beiden beteiligten Kommunikantinnen das Kooperationsprinzip. Vielmehr haben beide Kommunikantinnen zu gleicher Zeit aufgrund der technischen Rahmenbedingungen jeweils minimal unterschiedliche Sichten auf den Interaktionsverlauf und aufgrund fehlender nonverbaler Kanäle überdies im Falle syntaktisch und propositional „geschlossener“ Beiträge auch unterschiedliche Möglichkeiten, einen Beitrag zu deuten. Die minimal verschobene Sicht auf den Interaktionsverlauf ist groß genug, selbst bei nur zwei beteiligten Kommunikantinnen zu der für Chat charakteristischen Verschränkung von Sprachhandlungsmustern zu führen. Das Fehlen des Nonverbalen, der „visual awareness“ sowie einer echten Simultaneität von Aktivität und Wahrnehmung ist eklatant genug, um bestimmte Beiträge entweder als vollständig ausgeführten Turn oder aber lediglich als Turnkonstruktionseinheit deuten zu können. So stellt Beitrag (3) für die Ratsuchende in ihrem individuellen Produktionsplan ganz offensichtlich lediglich eine Turnkonstruktionseinheit (von mehreren) dar, während er von der Beraterin als Turn interpretiert und zum Anlass für die (ebenfalls auf mehrere Beiträge verteilte) Ausführung einer Reaktivhandlung genommen wird.

Letztlich kommen natürlich beide Kommunikantinnen mit dem Problem der Fehlinterpretation von Turngrenzen und der kontinuierlich nicht gänzlich synchronisierten Sicht auf den Sprachhandlungsverlauf *irgendwie* zurecht. Allerdings beschrieb einerseits die Beraterin in der Rückschau die Konversation als „schwierig“, andererseits brach die Ratsuchende in Position (7) ihren Beitrag und somit die weitere Ausführung der Problembeschreibung im Rahmen der Beratungssituation unvermittelt ab. Somit verlief also für beide Kommunikantinnen die geführte Konversation in gewisser Weise suboptimal – für die Beraterin aufgrund unzureichender Koordinationsmöglichkeiten, für die Ratsuchende deshalb, weil sie aufgrund der Verschränkung von Sprachhandlungsmustern und in Anbetracht des Produktionsdrucks in der Chatsituation von einer weiteren Ausführung ihrer Problembeschreibung absehen und sich stattdessen einer abschließenden Respondierung der Beiträge (4), (5) und (6) zuwenden musste (dies insbesondere deshalb, weil die Beraterin bereits in Beitrag (6) das Ende der Chatsitzung angekündigt hat, zu einem Zeitpunkt also, zu welchem die Ratsuchende aktuell noch mit der Weiterführung ihres in (3) begonnenen Zuges befasst war).

Beispiel 3: Ausschnitt aus einer 1:1-Chat-Beratung (die Ratsuchende ist eine Referendarin mit schwierigem Fachleiter)

- (1) 15:11:30 Ratsuchende: aber wie packe ich das dann, dass seine Kritik mich nicht verletzt und ich seine guten Worte höre?
  - (2) 15:11:59 Beraterin: Kritik sollte einem etwas bringen
  - (3) 15:12:16 Beraterin: vielleicht solltest du auch zulassen, dass du noch nicht perfekt ist
  - (4) 15:12:29 Beraterin: und dir noch etwas in Gesprächsführung anlesen
  - (5) 15:12:29 Ratsuchende: äh, sorry, dann war Kritik das falsche Wort. nenne es dann besser: unsinnige Forderungen
  - (6) 15:13:26 Beraterin: wieso sind das eigentlich für dich unsinnige Forderungen
  - (7) 15:13:47 Ratsuchende: oh, das mit perfekt ist wirklich ein kleines Problem von mir, denn wenn ich früher nicht perfekt war, dann... egal, nein das meine ich nicht. und meine Gesprächsführung wird sonst nur gelobt .-)
  - (8) 15:14:05 Ratsuchende: unsinnig, weil eine solche Tiefe von Grundschulern nicht erreicht werden kann
- 

Auch Beispiel 3 lässt es als problematisch erscheinen, in Bezug auf die Teilnehmeraktivitäten, so wie sie sich im Rahmen einer Chat-Konversation im sukzessive fortgeschriebenen Verlaufsprotokoll am Bildschirm dokumentieren, von *Turns* zu sprechen. Darüber hinaus stellt sich die Frage, ob – unabhängig von den bereits angesprochenen Problematisierungen – der *Turn*-Begriff für einen Phänomenbereich brauchbar ist, in welchem Aktivitäten sprachlicher Produktion von den Kommunikationspartnern nicht zur Laufzeit ihrer Ausführung wahrgenommen, sondern jeweils *en bloc* und überdies zeitlich versetzt zur Darstellung gebracht und damit der Wahrnehmung zugänglich gemacht werden.

Möglicherweise hat die Beraterin in Beispiel 3 die Beiträge (2), (3) und (4) – mit ziemlicher Sicherheit aber (in Anbetracht der zeitlichen Abstände sowie der syntaktischen Verknüpfung) die Beiträge (3) und (4) – als *einen* kommunikativen Zug intendiert. Die Beiträge (2), (3) und (4) sind aber an ihrem Ende jeweils syntaktisch soweit vollständig, dass sie von der Ratsuchenden entweder als vollständig ausgeführter Zug oder zumindest als Abschlussbeitrag im Rahmen eines auf mehrere Beiträge verteilten Zuges und somit als Anknüpfungspunkt für eigene Folgebeiträge interpretiert werden können – was offenbar auch der Fall ist: mit Beitrag (5) reagiert die Ratsuchende ganz offensichtlich ausschließlich auf Beitrag (2). Dass sie bei der Produktion ihres Beitrags (5) den Beitrag (3) der Beraterin noch nicht wahrgenommen hat, zeigt sich an späterer Stelle im Protokoll (nämlich in Beitrag (7), in welchem sie durch die thematische Wiederaufnahme *das mit perfekt*, verbunden mit der Interjektion *oh*, explizit zu erkennen gibt, dass sie Beitrag (3) eben erst bemerkt hat). Beitrag (4) der Beraterin, obwohl im Protokoll Beitrag (5) der Ratsuchenden vorausgehend, war für letztere bei der Produktion von Beitrag (5) noch überhaupt nicht zugänglich, da die Timestamps belegen, dass beide Beiträge exakt zeitgleich (nämlich um 15:12:29 Uhr) an den Server ver-

schickt wurden. Mit Beitrag (7) arbeitet die Ratsuchende schließlich rückwirkend die Beiträge (3) und (4) der Beraterin ab und macht dies durch entsprechende thematische Wiederaufnahmen (*das mit perfekt, meine Gesprächsführung*) deutlich. Anschließend respondiert sie mit Beitrag (8) das von der Beraterin zwischenzeitlich mit Beitrag (6) eröffnete Frage-Antwort-Muster. Letztlich ergeben sich (symbolisiert durch die Bezugspeile in Beispiel 3) auch hier die für viele Chat-Umgebungen so typischen Überkreuz-Strukturen.

Die Frage der Anwendbarkeit diskursanalytischer Kategorien auf die Beschreibung von Chat-Strukturen soll hier nicht weiter vertieft werden. Wichtig ist aber festzuhalten, dass die spezifische Disloziertheit der Kommunikanten beim Chatten (die nicht nur eine räumliche, sondern tendenziell auch eine zeitliche ist) erhebliche Auswirkungen auf die Handlungskoordination hat, die (wie anhand der Beispiele 2 und 3 ersichtlich) bereits in relativ „einfachen“ Chat-Konstellationen mit lediglich zwei beteiligten Kommunikanten zutage treten. Koordinationsprobleme bestehen hierbei nicht nur in Hinblick auf eingeschränkte Möglichkeiten zum kooperativen Aufbau klarer Handlungssequenzstrukturen, sondern auch in Hinblick auf Aktivitäten, die „im Verborgenen“ der Repräsentation von kommunikativen Zügen auf den Teilnehmerbildschirmen vorausgehen, nämlich der Aufnahme von Produktionshandlungen (ohne vorherige Abstimmung mit den Kommunikationspartnern), dem individuellen Wechsel von der Rezipienten- zur Produzentenrolle und umgekehrt (ohne, dass dies für die Kommunikationspartner ohne weiteres ersichtlich ist), der Verschickung eigener Beiträge an den Chat-Server sowie der diskontinuierlichen (weil immer wieder von Phasen des Produzierens durchbrochenen) Rezeption neu eingehender Beiträge im Bildschirmverlaufsprotokoll. Letztlich stellt der Zeitraum von der Entscheidung eines Kommunikanten zur Produktion eines neuen eigenen Beitrags bis hin zu dessen Verschickung an den Server und Darstellung auf den Teilnehmerbildschirmen einen kleinen asynchronen Redaktions- und Publikationsprozess dar: Mit der Entscheidung zur Produktion eines neuen Beitrags klinkt sich der Kommunikant kurzfristig aus der Weiterentwicklung des Kommunikationsgeschehens (so wie es sich an den Bildschirmen dokumentiert) aus, um ein sprachliches Produkt anzufertigen, dessen Entstehungsprozess einer Einsichtnahme durch die Mitkommunikanten entzogen ist. Folglich können die Kommunikationspartner während dieses Authoring-Prozesses auch keinerlei Einfluss auf Form und Inhalt des in Entstehung befindlichen Produkts nehmen (eine Tatsache, die charakteristisch für textbasierte asynchrone Kommunikation ist, was zeigt, dass Chat-Kommunikation nur unter Vorbehalt als „synchron“ etikettiert werden kann). Hat der Kommunikant seinen Produktionsprozess (der unter Umständen auch Redaktionierungselemente wie z.B. Korrekturlesen oder partielle Umarbeitungen beinhalten kann) abgeschlossen, gibt er das fertige Produkt durch Ausführung einer Verschickungshandlung (Betätigen der Eingabetaste) zur Publikation frei. Das an den Server übermittelte Erzeugnis wird dann *en bloc* als aus seinem individuellen Produktionsprozess hervorgegangenes Artefakt im Verlaufsprotokoll auf den Teilnehmerbildschirmen veröffentlicht. Die Beteiligten an chatbasierten Kommunikationsprozessen sind somit – obwohl sie durch ihr synchrones Eingelogggtsein die Möglichkeit zu schneller Aktion und Re-Aktion sowie zum fluiden Wechsel zwischen Produzenten-

und Rezipientenrolle haben – eher den (Text-)Produzenten und Lesern im Rahmen zeitversetzter Textkommunikation vergleichbar als den Sprechern und Hörern der Face-to-face-Kommunikation (die aufgrund der Möglichkeit zu simultanem Feedback und redebegleitenden Steuerungssignalen wechselseitig im Prozess der Produktion/Veräußerung und Rezeption aufeinander einwirken können):

Participants in QS-CMC [quasi-synchronous computer-mediated communication] are not actually speakers and hearers; they are writers of textual messages who then post those messages. Recipients of messages are readers of completed messages rather than „hearers“. (Garcia & Jacobs 1999: 346)

Greift man – wie im vorangehenden Absatz – auf Publikationsprozesse als Vergleichsgröße für die Beschreibung der besonderen Produktions-/Rezeptionssituation beim Chatten zurück, so wird deutlich, woher ein guter Teil der fehlenden Koordinationsmöglichkeiten in Chat-Konversationen rührt, nämlich aus der Tatsache, dass die Chat-Kommunikation, obgleich im zeitlichen Nahbereich angesiedelt, durchaus auch Merkmale aufweist, die für Diskurs eher ungewöhnlich sind: Während zwar sämtliche Kommunikanten gleichzeitig eingeloggt sind und synchron neue Kommunikationsbeiträge zur Anzeige auf ihren Bildschirmen zugespielt bekommen, vollziehen sich die Phasen der Produktion eigener Beiträge asynchron zur kontinuierlichen Fortschreibung des Interaktionsverlaufs in den Bildschirmprotokollen. In Chat-Umgebungen, die auf nichts weiter als der Installation eines Standard-Chat-Systems basieren und in denen jeder Kommunikant zu jeder Zeit nach eigener Entscheidung die Produktion eines eigenen Beitrags aufnehmen kann, lassen sich diese der Synchronizität des Protokollaufbaus enthobenen Phasen auch nicht ohne weiteres mit der Sequenzierung der Anzeige von Beiträgen in den Bildschirmprotokollen verkoppeln. Die Folge ist, dass zwischen der (servergenerierten) Sequenz von Teilnehmerbeiträgen am Bildschirm und der individuell wahrgenommenen Sequenz von Sprachhandlungen Diskrepanzen entstehen, die dadurch noch verschärft werden, dass bei fehlenden Konventionen oder technischen Mitteln für die Herstellung einer globalen Organisationsstruktur, die den gesamten Kommunikationsprozess (inklusive der „privaten“ Produktionsphasen) umfasst, der von den Kommunikanten zu einem bestimmten Zeitpunkt individuell wahrgenommene bzw. angenommene aktuelle Stand des Sprachhandlungsverlaufs nie gänzlich deckungsgleich ist. Zentrale Anforderung an einen effizienten Einsatz von Chat ist somit in konversationeller Hinsicht die Bewältigung dieser Koordinations- und Sequenzierungsprobleme: Der Kommunikationsprozess muss so organisiert werden können, dass die individuelle Freiheit zum Wechsel von der Rezipienten- in die Produzentenrolle einer aus dem Face-to-face bekannten (entweder kooperativ oder durch einen „Gesprächsleiter“ verantworteten) linearen Sequenzierung unterworfen wird und dass „private“ Produktionsaktivitäten, die parallel zur kontinuierlichen Fortentwicklung des Bildschirmprotokolls verlaufen und erst nach ihrem Abschluss (und somit zeitversetzt) in diesem dokumentiert werden, mit ihren Start- und Endpunkten ebenfalls in eine solche Sequenzstruktur eingebunden werden (z.B. durch auf Konventionen oder technischen Funktionen basierende Systeme für die sukzessive und jeweils exklusive Vergabe der Berechtigung zur Aufnahme der Produktion bzw. Verschickung eigener Beiträge).

## 5 Chat als Kommunikationstechnologie II

Unter der Perspektive eines Vergleichs von Chat-Konversationen mit Face-to-face-Gesprächen erweist sich Chat insbesondere mit Blick auf die Möglichkeiten zur Handlungskoordination und Diskursorganisation als gegenüber dem Face-to-face defizitär. Als Konsequenz lässt sich (wie im vorangehenden Abschnitt getan) als besondere Anforderung an eine effiziente Nutzbarmachung der Chat-Technologie die Re-Etablierung zentraler Konzepte zur Diskursorganisation benennen. Anders ausgedrückt bedeutet das: Die Chat-Kommunikation muss – wenn sie in spezialisierten Anwendungskontexten gewinnbringend zum Einsatz kommen soll – dahingehend „aufgerüstet“ werden, dass grundlegende Strukturierungskonzepte des Face-to-face-Gesprächs nutzbar werden.

Das Unterfangen von Vergleichen zwischen Chat-Konversationen und Face-to-face-Gesprächen setzt natürlich stillschweigend voraus, dass beide Kommunikationsformen überhaupt miteinander vergleichbar sind. Vergleichbarkeit setzt voraus, dass zwei gegeneinander zu kontrastierende Gegenstände in mindestens einer Hinsicht etwas Gemeinsames aufweisen, das als Maßstab für den Vergleich dienen kann und die Eigenschaften liefert, deren jeweilige Ausprägungen dann an den beiden Gegenständen verglichen werden können. In den vorangegangenen Abschnitten wurde der Vergleich von Chat-Konversationen mit Face-to-face-Gesprächen durch die Annahme legitimiert, dass Chat eher der Kategorie *Gespräch* bzw. *Diskurs* zuzurechnen sei denn der Kategorie *Text* (einer Auffassung, die in der linguistischen Chat-Forschung wohl kaum mehr strittig sein dürfte). Als Maßstab für den Vergleich dienten daher Eigenschaften, die für Gespräche bzw. Diskurse als prominent bzw. konstitutiv erachtet werden können. Im Zuge des Vergleichs wurde allerdings stets eingeräumt, dass Chat-Konversationen zwar *eher* dem Diskurs denn dem Text zuzurechnen seien, dass sie aber durchaus auch Merkmale aufweisen, die für Diskurs eher untypisch sind und dass die Gründe für diese Besonderheiten in den Vorgaben der zugrunde liegenden Technologie zu suchen sind. Der Vergleich zwischen Chat-Konversationen und Face-to-face-Diskursen ist durchaus zielführend, wenn es darum gehen soll, aus den zu gewinnenden Unterschieden Erkenntnisse darüber abzuleiten, wie sich letztlich wiederum Diskurse bestmöglich via Chat nachbilden lassen. Trotzdem sind Vergleiche zwischen Chat-Konversationen und Face-to-face-Diskursen (nicht nur aufgrund des gänzlich unterschiedlichen Status und Quellenwerts von Chat-Logfiles und Gesprächstranskripten) stets mit der Crux behaftet, den zu Vergleichszwecken konstituierten Maßstab einer in gewisser Hinsicht (aber irgendwie auch nicht gänzlich) gemeinsamen Oberkategorie *Diskurs* in verschiedenen Punkten mit Anführungszeichen und Einschränkungen versehen zu müssen.

Aus diesem Grunde soll im Folgenden der alternative Versuch unternommen werden, Chat nicht gegenüber der Vergleichsgröße Face-to-face-Gespräch zu etablieren, sondern vielmehr unter Rückgriff auf das in Abschnitt 3 umrissene Konzept der Kommunikationstechnologie als eine Kommunikationsform zu profilieren, die zwar mehr Gemeinsamkeiten mit Gesprächen bzw. Diskursen als mit Texten aufweist, unter konsequenter Berücksichtigung ihres Status als *technologiebasierter Kommunikation*

aber letztlich nicht widerspruchsfrei der Kategorie Diskurs zugerechnet werden kann, sondern vielmehr als eine Form des Kommunizierens anerkannt werden muss, die auf der Grundlage einer auf die *Nachbildung von Diskursen* gerichteten Technologie als *paradiskursiv* (i.S.v. Hoffmann 2004) zu verorten ist. Die Konsequenzen für die Spezifikation von Chat-Umgebungen für spezialisierte Anwendungskontexte bleiben bei dieser Perspektive auf den Gegenstand letztlich dieselben wie beim Vergleich von Chat-Konversationen mit Face-to-face-Gesprächen – die Gründe für die Unterschiede zwischen Chat-Konversationen und Face-to-face-Gesprächen zeigen sich dabei allerdings tendenziell in einem etwas anderen Licht.

Die Überlegungen setzen an bei der Annahme, dass die effizienteste Form diskursiven Austauschs diejenige ist, in welcher die Kommunikanten über ein gemeinsames Hier und Jetzt verbunden sind, gleichermaßen Zugriff auf Orientierungsmöglichkeiten in der Kommunikationssituation besitzen und die Produktion, Veräußerung und Rezeption von Kommunikationsbeiträgen simultan läuft und ausschließlich unter Nutzung körpereigener Medien bewältigt werden kann:

Für diese Situation sind Kopräsenz der Handelnden, gemeinsamer situativer Verweisraum mit Synchronisationsmöglichkeit, Simultanität der Verarbeitung, unmittelbare Rezeption der Produktion, steuernder Eingriff aus der Hörerposition typisch. Sie bildet die *elementare Diskursform*. (Hoffmann 2004: 103)

In Situationen, in welchen zum Austausch von Kommunikationsbeiträgen räumliche oder zeitliche Distanz überbrückt werden muss, bedarf es artifizierender Hilfsmittel (Werkzeuge), die es erlauben, die Gebundenheit von Äußerungen an das Hier und Jetzt der elementaren Sprechsituation durch Techniken zur Verdauerung (Speicherung) und zum Transport transzendierbar zu machen. Kommunikationsprozesse, die sich durch Verwendung nicht-körpereigener Werkzeuge, Enkodierungs-, Archivierungs- und Übermittlungsprozeduren der minimalen Verfügbarkeit von Äußerungen im räumlich-zeitlichen Nahbereich entheben, sind (im Sinne der in Abschnitt 3 verwendeten Terminologie) *technologiebasiert* bzw. (i.S.v. Weingarten 2001) *technisch realisiert*:

Unter „technisch realisierter Kommunikation“ soll [...] ganz allgemein jede Kommunikationsform verstanden werden, die zu ihrer Durchführung auf bestimmte Artefakte angewiesen ist. Der diesem Einsatz von Artefakten zugrunde liegende Zweck besteht darin, diejenigen Begrenzungen der Kommunikation zu überwinden, die durch Kopräsenz der Kommunikationsteilnehmer in einer Sprechsituation entstehen. (Weingarten 2001: 1141)

Kommunikationstechnologien, die auf die Ermöglichung von Verständigung im zeitlichen Nahbereich gerichtet sind, leiten aus dem elementaren Diskurs entweder andere Diskursformen ab (z.B. die Telefonkommunikation oder die Videokonferenz) oder bilden den elementaren Diskurs unter Zuhilfenahme der Qualitäten von Textformen nach (Chat-Kommunikation).<sup>12</sup> Hiermit sind jedoch stets Reduktionen in der Effizienz des kommunikativen Austauschs verbunden. Zwar zielen solche Technologien darauf,

12 Hoffmann (2004) unterscheidet *derivierete Diskursformen*, die zeitlich simultan und unter Verfügbarkeit eines gemeinsamen akustischen Wahrnehmungsraums ablaufen, von *paradiskursiven Formen*, zu deren Realisierung Überlieferungsqualitäten von Textformen genutzt werden und bei welchen die Simultanität durch eine (nicht-simultane) zeitliche Nähe von Produktion und Rezeption ersetzt wird.

das Fehlen von echter (physischer) Kopräsenz durch die Bereitstellung von Hilfsmitteln zu kompensieren, letztlich sind jedoch selbst Videokonferenzen, bei welchen die räumliche Situiertheit eines Kommunikanten für dessen kommunikative Koakteure durch die nur minimal zeitverzögerte Übermittlung von Bewegtbildern ersichtlich ist, hinsichtlich der Koordination der Kommunikationsbeteiligten und der Herstellung von Verstehen gegenüber dem elementaren Diskurs mit deutlichen Abstrichen verbunden. Technologiebasierter Austausch im zeitlichen Nahbereich behält somit durch den Einfluss der zur Herstellung kommunikativer Nähe benötigten technischen Medien und Prozeduren stets eine charakteristische Differenz zur elementaren Sprechsituation. So auch im Falle der Chat-Technologie:

Das diskursive Moment besteht darin, dass der Chat anders als der Text nicht primär auf „die Bearbeitung des Vergessens“ [...] zielt, sondern auf aktuelle Verständigung. Was jeweils auf den Schirmen entsteht, erhält in der Rezeption diskursive Qualität. Zweck ist eine unmittelbare Kommunikation, die wechselseitige Verständigung aktualgenetisch, im zeitlichen Nahbereich anstrebt. Daher schlage ich vor, von einer *paradiskursiven* Form zu sprechen. Funktionieren kann sie nur, weil sie Überlieferungsqualitäten der Textualität nutzt. Dadurch behält sie eine Differenz zum elementaren Face-to-Face-Diskurs. (Hoffmann 2004: 105)

Je stärker paradiskursive Formen in Differenz zum elementaren Face-to-face-Diskurs stehen (d.h.: je ausgeprägter sie sich Überlieferungs- und Textualitätsmerkmalen bedienen), desto stärker begrenzt sind sie auch hinsichtlich ihrer Möglichkeiten zur Sprachhandlungskoordination und Diskursorganisation. Dadurch, dass in einigen Instant-Messaging-Systemen die Produktion mit der Übermittlung aligniert ist, d.h. die Eingabe eines Zeichens per Tastatur zugleich dessen Übermittlung auslöst, ist im Falle solcher Instant-Messaging-basierter im Gegensatz zu chatbasierten Kommunikationsprozessen der Prozess der Beitragsproduktion durch einen Kommunikanten für die übrigen Kommunikanten prinzipiell transparent. Zudem erfolgt die Übermittlung von Beiträgen linear zu deren Produktion (Zeichen für Zeichen) und somit simultan zur Produktion. Trotzdem ist diese Transparenz der Produktion, die Linearität der Übermittlung sowie deren Simultaneität zur Produktion eine andere als bei der Telefonkommunikation: Akustische Signale lassen sich bei offenem Übertragungskanal nicht *nicht* wahrnehmen – bei der Telefonie ist dadurch eine *tatsächliche* Simultaneität von Produktion und Rezeption zwangsläufig gewährleistet. Die Darstellung von Schriftzeichen auf dem Bildschirm hingegen vollzieht sich geräuschlos. Blickt der Adressat während der sukzessiven Übermittlung eines Textbeitrags nicht auf den Darstellungsbereich seines Bildschirms (beispielsweise, weil er gerade mit der Produktion eines eigenen Beitrags beschäftigt ist), so ist die Wahrnehmung der Entstehung eines an ihn gerichteten Beitrags zur Laufzeit der Produktion für ihn lediglich eine Option, von deren Existenz er aber nichts bemerkt. Sitzt er hingegen mit Blick auf den Bildschirm und verfolgt die Entstehung des neuen Beitrags und entschließt sich zu simultanem Feedback, so ist umgekehrt keinesfalls gewährleistet, dass der Produzent des an ihn gerichteten Beitrags die von ihm als simultane Rückmeldung intendierten Schriftzeichen auch als solche registriert (weil er während des Produzierens möglicherweise nicht kontrolliert, ob simultan zu seiner Produktionstätigkeit ggf. Feedbacksignale seines Kommunikationspartners eintreffen). Trotzdem ist aber bei solchen Instant-

Messaging-Systemen die Möglichkeit zur Wahrnehmung simultan realisierter Aktivität noch gewährleistet, insofern die Produktions- und Übermittlungskomponente der zugrunde liegenden Technologie zwar die Schrift als Träger für verbalisierte Kommunikate vorsieht, der prozedurale Zusammenhang zwischen Produktion und Übermittlung jedoch am Charakter der Sprachproduktion im lautlichen Medium orientiert ist. Dem gegenüber greift die Chat-Technologie stärker auf den Verdauerungscharakter textueller Formen zu, insofern die Übermittlung von Kommunikaten nicht linear zur Produktion konzipiert ist, sondern Produktion und Übermittlung als hintereinander geschaltete Phasen des Kommunikationsprozesses vorgesehen sind, zwischen denen – ähnlich beispielsweise der Brief- oder E-Mail-Kommunikation – der Produzent überdies eine explizite Übermittlungsanweisung (oder, unter Rückgriff auf die Publikationsmetaphorik: eine *Publikationsfreigabe*) erteilen muss. Bei der Instant-Messaging-Kommunikation mit simultaner Übermittlung ist die Freigabe des Produzierten implizit: Ebenso wie in mündlicher Kommunikation verantwortet der Kommunikant sein sprachliches Produkt mit Beginn der Produktion/Veräußerung des ersten einer linear realisierten Folge von Sprachbausteinen. Bei der Chat-Kommunikation hingegen bleibt das sprachliche Produkt als Entwurfsfassung so lange privat, bis es explizit zur Übermittlung freigegeben wird. Konsequenterweise wird es dann auf den Adressatenbildschirmen auch nicht in nachträglich linearisierter Form (Zeichen für Zeichen) als Metapher für ein Imitat des Gesprochenen zur Darstellung gebracht, sondern *en bloc* als Komplettprodukt sichtbar gemacht. Genau besehen handelt es sich somit bei jedem einzelnen Chat-Beitrag um ein Stück *Text*, welches als Ganzes ausgearbeitet und erst anschließend dem Adressaten zugestellt wird, allerdings zu Zwecken unmittelbarer Rezeption (was durch simultanes Eingeloggtsein der Kommunikationsteilnehmer möglich wird), Verarbeitung und Erwiderung. Der Chat bedient sich somit in stärkerem Maße als die Instant-Messaging-Kommunikation mit simultaner Übermittlung textueller Formen, nutzt diese letztlich aber lediglich als Träger für diskursiv zu prozessierenden Austausch, auch wenn die Einbettung der textuell repräsentierten Information in den Diskursverlauf aufgrund der beschriebenen Produktions-/Übermittlungsprozedur immer erst im zeitlichen Nachhinein zur Produktion erfolgen kann:

Aus dem schriftlich auf dem jeweiligen Bildschirm repräsentierten Text müssen der Diskurs sowie die pragmatischen und thematischen Zuordnungen erst in der Rezeption hergestellt werden. (Hoffmann 2004: 105)

Die Prozedur, die von der Entscheidung eines Kommunikanten zur Realisierung eines Kommunikationsbeitrags zu einer produktiven Reaktion des Adressaten führt, durchläuft fünf einander zeitlich nachgeordnete Phasen, nämlich:

1 [Produktion] → 2 [Publikation] → 3 [Darstellung] → 4 [Rezeption] → 5 [produktive Reaktion].

Für keinen der beteiligten Kommunikanten sind dabei sämtliche Phasen der Prozedur transparent:

- Für den Produzenten ist der Zeitpunkt der Rezeption [4] nicht vorhersehbar und die potenzielle Aufnahme und Ausführung einer produktiven Reaktionstätigkeit durch den Adressaten [5] nicht ersichtlich.

- Für den Adressaten ist die Aufnahme, Ausführung und Dauer der Produktionstätigkeit [1] nicht einsehbar sowie der zeitliche Abstand zwischen Produktion [1] und Publikation [2] nicht ersichtlich.
- Jeder Kommunikant kann prinzipiell jederzeit einen individuellen Rollenwechsel vollziehen (von der Rezipienten- in die Produzentenrolle und umgekehrt) oder (als geübter Chatter) beide Rollen gleichzeitig wahrnehmen (kontinuierliche Produktionstätigkeit, begleitet von regelmäßiger Überprüfung des Bildschirminhalts). Diese individuellen Rollenwechsel sind für die übrigen Kommunikanten nicht ersichtlich, was dazu führt, dass, wenn sich B zu produktiver Reaktion [5] auf einen Beitrag von A entschließt, A zugleich schon wieder die Produktion [1] eines neuen eigenen Beitrags aufgenommen haben kann.
- Der Publikationsvorgang [2] ist, da in ihm durch Betätigung der Eingabetaste das aus [1] hervorgegangene Produkt an einen Transmitter überstellt wird, vom reibungsfreien Funktionieren des verwendeten Systems abhängig. So wie Sendungen auf dem Postweg bisweilen länger als geplant unterwegs sein oder mithin auch verloren gehen können, sind auch Chat-Beiträge nicht davor gefeit, länger als üblich in der Verarbeitungsroutine des Servers „festzuhängen“ oder ggf. verloren zu gehen. Dass sein Produkt den Bildschirm des Adressaten erreicht hat [3], kann der Produzent erst nach erfolgreicher Übermittlung eines als reaktiv interpretierbaren Beitrags des Adressaten evaluieren. Wie lange das an ihn gerichtete Produkt von der Verschickung [2] bis zur Anzeige auf seinem Bildschirm [3] unterwegs war, ist wiederum für den Adressaten nicht erkennbar.

Nutzt man ein Chat-System mit sitzungsübergreifend persistentem Protokoll für die Realisierung asynchronen textbasierten Austauschs, so wird die partielle Intransparenz der Kommunikationsprozedur nicht zum Problem, insofern die Notwendigkeit entfällt, im zeitlichen Nahbereich Textbeiträge auf Positionen von Sprachhandlungsmustern sowie thematisch aufeinander zu beziehen und trotz Fehlen einer vollständig synchronisierten Sicht der Beteiligten auf den Progress des Interaktionsverlaufs eigene und fremde Produktionsaktivitäten so miteinander zu koordinieren, dass sich Beitragsabfolgen ergeben, die sich von allen Beteiligten als einigermaßen kohärent interpretieren lassen. Geht es hingegen um die *Nachbildung von Diskursen in der paradiskursiven Form des Chat*, so ist eine Bewältigung genau dieser Notwendigkeiten unabdingbare Voraussetzung für effizienten Austausch. Dass die entsprechenden Koordinationsleistungen von den Kommunikanten ad hoc nur ansatzweise erbracht werden können, zeigen die für Standard-Chat-Umgebungen so typischen Überkreuz-Strukturen in den in Abschnitt 4 beschriebenen Beispielen. Dass die Erkennung von Turngrenzen für die Kommunikanten zum Problem wird, liegt daran, dass aufgrund der Nicht-Simultaneität der einzelnen Phasen der Kommunikationsprozedur keine für alle Beteiligten gleichermaßen im Zugriff befindliche Aushandlungsgröße *Turn* existiert, sondern dass die Ergreifung und Ausführung von Turns nur relativ zur individuellen Sicht jedes einzelnen Kommunikanten erfolgt. Dass Handlungsmuster einander im Bildschirmprotokoll (und damit im als Rezeptionsgrundlage dienenden Textarchiv) überschneiden, liegt daran, dass die Kommunikanten jeweils (wenn auch häufig nur minimal) zeitlich versetzt rezeptiv auf den aktuellen Stand des Protokolls zugreifen und sich ein „Update“ holen, welches dann die Grundlage für den von ihnen aktuell wahrgenommenen Stand der Fortentwicklung des Kommunikationsgeschehens bildet. Folglich kann Kommunikant B an der Fortführung eines Antwortbeitrags auf eine Frage von Kommunikant A arbeiten, während zeitgleich Kommunikant A die Antwort von B nach Blick auf den Bildschirm bereits als abgeschlossen interpretiert (und B somit die vollständige Aus-

führung eines Turns zugesprochen) hat und bereits mit der Produktion einer weiteren Frage zur Initiierung eines neuen Frage-Antwort-Musters befasst ist:

*Beispiel 4:* Auszug aus einer 1:1-Chatberatung:

- |                |                      |  |
|----------------|----------------------|--|
| (1) 15:52:42   | <i>Berater:</i>      | wie sieht denn die krise in der familie bei dir aus? |
| (2) 15:53:08   | <i>Ratsuchender:</i> | meine ma redet nicht mit meinemdad und andersrum     |
| (3) 15:53:22   | <i>Ratsuchender:</i> | mein bruder redet nicht mit ihnen und andrsrum       |
| (4) 15:53:37   | <i>Ratsuchender:</i> | ich rede wenig mit ihnen und sie gar nicht           |
| (5) 15:53:50   | <i>Ratsuchender:</i> | meine eltern wollen sich scheiden                    |
| → (6) 15:54:01 | <i>Berater:</i>      | darf ich fragen, wie alt du bist?                    |
| → (7) 15:54:03 | <i>Ratsuchender:</i> | meine mutter is hysterisch                           |
| (8) 15:54:06   | <i>Ratsuchender:</i> | 12   |

## 6 Fazit und Ausblick

Abschließend lassen sich die zentralen Anforderungen an ein geeignetes Interaktionsmanagement im Chat wie folgt motivieren:

- (1) Die Chat-Technologie zielt auf eine Realisierung diskursiven Austauschs unter Rückgriff auf Textformen und eine für textbasierten Austausch charakteristische Produktions- und Übermittlungsprozedur.
- (2) Das Produktions-/Publikations-/Textformat, das die Grundlage chatbasierten Austauschs bildet, schreibt sich in die entsprechenden Kommunikationsprozesse dahingehend ein, dass trotz simultanen Eingeloggtheits der Kommunikationsbeteiligten keine vollständige Synchronisation sämtlicher für den Kommunikationsprozess relevanter Aktivitäten möglich ist.
- (3) Dadurch werden zentrale Strukturierungskonzepte des Diskurses, die eine vollständige Synchronisation der Sichten der Kommunikationsbeteiligten voraussetzen, außer Kraft gesetzt.
- (4) Chatbasierte Kommunikation ist daher kein technisch realisierter Diskurs, bei welchem die verwendete Diskurstechnologie die Veräußerungs-, Rezeptions- und Koordinationsmöglichkeiten lediglich reduziert. Chatbasierte Kommunikation ist *Paradiskurs* (i.S.v. Hoffmann 2004) und insofern eine Form, die durch eine am Diskurs orientierte und sich der Textualität bedienende Technologie erst generiert wird.
- (5) Beim Chat-Einsatz zur diskursiven Bewältigung kommunikativer Aufgaben handelt es sich daher nicht um eine *Realisierung* von Diskurs unter technisch eingeschränkten Rahmenbedingungen, sondern um eine *Nachbildung* von Diskurs unter den Vorzeichen einer dem Diskurs nachempfundenen eigenständigen Kommunikationsform.
- (6) Die eigentliche Aufgabe einer effizienten Nutzbarmachung von Chat zur Nachbildung einzelner Diskursarten besteht daher nicht darin, technisch bedingte Defizite des Chat gegenüber Face-to-face-Diskursen auszugleichen, sondern darin, zentrale Strukturierungsmerkmale des Diskurses einer Nutzung durch die Chat-Beteiligten überhaupt erst zugänglich zu machen.  
Pointiert formuliert: Die Frage lautet nicht:

*Wie lässt sich das Turn-taking im Chat verbessern?*

sondern vielmehr:

*(Wie) lassen sich die Voraussetzungen für Turn-taking im Chat überhaupt schaffen?*

Beziehungsweise:

*(Wie) lässt sich etwas, das dem aus dem Diskurs bekannten Turn-taking funktional vergleichbar ist, in der paradiskursiven und durch Textformen geprägten Kommunikationsform Chat etablieren?*

Eine zentrale Aufgabe bei der Konzeption von Chat-Umgebungen für spezialisierte Anwendungskontexte besteht somit darin, geeignete Rahmenbedingungen dafür zu schaffen, den nicht-simultanen, textbasierten Austausch in konversationeller Hinsicht ähnlich effizient strukturierbar zu machen wie im elementaren Diskurs. „Strukturierbar“ heißt in diesem Zusammenhang: Die Grenzen und Abfolge der Darstellung von Sprachhandlungseinheiten im Bildschirmprotokoll sollten für jeden Kommunikationsbeteiligten weitgehend antizipierbar sein. Dies kann dadurch geschehen, dass durch die Bereitstellung geeigneter technischer Hilfestellungen und/oder die Einführung von Konventionen für die exklusive Vergabe von Senderechten (z.B. geregelt über eine Moderatorenrolle, einen Ablaufplan, Konversationsregeln) und für das Format von Beiträgen (z.B. hinsichtlich der Zulässigkeit von Splitting-Strategien) funktionale Pendanten zu den für Face-to-face-Diskurse prägenden Konzepten *Rederecht*, *Turn* und *Turn-taking* geschaffen werden. Eine Methode für die Konzeption von Chat-Umgebungen, in welcher dieser Aspekt berücksichtigt ist, ist in Beißwenger & Storrer (in diesem Band) beschrieben.

## 7 Literatur

- Apfelbaum, Birgit (in diesem Band): Einsatzmöglichkeiten von Chat- und MOO-Protokollen in der Fremdsprachenausbildung Französisch. Überlegungen aus diskursanalytischer Sicht.
- Beißwenger, Michael (2003): Sprachhandlungskoordination im Chat. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 31 (2), 198-231.
- Beißwenger, Michael (Hrsg., 2001): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Stuttgart.
- Beißwenger, Michael & Angelika Storrer (in diesem Band): Chat-Szenarien für Beruf, Bildung und Medien.
- Franck, Dorothea & Georg Franck (1986): Zwischenmenschliche Verhandlung versus intersubjektive Norm. Für eine Analytik des Sprecherwechsels als nicht regelgeleitete Selbstorganisation des Gesprächs. In: Papiere zur Linguistik 35 (2), 55-78.
- Garcia, Angela Cora & Jennifer Baker Jacobs (1999): The Eyes of the Beholder: Understanding the Turn-Taking System in Quasi-Synchronous Computer-Mediated Communication. In: Research on Language and Social Interaction 32 (4), 337-367.
- Grosch, Yvonne (1999): Turn-Verteilung in synchroner computervermittelter Kommunikation: eine Frage der medialen Rahmenbedingungen oder der sozialen Regulierung? In: Bernd Naumann (Hrsg.): Dialogue Analysis and the Mass Media. Proceedings of the International Conference Erlangen, April 2-3, 1998. Tübingen, 101-112.

- Harnoncourt, Max, Astrid Holzhauser, Ursula Seethaler & Paul Meinl (in diesem Band): Referenzierbarkeit als Schlüssel zum effizienten Chat.
- Hoffmann, Ludger (2004): Chat und Thema. In: Michael Beißwenger, Ludger Hoffmann & Angelika Storrer (Hrsg.): Internetbasierte Kommunikation (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 68), 103-122.
- Holmer, Torsten & Martin Wessner (2003): Werkzeuge für kooperatives Lernen in L3. In: Ulf-Daniel Ehlers, Wolfgang Gerteis, Torsten Holmer & Helmut W. Jung (Hrsg.): E-Learning-Services im Spannungsfeld von Pädagogik, Ökonomie und Technologie. Bielefeld, 146-162.
- Holmer, Torsten & Martin Wessner (in diesem Band): Gestaltung von Chat-Werkzeugen zur Verringerung der Inkohärenz.
- Lemnitzer, Lothar & Karin Naumann (2001): „Auf Wiederlesen!“ – das schriftlich verfasste Unterrichtsgespräch in der computervermittelten Kommunikation. Bericht von einem virtuellen Seminar. In: Beißwenger (Hrsg.), 469-491.
- Levinson, Stephen C. (1983): Pragmatics. Cambridge (Cambridge Textbooks in Linguistics).
- Murray, Denise E. (1989): When the medium determines turns: turn-taking in computer conversation. In: Hywel Coleman (Ed.): Working with Language. A Multidisciplinary consideration of Language Use in Work Contexts. Berlin. New York (Contributions to the Sociology of Languages 52), 319-337.
- Naumann, Karin (in diesem Band): Kann man Chatten lernen? Regeln und Trainingsmaßnahmen zur erfolgreichen Chat-Kommunikation in Unterrichtsgesprächen.
- Rosenberger Shankar, Tara, Max VanKleek, Antonio Vicente & Brian K. Smith (2000): Fugue: A Computer Mediated Conversational System that Supports Turn Negotiation. In: Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on Systems, 1998. WWW-Ressource: <http://web.media.mit.edu/~tara/HICSS2000.pdf> (24.08.04).
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff & Gail Jefferson (1974): A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. In: Language 50.4, 696-735.
- Schönfeldt, Juliane (2001): Die Gesprächsorganisation in der Chat-Kommunikation. In: Beißwenger (Hrsg.), 25-53.
- Schümmer, Till & Jörg M. Haake (in diesem Band): Kooperative Übungen im Fernstudium: Erfahrungen mit dem Kommunikations- und Kreativitätswerkzeug FUB.
- Storrer, Angelika (2001): Getippte Gespräche oder dialogische Texte? Zur kommunikationstheoretischen Einordnung der Chat-Kommunikation. In: Sprache im Alltag. Beiträge zu neuen Perspektiven in der Linguistik. Herbert Ernst Wiegand zum 65. Geburtstag gewidmet. Hrsg. v. Andrea Lehr, Matthias Kammerer, Klaus-Peter Konerding, Angelika Storrer, Caja Thimm und Werner Wolski. Berlin 2001, 439-465.
- Storrer, Angelika (2001a): Sprachliche Besonderheiten getippter Gespräche: Sprecherwechsel und sprachliches Zeigen in der Chat-Kommunikation. In: Beißwenger (Hrsg.), 3-24.
- van Eckert, Edgar (in diesem Band): Termingebundene Chats *one-to-one* in der psycho-sozialen Beratung.
- Viegas, Fernanda B. & Donath, Judith S. (1999): Chat Circles. In: Proceedings of the 1999 ACM Conference on Human Factors in Computing (CHI 99). WWW-Ressource: [http://web.media.mit.edu/~fviegas/chat\\_circles.pdf](http://web.media.mit.edu/~fviegas/chat_circles.pdf) (24.08.04).
- Weingarten, Rüdiger (2001): Voraussetzungen und Formen technisch realisierter Kommunikation. In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann & Sven F. Sager (Hrsg.): Text- und Gesprächslinguistik. Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin. New York (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2), 1141-1148.
- Werry, Christopher C. (1996): Linguistic and interactional features of Internet Relay Chat. In: Susan C. Herring (Ed.): Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives. Amsterdam. Philadelphia (Pragmatics & Beyond. New Series 39), 47-63.
- Zifonun, Gisela, Ludger Hoffmann & Bruno Strecker (1997): Grammatik der deutschen Sprache. 3 Bde. Berlin. New York (Schriften des Instituts für deutsche Sprache 7.1-7.3).
- Zumbach, Jörg & Peter Reimann (2001): Analyse und Förderung komplexer Kooperation und Kollaboration in synchronen Lernumgebungen. In: Beißwenger (Hrsg.), 515-536.