

Angelika Storrer, Universität Dortmund

Chat-Kommunikation in Beruf und Weiterbildung

1 Einleitung

Chat wird immer noch überwiegend als Medium für Freizeit, Flirt und Spaß genutzt und wahrgenommen. Gerade weil aber durch die Nutzung des Chats im Freizeitbereich immer mehr Menschen Erfahrung im Umgang mit dieser neuartigen Kommunikationsform mitbringen, eröffnen sich auch neue Anwendungsmöglichkeiten in beruflichen Kontexten. Beratungs- und Serviceangebote wie der in Beispiel 1 gezeigte Online-Service der Universitätsbibliothek Dortmund gehören ebenso zu den beruflich orientierten Einsatzfeldern von Chat-Technologie wie die Kommunikation zwischen örtlich verteilten Arbeitsgruppen. Chat-Werkzeuge sind häufig Komponenten von E-Learning-Plattformen und können in Szenarien des computergestützten Lehrens und Lernens für vielerlei Zwecke eingesetzt werden.

Beispiel 1: Mitschnitt aus einem Beratungschat der UB Dortmund (2004, anonymisiert):

1. BENUTZER Können Sie mir sagen, ob das Buch Fn 25665 ausgeliehen ist?
2. AUSKUNFT Hallo, wenn Sie einen Moment Geduld haben, schaue ich im Regal nach - Moment
3. BENUTZER danke
4. AUSKUNFT Ist da, ich lege es Ihnen bei der Information im Erdgeschoss zurück, wenn Sie mirbitte Ihren Namen schreiben.
5. BENUTZER BENUTZER - bis wann muß ich es abgeholt haben?
6. AUSKUNFT Bis wann schaffen Sie es, dann mache ich den entsprechenden Hinweis dran?
7. BENUTZER heute oder morgen
8. AUSKUNFT O.k. dann schreibe ich bis morgen drauf.
9. BENUTZER Vielen Dank!
10. AUSKUNFT Gern geschehen und schönen Tag noch.
11. *** BENUTZER hat den chat verlassen. ***

Der Beitrag möchte Lehrern und Lehrerinnen Anhaltspunkte dafür geben, wie Chatumgebungen in Beruf und Weiterbildung genutzt werden können und welche sprachlichen und kommunikativen Kompetenzen dafür benötigt werden. Leitziel hierbei ist die Ausbildung einer ‚muttersprachlichen Mehrsprachigkeit‘ i.S. von Sieber (1998, 219), die es erlaubt, unter gegebenen medialen und kontextuellen Rahmenbedingungen den für das kommunikative Ziel adäquaten sprachlichen Ausdruck zu finden. Im Mittelpunkt stehen zwei sprachlich-kommunikative Kompetenzbereiche:

1. Der reflektierte Umgang mit Stilmerkmalen und sprachlich-kommunikativen Besonderheiten, die in der außerberuflichen Chat-Nutzung gängig sind: Emotikons, Aktionswörter und Aktionsbeiträge, netzspezifische Abkürzungen und das Schreiben im sprechsprachlichen Duktus. Zentral für das Leitziel ‚muttersprachliche Mehrsprachigkeit‘ ist die Bewusstheit für sprachliche Varietäten, insbesondere für die Unterschiede zwischen sprech- und schriftsprachlichem Duktus.
2. Der bewusste Einsatz kommunikativer Strategien, mit denen sich Chats in beruflichen Kontexte möglichst effizient einsetzen lassen: Zentral für das Leitziel ‚muttersprachliche Mehrsprachigkeit‘ ist es, das Bewusstsein für typische Probleme in der Chat-Kommunikation (Verschränkung und Überkreuzung von Sprachhandlungsmustern, unklare/mehrdeutige Bezüge zwischen Beiträgen) zu schärfen und zu zeigen, mit welchen Strategien sich diese vermeiden oder zumindest vermindern lassen.

Der aktuelle Forschungsstand erlaubt noch wenig gesicherte Aussagen dazu, wie das Leitziel ‚muttersprachliche Mehrsprachigkeit‘ gefördert und evaluiert werden kann. Der Beitrag konzentriert sich darauf, die mit dem Leitziel verbundenen Kompetenzen an möglichst anschaulichen Beispielen zu verdeutlichen, aus denen sich Anregungen für die didaktische Umsetzung und eine Thematisierung im Unterricht entwickeln lassen.

Der Beitrag ist folgendermaßen aufgebaut: Im folgenden Abschnitt findet sich eine Synopse sprachlich-kommunikativer Besonderheiten der Chat-Kommunikation, wie sie in der linguistischen Forschung aufgearbeitet sind. Abschnitt 3 gibt einen Überblick über berufliche Anwendungsfelder der Chat-Kommunikation mit Hinweisen auf

Projekte, Werkzeuge und Anwendungen. Auf dieser Basis werden dann in Abschnitt 4 die sprachlich-kommunikativen Besonderheiten der beruflichen Chat-Nutzung an fünf Beispielen und einer kleinen Vergleichsstudie herausgearbeitet; dabei geht es sowohl um sprachliche Varietäten in der beruflichen Chat-Nutzung (in 4.1) als auch um Strategien für den Umgang mit chattypischen Kommunikationsproblemen (in 4.2). Auf dieser Basis gibt Abschnitt 5 Hinweise darauf, wie die für das Leitziel der muttersprachlichen Mehrsprachigkeit förderlichen Einsichten und Kompetenzen im Unterricht vermittelt werden können.

2 Sprachlich-kommunikative Besonderheiten der Chat-Kommunikation

Die sprachlichen und kommunikativen Besonderheiten der Chat-Kommunikation sind mittlerweile gut dokumentiert.¹ Ein auffälliges Merkmal ist dabei das Schreiben in einem sprachlichen Duktus, der allgemein eher mit dem informellen mündlichen Gespräch verbunden wird. Zur Beschreibung und Einordnung dieses Befundes wird seit Haase et al. (1997) häufig die in Koch/Oesterreicher (1994, 587ff.) erläuterte terminologische Unterscheidung von medialer und konzeptioneller Mündlichkeit/Schriftlichkeit herangezogen:

- *Mediale Mündlichkeit bzw. Schriftlichkeit* bezieht sich auf das Medium, in dem Sprache realisiert wird. Dabei gibt es zwei Optionen: die phonische Realisierung in gesprochener Sprache oder die grafische Realisierung in geschriebener Sprache; es handelt sich demnach um eine dichotomische Unterscheidung.
- *Konzeptionelle Mündlichkeit bzw. Schriftlichkeit* meint dagegen den sprachlichen Duktus, den man intuitiv mit mündlichen Gesprächen auf der einen und mit einem elaborierten Schrifttext, z.B. einer wissenschaftlichen Monographie, auf der anderen Seite in Verbindung bringt. Die Unterscheidung zwischen *konzeptioneller Mündlichkeit und konzeptionelle Schriftlichkeit* ist graduell: Ein medial schriftlich verfasster Text kann mehr oder weniger Merkmale konzeptioneller Mündlichkeit aufweisen, z.B. wird ein Privatbrief im Allgemeinen stärke-

¹ Z.B. Runkehl et al. (1998), Crystal (2001), Beißwenger (2000), Beißwenger (2001), Siever et al. (2005).

ker konzeptionell mündlich verfasst als ein Gesetzestext. Folgende Sprachmerkmale, die nach Koch/Oesterreicher (1994) und Sieber (1998, 184ff.) als typisch für konzeptionelle Mündlichkeit gelten, finden sich auch gehäuft in der Chat-Kommunikation: umgangssprachlich markierte und dialektale Ausdrücke, Interjektionen sowie typisch sprechsprachliche Partikeln; ein parataktischer Satzbau mit wenig durchkomponierten Sätzen, teilweise mit Satzbaufehlern und unklaren Ganzsatzgrenzen.

In der Literatur zur internetbasierten Kommunikation wird zwischen synchronen und asynchronen Formen unterschieden. ‚Synchron‘ meint in diesem Kontext, dass die schriftlichen Botschaften mit sehr kurzem zeitlichen Abstand ausgetauscht werden und die Teilnehmer sich zeitgleich an der Kommunikation beteiligen, während dies bei den asynchronen Formen nicht der Fall sein muss. Zu den synchronen Formen rechnet Döring (2003, 80ff.) neben Chats auch Instant Messaging, Online-Spiele und Online-Tauschbörsen. Zu den asynchronen Formen zählt sie E-Mail, Mailinglisten, Foren (Newsgroups und Newsboards) (Döring 2003, 49ff.); auch WebLogs (Blogs) und die Wiki-Hypertexte (Möller 2006) würde man zu den asynchronen Formen rechnen. Durch den kürzeren zeitlichen Abstand und die zeitgleiche Orientiertheit auf den gemeinsamen Kommunikationsverlauf sind synchrone Kommunikationsformen generell stärker an der konzeptionellen Mündlichkeit ausgerichtet als asynchrone Formen. Allerdings findet man in allen internetbasierten Kommunikationsformen (wie ja auch bei ‚traditionellen‘ Kommunikationsformen) eine Vielfalt an Stilen und Formen. In der Literatur zu den sprachlichen Besonderheiten der asynchronen elektronischen Post wurde schon früh darauf hingewiesen, dass die damit versandten E-Mails in Abhängigkeit vom kommunikativen Setting (Beziehung des Absenders zum/zu den Adressaten; Zweck und Kontext) ein sehr breites Spektrum zwischen konzeptioneller Mündlichkeit und Schriftlichkeit abdecken (z.B. Janich 1994, 256f.; Runkehl et al. 1998, 51f.). Auch in der synchronen Chat-Kommunikation gibt es – wie der Vergleich der fünf Chat-Beispiele in diesem Beitrag zeigt – große Unterschiede, je nachdem zu welchem Zweck, mit welcher Teilnehmerzahl und in welchem Setting kommuniziert wird. In Abschnitt 4.1 werden wir zeigen, dass es überindividuelle systematische Abhängigkeiten gibt zwischen dem sprachlichen Duktus und dem Handlungsbereich, in dem Chat eingesetzt wird.

Beispiel 2: Mitschnitt aus dem Chatangebot auf der Website der Zeitschrift *Unicum* (mitgeschnitten von M. Beißwenger 1998; zur Beschreibung des Chats vgl. Beißwenger 2000, Abschnitt 1.4):

(...)

- 1 **(Arktikus)** Antarktika: vielleicht könnte ich die FAhrt ja auch als kulturelle Bildungsreise sponsoren lassen ;-)
 - 2 **(ZOOL)** Fin: tztztz....naja..die können es ja nicht besser *fg*
 - 3 **(Antarktika)** Arktikus:probiers halt *lol*
 - 4 **(Arktikus)** Antarktika: und wer erstellt die Quotes?
 - 5 **Antarktika schaut mal böS zu ZOOL...**
 - 6 **sweety verabschiedet sich mal langsam von allen netten leuten**
 - 7 **(Findalf)** Antarktika, und wo wird dann das ganze veröffentlicht?
 - 8 **ZOOL weiß garnicht warum... *unschuldigguck***
 - 9 **(ZOOL)** cya sweety...und grüß L.
 - 10 **(Findalf)** cu sweety, *wink*
 - 11 **(SPOOKY)** bin wieder da, sollte aber langsam mal wieder was tun *grumml*
 - 12 **(Arktikus)** Fin: auf diversen Homepages....siehe oben *g*
 - 13 **(sweety)** tschau leute und noch viel spass
 - 14 **(Antarktika)** naja...die meisten guten sind auf der HP von einem Chatter,der mehr oder weniger der "papa" der "Nette(n)_Leute" ist..
 - 15 **(Antarktika)** naja..is aber egal..
 - 16 **(Antarktika)** zu umständlich,das hier zu erklären :o))
 - 17 **(Arktikus)** Antarktika: also der Berufschatter *g*
- (...)

Die Bewertung der konzeptionellen Mündlichkeit in der internetbasierten Kommunikation sollte nicht isoliert, sondern vor dem Hintergrund genereller Veränderungen im Stellenwert der Schriftlichkeit erfolgen. Im Laufe des 20. Jahrhunderts wurde eine Epoche starker Schriftlichkeit durch eine teilweise Reoralisierung der öffentlichen Kommunikation abgelöst (v. Polenz 1999, 37ff.). Die damit einher gehende Tendenz zur Vermündlichung der geschriebenen Sprache zeigte sich auch in den Analysen des Züricher Sprachqualitätenprojekts, das auf einem Korpus mit Maturaarbeiten aus dem Zeitraum zwischen 1881 und 1991 basiert (vgl. Sieber 1998). Durch welche Einflüsse diese Verschiebung bedingt ist und inwiefern die verstärkte Nutzung internetbasierter Kommunikationsformen ihn verstärken wird, lässt sich empirisch nur bedingt ermitteln: Medialer und nicht-medialer Sprachgebrauch sind eng miteinander verwoben sind, so dass der Sprachgebrauch in einem bestimmten Medium nur in Laborsituationen isoliert untersucht werden kann (vgl. Schmitz 2004, 124). In jedem

Fall bringt das Internet eine neue Qualität in die Entwicklung insofern, als es von seiner Übertragungsschnelligkeit her Dialogizität in medialer Schriftlichkeit in qualitativ neuer Weise fördert (vgl. Storrer 2000). Dabei entwickeln sich eigenständige Gepflogenheiten im Umgang mit medialer Schriftlichkeit heraus, die unter Etiketten wie ‚Netzsprache‘ (engl.: ‚netspeak‘, Crystal 2001) oder ‚Websprache‘ (Siever et al. 2005) untersucht und beschrieben werden. Folgende Elemente gelten als typisch ‚netzsprachlich‘ und werden vor allem im Zusammenhang mit der Chat-Kommunikation häufig genannt:

- *Emotikons (Smileys)* werden in vielfältigen Formen und Funktionen zur Beschreibung von Gefühlen und Aussehen eingesetzt² und gelten als Mittel, um das Fehlen von Mimik zu kompensieren (vgl. die Emotikons in den Beiträgen [1] und [16] in Beispiel 2). Ein grundlegender Unterschied zwischen Emotikons und natürlicher Mimik besteht allerdings darin, dass natürliche Mimik nur in begrenztem Ausmaß willentlich kontrollierbar ist. Bei Emotikons hingegen handelt es um bewusst gesetzte Zeichen mit konventionalisierter Bedeutung, die von den Nutzern erlernt werden muss.
- *Aktionswörter* sind unflektierte Verbstämme (auch *Inflektive*, vgl. Schlobinski 2001) oder gruppensprachliche Abkürzungen; sie werden meist zwischen Asterisken gesetzt und dienen dazu, Gefühle, Zustände und auch Handlungen zum Ausdruck zu bringen (vgl. *fg* (= ‚fat grin‘), *lol* (= ‚laughing out loud‘) [3], *wink* [10], *unschuldigguck* [8] in Beispiel 2).
- Eine funktionale Alternative zu Aktionswörtern, die in vielen Plauderchat-Angeboten zur Verfügung steht, sind *Aktionsbeiträge (action messages)*, mit denen man sich selbst Zustände oder Handlungen zuweist. In Beispiel 2 gehören hierzu die Beiträge [5] (‚Antarktika schaut mal böse zu ZOOL...‘) und [6] (‚sweety verabschiedet sich mal langsam von allen netten leuten‘).

Diese Elemente nutzen die auf der Computertatstatur verfügbaren graphischen Zeichen im medial schriftlichen, aber konzeptionell mündlichen Setting des Chats, um Elemente des mündlichen Gesprächs – Mimik, Gestik, Gefühls- und Handlungsbeschreibungen – zu ‚imitieren‘, sofern dies den kommunikativen Zielsetzungen förderlich ist. Der Nachsatz ist hier wichtig, denn nicht in allen Kontexten der beruflichen Nutzung sind diese Mittel kommunikativ adäquat. Während der Einsatz von Emoti-

² Zur Klassifikation von Emotikons vgl. Runkehl et al. (1998, 97ff.) und Beißwenger (2000, 88).

kons in einer Online-Arbeitsgruppe durchaus funktional sein kann, sollten sie in einer Bewerbungsmail nicht und in einem ‚Recruiting-Chat‘ (vgl. Puck/Exter 2005) mit Bedacht verwendet werden. Wer das gesamte Spektrum der Chat-Nutzung untersucht, wird schnell sehen, dass es keine einheitliche Chat-Sprache gibt, sondern dass der Umgang mit diesen als typisch ‚netsprachlich‘ geltenden Elementen an das Kommunikationsziel und die Adressaten angepasst ist.

3 Einsatzbereiche beruflicher Chat-Nutzung

Auch wenn Chats überwiegend im Freizeitbereich genutzt werden, ist die Chat-Technologie als solche offen gegenüber der Art der ‚getippten Gespräche‘, die mit ihr geführt werden können. Und weil immer mehr Menschen Chat-Erfahrung aus dem Freizeitbereich mitbringen, wachsen die Möglichkeiten, Chats auch in anderen Kontexten einzusetzen. Für die folgenden Bereiche gibt es bereits dokumentierte Erfahrungen aus konkreten Projekten:

Einsatz im Medienkontext: Im Bereich der traditionellen Medien wird Chat immer häufiger als Rückkanal zu Radio- und Fernsehveranstaltungen genutzt, indem Chat-Angebote mit TV-Sendungen und Medienereignissen verknüpft werden. Viele TV-Formate stellen in ihren Webauftritten Chat-Umgebungen bereit, in denen Zuschauer über Themen und Entwicklungen aus den aktuellen Sendungen diskutieren können. Ein Beispiel dafür sind die Chat-Diskussionen mit Experten aus Politik und Wirtschaft im Anschluss an die TV-Talkrunden mit Sabine Christiansen – aus einem dieser Chats stammt das Beispiel 3. In sog. ‚Polit-Chats‘ stehen Politiker zu vorher angekündigten Terminen in einer Chat-Umgebung Rede und Antwort oder führen moderierte Streitgespräche, die von anderen Teilnehmern mitverfolgt und kommentiert werden können (Diekmannshenke 2005).

Berufliche Nutzung: In einer 2003 durchgeführten Studie zur beruflichen Chat-Nutzung wurden die Bereiche interne Firmen- und Projektkommunikation, Kundenbetreuung, Marktforschung und Personalrekrutierung genannt (Harnoncourt et al. 2005, 163ff.). Speziell für die Kommunikation zwischen örtlich verteilt arbeitenden Projektgruppen kann ein Treffen im Chatraum eine preisgünstige und technisch un-

aufwändige Alternative zur Videokonferenz, zur Telefonkonferenz oder zur Dienstreise sein. Ein Beispiel ist der Ausschnitt 4, in dem sich vier Autoren einer gemeinsamen Publikation im Chat treffen, um über Änderungen zur Erstellung der Endfassung (im Ausschnitt geht es speziell um Kürzungsmöglichkeiten) zu beraten. Ein Spezialfall der beruflichen Nutzung von Chat-Umgebungen ist die *Online-Beratung*. Die Bandbreite reicht vom problembezogenen Wissensaustausch in themenbezogenen Chats (Döring/Pöschl 2005) über institutionell verankerte Angebote (z.B. den in Beispiel 1 dokumentierten Chat-Service der Universitätsbibliothek Dortmund) bis hin zur psychosozialen Beratung (van Eckert 2005, Beer/Breuer 2005).

In den Bereichen *Bildung und Weiterbildung* sind Chat-Werkzeuge häufig Teil von digitalen Lernplattformen. Bei deren Einsatz unterscheidet man zwischen sog. Blended-Learning-Veranstaltungen, in denen Online-Komponenten ergänzend zur Präsenzlehre eingesetzt werden, und ‚virtuellen‘ Veranstaltungen, in denen überwiegend online gearbeitet wird. In allen Szenarien sind Chat-Angebote immer nur ein Bestandteil eines übergreifenden Lernangebots, in dem verschiedene Kommunikationsformen (online und ggf. offline) und Informationsangebote (Kursunterlagen, Nachschlagewerke etc.) ineinander greifen. Die Einsatzmöglichkeiten von Chats sind dabei vielfältig: In ihrem Überblick über Einsatzformen nennt Bremer (2005) u.a. Online-Sprechstunden, Chats zum Kennenlernen, Pro- und Contra-Diskussionen, das Einladen und Befragen einer Expertin/eines Experten im Chat, Brainstorming und Rollenspiele. Im Rahmen von ‚virtuellen‘ Seminaren können auch wöchentliche Seminarsitzungen per Chat durchgeführt werden (Lemnitzer/Naumann 2004); aus einer solchen Sitzung stammt der Mitschnitt in Beispiel 5. Ein weiteres Einsatzgebiet ist die gemeinsame Bearbeitung von Aufgaben durch räumlich verteilt arbeitende Gruppen (z.B. im Fernstudium vgl. Schümmer/Haake 2005) und die Online-Tutorierung von Lerngruppen (Zumbach/Spraul 2005).

Beispiel 3: Mitschnitt aus einem Chat mit Lothar Späth im Anschluss an die Sendung *Sabine Christensen* (mitgeschnitten 2002, Teilnehmende sind anonymisiert):

(...)

- 1 **Moderator** Herr Späth ist eben eingetroffen, es geht jetzt los!
- 2 **Teilnehmer 1** Weder die CDU noch die SPD zeigen, dass sie an mutigen Reformen interessiert sind, da sie ihren Interessengruppen nicht auf die Füße treten wollen. Ist mit dem Stimmenzuwachs kleineren Parteien das Ende der großen Volksparteien eingeleitet worden?
- 3 **LotharSpaeth** Ich glaube nicht, wobei natürlich das Problem bleibt, dass große Volksparteien viel Rücksicht nehmen müssen. Aber ich glaube eher, dass wir
- 4 **LotharSpaeth** ein Mehrheitsbildendes Wahlsystem brauchen, das ähnlich wie in Großbritannien eine Partei in die Verantwortung bringt und diese auch die Verantwortung allein trägt.
- 5 **Teilnehmer 1** Was ist das Hauptproblem einer ostdeutschen Firma? Geringe Infrastruktur? Fehlende Qualifikation der Mitarbeiter? Zu hohe Löhne? Zu wenig Synergieeffekte wegen geringer Anzahl anderer Unternehmen?
- 6 **LotharSpaeth** Das größte Problem ist, dass die neuen jungen Unternehmen im Osten Zugang zu den Märkten bekommen. Danach kommt, dass wir große Investitionen in die Universitäts- und Forschungsinfrastruktur brauchen um neue, moderne
- 7 **LotharSpaeth** Unternehmen aufzubauen.
- 8 **Teilnehmer 2** Herr Spaeth, warum haben die Politiker soviel Angst davor, den Menschen einfach mal die Wahrheit über notwendige Einschnitte in die Sozialversicherungssysteme zu sagen?

(...)

Im Vergleich mit aufwändigeren Technologien wie Telefon- und Videokonferenzen stellt die Chat-Kommunikation relativ geringe technische Anforderungen. Für Web-Chats genügt ein Internet-Anschluss und ein Webbrowser, um an einer ‚virtuellen‘ Seminarsitzung per Chat teilzunehmen, in einem Politchat Fragen zu stellen, eine Online-Sprechstunde anzubieten oder eine Chat-Beratung in Anspruch zu nehmen. Ein weiterer Vorteil der beruflichen Chat-Nutzung ist die *Persistenz* der medialen Schriftlichkeit: Mit den meisten Chat-Werkzeugen kann man die im Chat geführten ‚getippten Gespräche‘ mitschneiden und damit ‚persistent‘ machen. Das entstehende Protokoll wird als *Logfile* bezeichnet und kann in der Anschlusskommunikation für vielerlei Zwecke nützlich sein: zur Nachbereitung einer über Chat abgewickelten Seminarsitzung (Beispiel 5) oder als Grundlage für die weitere Gruppenarbeit (z.B. für die Bearbeitung der Publikation in Beispiel 4). Auch die im Beratungschat in Beispiel

1 getroffenen Absprachen haben gegenüber einem Telefonat den Vorteil der Verbindlichkeit des geschriebenen Wortes: Das Chatprotokoll kann nachträglich als Dokument herangezogen werden, falls das Buch nicht wie vereinbart bereit liegt oder nicht innerhalb der vereinbarten Frist abgeholt wurde. Die mediale Schriftlichkeit kann auch Vorteile gegenüber der mündlichen Kommunikation haben, wenn internationale Gruppen mit verschiedenen Muttersprachen Englisch als Lingua Franca nutzen. Wenn ‚Non-Natives‘ mit unterschiedlichen Herkunftssprachen und deshalb unterschiedlichen Problemen in der Aussprache des Englischen miteinander kommunizieren, funktioniert dies häufig besser in der medialen Schriftlichkeit, zumal die ‚getippten Gespräche‘ gespeichert und nachbereitet werden können. Die Möglichkeiten und Grenzen von Chats in der psychosozialen Beratung müssen noch ausgelotet werden. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass die Möglichkeit, unter einem frei wählbaren Pseudonym Kontakt zu psychosozialen Beratungsinstitutionen aufzunehmen, dazu führt, dass insbesondere bei heiklen Beratungsanliegen die Hemmschwelle für die Ratsuchenden abgesenkt wird (van Eckert 2005). Es lassen sich damit Ratsuchende erreichen, die ohne diesen Einstieg vermutlich keine reguläre Beratungsstelle aufgesucht hätten. Die Schamgrenze und Ängste umgehende Möglichkeit, den persönlichen Beratungskontakt zu einer professionellen Einrichtung aufzunehmen, erleichtert es wiederum den Online-Beratern, bedarfsgerecht geeignete (Offline-)Beratungs- und Therapiemöglichkeiten zu empfehlen.

Allerdings hat der Chat im Vergleich mit medial mündlichen Alternativtechnologien auch Nachteile: Zuallererst ist das Tippen selbst bei großer Übung langsamer und mühsamer als das Sprechen, zumindest bei Menschen ohne Sprechstörungen. Wenn Anliegen diskutiert werden, die einer ausführlichen Begründung bedürfen, ist Chat deshalb weniger gut geeignet als der mündliche Austausch im persönlichen Gespräch oder der schriftliche Austausch über asynchrone internetbasierte Kommunikationsformen wie E-Mail oder Forum, in denen Argumente ohne Zeitdruck formuliert und kommentiert werden können. Weitere Probleme entstehen dadurch, dass die meisten Chat-Werkzeuge die vom mündlichen Gespräch her vertrauten Mechanismen von Rederecht und Sprecherwechsel außer Kraft setzen. In Standard-Chatumgebungen kann jeder Teilnehmer jederzeit einen Beitrag an den Chat-Server schicken; dieser ordnet dann die Beiträge nach dem Zeitpunkt ihres Eintreffens und nicht nach Gesichtspunkten der inhaltlichen Zusammengehörigkeit. Deshalb folgen in

Chat-Protokollen funktional aufeinander bezogene kommunikative Züge (wie Gruß – Gegengruß; Frage – Antwort etc.) nicht unmittelbar aufeinander, sondern sind durch Beiträge, die zu anderen ‚Gesprächssträngen‘ gehören, voneinander getrennt. In Beispiel 2 reagieren z.B. die Beiträge [9] und [10] auf die in [6] angekündigte Verabschiedung eines Teilnehmers, während die Beiträge [12] und [14]-[16] auf die in [7] gestellte Frage bezogen sind.

Verschränkungen und Überkreuzungen von ‚Gesprächssträngen‘ und die daraus resultierenden Missverständnisse und Zuordnungsprobleme werden von den Teilnehmern informeller Plauderchats durchaus als witzig und reizvoll empfunden (vgl. Herring 1999). Für die themen- und sachbezogene Kommunikation sind sie eher hinderlich, wie ich im folgenden Abschnitt anhand der Beispiele 4 und 5 noch zeigen werde. Deshalb werden gerade im Hinblick auf die berufliche Chat-Nutzung Möglichkeiten gesucht, um chattypische Kommunikationsprobleme zu verringern. Dabei gibt es auf der technischen Seite Ansätze zur Entwicklung spezialisierter Chat-Werkzeuge, die über Funktionen zur Vermeidung typischer Kohärenz- und Referenzierungsprobleme verfügen³. Auch beim Chat-Einsatz in Medienkontexten kommen spezialisierte Tools zum Einsatz, bei denen ein Moderator die Sequenzierung der Beiträge und die Abarbeitung der Fragen durch den Interviewgast bestimmt. Wie das Beispiel 3 zeigt, lassen sich hierdurch regulär geordnete Frage-Antwort-Muster erzielen, allerdings um den Preis, dass die Teilnehmer keine Möglichkeit zur direkten Nachfrage oder Reaktion auf diese Antwort haben (vgl. Beißwenger 2003: 220ff., Diekmannshenke 2005, 123f.). Es gibt aber nicht nur technische, sondern auch kommunikationsstrategische Lösungsansätze für chattypische Kohärenzprobleme. D.h.: auch wenn kein spezialisiertes Chatwerkzeug zur Verfügung steht, lassen sich, wie im folgenden Abschnitt weiter ausgeführt wird, Regeln und Konventionen einführen, die den Verlauf des Chats strukturieren und Mechanismen für die Rederechtvergabe etablieren.

³ Z.B. Harnoncourt et al. 2005, Holmer/Wessner 2005, Mühlpfordt/Wessner 2005.

4 Sprachlich-kommunikative Besonderheiten bei der beruflichen Nutzung der Chat-Technologie

Im vorangegangenen Abschnitt wurde gezeigt, wie sich die Chat-Technologie nicht nur in der informellen Freizeitkommunikation, sondern auch in beruflichen Kontexten nutzen lässt. In diesem Abschnitt sollen die sprachlichen und kommunikativen Besonderheiten, die sich bei der beruflichen Chat-Nutzung ergeben, unter zweierlei Aspekten unter die Lupe genommen werden:

- In 4.1 geht es um einen Vergleich von privater und beruflicher Chat-Nutzung unter dem Aspekt, wie die in Abschnitt 2 beschriebenen sprachlichen Besonderheiten der ‚Netzsprache‘ in den verschiedenen Anwendungskontexten der Chat-Kommunikation ausgeprägt sind.
- In 4.2 geht es um den Vergleich der Strukturen schriftlicher Chat-Kommunikation mit den Strukturen medial mündlicher Gespräche unter dem Aspekt, wie sich typische Strukturierungs- und Referenzierungsprobleme bei der beruflichen Chat-Nutzung lösen oder zumindest abmildern lassen.

Beide Aspekte sollen dazu beitragen, den Blick für den Zusammenhang zwischen kommunikativem Setting und sprachlicher Form im Kontext der synchronen schriftlichen Distanzkommunikation zu schärfen.

Beispiel 4: Mitschnitt aus einem Chat, in dem ein Autorenteam über eine gemeinsame Publikation berät (mitgeschnitten 2006, Namen der Teilnehmenden verändert):

(...)

- 1 **Autor1:** wenn das jetzt die kürzungen fuer kap.4 sind, was sollte in anderen kap. noch gekürzt werden? *E*
- 2 **Autor4:** Darf ich vorschlagen, nach nach Kürzungen in anderen Teilen zu suchen?
- 3 **Autor3:** Klar...
- 4 **Autor4:** VOorschlag Kap 2: Im (bisherigen) Abschnitt 2.2.3:
- 5 **Autor4:** Ab: In diesem Ausschnitt (...) bis Somit (...).
- 6 **Autor4:** ich halte die Beschreibung von Ptege und Racer für entbehrlich. *E*
- 7 **Autor3:** Ich finde auch die beiden d.h.-Nebensätze...
- 8 **Autor3:** am Ende von 2.2.3 entbehrlich. *e*
- 9 **Autor1:** ich dachte die nennung der tools sei wichtig.

- 10 **Autor4:** Ja, aber könnte man in eine kleine Fußnote auslagern.. (wir haben verwendet: X und Y)
- 11 **Autor3:** Gut!
- 12 **Autor1:** die d.h. Nebensätze sind wohl streichbar o.k
- 13 **Autor1:** Tools in Fußnote auch o.k.
- 14 **Autor2:** Muss die Diskussion des Ausgangsformats am Ende
- 15 **Autor2:** des Abschnitts sein, in dieser Länge?
- 16 **Autor2:** Wenn nein, dann auf einen Satz kürzen. Als Ausgangs
- 17 **Autor2:** kommen in Frage ? *E*
- 18 **Autor1:** Ja, die d.h.-Nebensätze werden getilgt.
- 19 **Autor3:** *Autor2*, das hatten wir doch gerade .-)
- (...)

4.1 Sprachliche Merkmale der beruflichen Chat-Nutzung

Dass es keine einheitliche ‚Chatsprache‘ gibt, wird schnell deutlich, wenn man den Plauderchat-Mitschnitt in Beispiel 2 mit dem Ausschnitt aus einem Beratungschat in Beispiel 1 und mit dem Mitschnitt eines Medienchats in Beispiel 3 vergleicht. Erhebliche Unterschiede bestehen im Hinblick auf

- (a) den konzeptionell mündlichen bzw. schriftlichen Duktus der Beiträge,
- (b) die Diskursstruktur und
- (c) die Verwendung der in Abschnitt 2 beschriebenen ‚netsprachlichen‘ Stilelemente (Emotikons, Aktionswörter, Aktionsbeiträge).

ad a):

Vom *sprachlichen Duktus* her orientieren sich die beiden ‚berufsbezogenen‘ Mitschnitte 1 und 3 sehr viel stärker an den Normen der konzeptionellen Schriftlichkeit als die Beiträge in Beispiel 2: Groß- und Kleinschreibung sowie Interpunktionszeichen sind in den Beispielen 1 und 3 weitgehend normgerecht⁴. Es finden sich nur wenige mündliche Elemente (‚dran‘ [6 in Beispiel 1]; ‚drauf‘ [8 in Beispiel 1]; ‚mal‘ [8 in Beispiel 3]). Die Konventionen der höflichen Distanzkommunikation werden beachtet; die Teilnehmer sitzen einander und gehen kooperativ miteinander um: In Beispiel 1 bedankt sich der Benutzer in [3] und [9] für die Dienstleistung, worauf der Be-

⁴ Verstöße wie „dass ähnlich wie“ statt „das ähnlich wie“ in [4, Beispiel 3] oder „Sozialversicherungssysteme“ [8, Beispiel 3] können als Flüchtigkeitsfehler gewertet werden, die Verwendung von <ss> statt <ß> (z.B. „Füsse“ und „grosse“ in [2, Beispiel 3]) könnte regional (Schweizer Konvention) bedingt sein.

rater in [10] mit einem höflichen ‚gern geschehen und schönen Tag noch‘ reagiert. Interessant ist auch die in Beispiel 1 gewählte Formulierung ‚wenn Sie mir bitte Ihren Namen schreiben‘ [4], in dem die mediale Schriftlichkeit des Vorgangs thematisiert wird. Interessant ist dies deshalb, weil die Chatter in Plauderchats ihre Kommunikation eher mit Verben wie ‚sagen‘, ‚hören‘, ‚still sein‘ (oder eben ‚chatten‘) thematisieren; schließlich suggeriert nicht nur die Metapher des Chattens (= plaudern), sondern auch die in vielen Plauderchat-Angeboten genutzte Chatraum-Metapher das Setting des informellen mündlichen Gesprächs. Entsprechend weist der ‚Plauderchat‘-Ausschnitt in Beispiel 2 nicht nur viele Merkmale konzeptioneller Mündlichkeit auf; die Verwendung von Ausdrücken wie ‚verabschiedet sich‘ [6] und ‚bin wieder da‘ [11] zeigt ebenfalls, dass sich die Teilnehmer die Metapher des informellen Plauderns in einem gemeinsamen Gesprächsraum aufnehmen und sich darin als eher als Sprecher und weniger als Textproduzenten konzeptualisieren. Anders die Fragen [2],[5] und [8] im Chat-Interview in Beispiel 3: Sie sind sprachlich elaboriert und im Vergleich zu anderen Chat-Beiträgen relativ lang. Mit großer Wahrscheinlichkeit kann man davon ausgehen, dass die Teilnehmer sie in Ruhe und mit Bedacht verfasst haben, was mit dem bereits im vorigen Abschnitt beschriebenen Setting moderierter Chat-Interviews zusammenhängt: In diesem Setting entscheidet der Moderator, welche der eingegangenen Fragen er an den Interviewpartner zur Beantwortung weiterreicht. Die Chancen, dass ein Beitrag ausgewählt wird, steigen, wenn dieser nicht nur inhaltlich interessant, sondern auch sprachlich korrekt und kohärent verfasst ist. In diesem Setting ist also nicht der Zeitpunkt des Eintreffens des Beitrags beim Chat-Server, sondern seine sprachliche und inhaltliche Qualität entscheidend für das Erreichen des kommunikativen Handlungsziels (= die Auswahl der Frage durch den Moderator und die nachfolgende Beantwortung durch den Interviewgast). Die Verfasser können sich mehr Zeit für die Sprachplanung lassen und ihren Beitrag redigieren; das Szenario ähnelt hier wieder eher dem reflektierten Verfassen von Text als dem spontanen Produzieren eines Gesprächsbeitrags. Nicht das Medium als solches, sondern das kommunikative Setting und die darin von den Teilnehmern verfolgten Ziele sind also entscheidend für die sprachliche Form (vgl. Beißwenger 2003, Diekmannshenke 2005).

ad (b):

Beim Vergleich der *Diskursstrukturen* in den verschiedenen Beispielen fällt auf, dass in den Beispielen 1 und 3 die inhaltlich aufeinander bezogenen kommunikativen Züge auch räumlich hintereinander stehen, während sich in Beispiel 2 mehrere ‚Gesprächsstränge‘ überschneiden. Im moderierten Chat in Beispiel 3 wird die geordnete Abfolge von Fragen und Antworten allerdings nicht von den Teilnehmern selbst, sondern vom Moderator hergestellt; es ist also keine natürliche, sondern eine künstlich hergestellte Ordnung. Anders in Beispiel 1: Hier entspricht die Abfolge der Beiträge im Protokoll der Abfolge des Eintreffens beim Chat-Server. Dass in diesem Chatausschnitt aufeinander bezogene Sprachhandlungen auch direkt aufeinander folgen, liegt daran, dass hier nur zwei Personen interagieren und dabei zudem relativ eindeutige und einfach formulierbare kommunikative Anliegen verfolgen. Je mehr Personen beteiligt sind, desto schwieriger wird es, die Bezüge zwischen verschiedenen Beiträgen transparent zu halten. Dies zeigt sich nicht nur in Plauderchats, in denen typischerweise mehrere ‚Gesprächsstränge‘ ineinander verwoben sind, sondern auch in beruflichen Anwendungskontexten, in denen mehrere Personen im Prinzip auf dasselbe kommunikative Anliegen fokussiert sind, wie in der der Arbeitsbesprechung in Beispiel 4 oder der Seminarsitzung in Beispiel 5, auf die ich im folgenden Abschnitt noch detaillierter eingehen werde.

	Freizeit	Bildung	Medien	Beratung
Emotikons	337	201	75	122
Aktionswörter	490	30	30	5
Aktionsbeiträge	267	2	–	2

Tabelle 1: Vergleich von vier Teilkorpora mit je 4000 Beiträgen aus verschiedenen Bereichen.

ad c):

Beim Vergleich der Beispiele 1-5 fällt auf, dass die Stilelemente, die wie in Abschnitt 2 gezeigt als typisch für Chat-Sprache gelten (Emotikons, Aktionswörter und Aktionsbeiträge), nur im Plauderchat-Ausschnitt in Beispiel 2 gehäuft auftreten. In den Chat-Ausschnitten mit beruflicher Nutzung kommen diese Elemente mit Ausnahme des Emotikons in Beispiel 4 (Beitrag [19]) nicht vor. Da es sich nun um Beispiele handelt, die mit Bedacht so gewählt wurden, dass sich an ihnen die Unterschiede in verschiedenen kommunikativen Settings und Anwendungsbereichen besonders gut

zeigen lassen, ist dieser Befund alleine nicht aussagekräftig. In einer kleinen Pilotstudie wurde deshalb die Häufigkeit des Auftretens der Elemente an einem Korpus überprüft, das aus 4 Teilkorpora mit jeweils ca. 4.000 Beiträgen besteht, die jeweils aus den Bereichen Freizeit, Bildung, Medien (Politchats) und (institutionelle) Beratung stammen⁵. Diese Teilkorpora wurden nach der Häufigkeit des Vorkommens von ‚Emotikons‘, ‚Aktionswörtern‘ und ‚Aktionsbeiträgen‘ (die in den Korpora explizit annotiert sind) ausgewertet. Tabelle 1 zeigt die Ergebnisse der Studie; die Werte geben die absoluten Zahlen des Vorkommens an. Es zeigt sich, dass diese Stilelemente zwar tatsächlich im Freizeitbereich dominant sind, aber auch in anderen Kontexten eingesetzt werden. Bei der Auswertung der Zahl der Aktionsbeiträge muss berücksichtigt werden, dass die entsprechende technische Funktion zur Herstellung solcher Beiträge gar nicht in allen Chat-Umgebungen zur Verfügung steht; hieraus erklärt sich beispielsweise das geringe Vorkommen in Chats im Medienkontext. Speziell für diesen Typ von Chats wurde auch bereits gezeigt, dass das Vorkommen ‚netzsprachlicher‘ Stilelemente sich nicht gleichmäßig über ein Ereignis, also z.B. ein Politikerinterview, verteilt. Vielmehr gibt es in vielen moderierten Polit-Chats einen unmoderierten Vorlauf oder Nachklang, in dem die Chatter vor dem Eintreffen des Interviewpartners und nach dessen Weggang ohne moderierenden Eingriff miteinander kommunizieren können. Diekmannshenke (2005, 135ff.) hat gezeigt, dass sich in diesen Phasen die Kommunikation wieder stärker an der konzeptionellen Mündlichkeit orientiert und von den ‚netzsprachlichen‘ Stilelementen (Emotikons, Aktionswörtern etc.) Gebrauch macht, die in der eigentlichen Interviewphase nur äußerst selten genutzt werden. Auch in dem Chat, aus dem Beispiel 3 stammt, lässt sich ein solcher phasenbedingter Wechsel nachweisen. Dies zeigt, dass die Teilnehmer offensichtlich über mehrere sprachliche Register im Umgang mit der Chat-Technologie verfügen, die sie in den einzelnen Phasen zweckmäßig einsetzen können.

⁵ Die Teilkorpora stammen aus dem *Dortmunder Chat-Korpus* (<http://www.chatkorpus.uni-dortmund.de>), einer Sammlung von 511 Chat-Dokumenten, die (mit XML) aufbereitet sind und mit dem spezialisierten Suchwerkzeug *STACCADO* ausgewertet werden können.

4.2 Interaktionsmanagement im Chat: Problemfelder und Kompensationsstrategien

Zwei Probleme werden im Zusammenhang mit der beruflichen Nutzung von schriftbasierten Chat-Umgebungen (unter verschiedenen Benennungen) diskutiert:

1. Die für die Strukturierung mündlicher Gespräche zentralen Mechanismen von Sprecherwechsel und Rederechtvergabe (das sog. ‚Turn-Taking‘) funktionieren im Chat nicht oder nicht in der gewohnten Form. Die sich daraus ergebenden Probleme bezeichne ich im folgenden als *Strukturierungsprobleme*.
2. Inhaltlich zusammengehörige Beiträge erscheinen nicht notwendigerweise auch in räumlich-zeitlicher Nachbarschaft. Die sich daraus ergebenden Probleme bezeichne ich im folgenden als *Referenzierungsprobleme*.

Die Ursachen für diese Probleme sind in der Literatur beschrieben⁶; sie sollen hier nur soweit skizziert werden, wie sie für das Verständnis der darauf bezogenen kommunikativen Strategien und Konventionen erforderlich sind. Beide Probleme hängen zusammen mit zwei technischen Eigentümlichkeiten von nicht spezialisierten, schriftbasierten Chat-Umgebungen:

1. *Servergesteuerte Sequenzierung*: Standard-Chatwerkzeuge zeigen die Beiträge in der Reihenfolge an, in der sie beim Chat-Server eintreffen.
2. *Asynchrone Rezeption*: Die grundlegende Übertragungseinheit in Standard-Chatwerkzeugen sind Beiträge und nicht Einzelzeichen. Diese werden in einer zunächst nur dem Nutzer sichtbaren Bildschirmereinheit verfasst und ggf. redigiert; erst durch das explizite Versenden an den Server werden sie dann für die anderen Nutzer angezeigt. Es ist also nicht möglich, das Produzieren des Beitrags mitzuverfolgen. Da zusätzlich der Sichtkontakt fehlt, kann im Prinzip gar nicht wahrgenommen werden, ob ein Chatpartner aktuell am Lesen ist oder gerade einen Beitrag verfasst (oder überhaupt noch vor dem Bildschirm sitzt).

Unter diesen Bedingungen können die Mechanismen von Sprecherwechsel und Rederechtvergabe, wie sie für mündliche Gespräche beschrieben wurden⁷, nicht in ge-

⁶ Vgl. z.B. Herring 1999, Storrer 2001, Beißwenger 2003 und 2005.

⁷ Vgl. z.B. Zifonun/Hoffmann/Strecker (1997, C5).

wohnter Weise funktionieren. Eine wesentliche Voraussetzung für diese Regeln besteht ja gerade darin, 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. Durch die Unsichtbarkeit der Textproduktion ist es im Chat aber gar nicht möglich zu entscheiden, wer gerade an einem ‚Turn‘ tippt und wer nicht. So kann es gerade im themenbezogenen Chat schnell vorkommen, dass zwei Teilnehmer dieselbe Idee haben, sie verschriften und damit inhaltlich redundante Beiträge verfassen. Die beiden ersten Beiträge [1] und [2] in Beispiel 4 enthalten beispielsweise denselben Vorschlag, nämlich in der Diskussion zu Kürzungsvorschlägen zu einem neuen Kapitel überzugehen. Im selben Beispiel machen Autor3 (in Beitrag [7] und [8]) und Autor2 (in den Beiträgen [14]-[17]) identische Kürzungsvorschläge. Dies liegt vermutlich daran, dass in diesem kommunikativen Setting ja nicht nur das Geschehen im Chat beobachtet, sondern auch der (vermutlich ausgedruckt auf dem Schreibtisch liegende) Entwurf für die gemeinsame Publikation durchgesehen werden muss. In einem derartigen Multi-Tasking-Szenario wären solche Redundanzen durchaus auch in einer mündlichen Telefonkonferenz denkbar.

Beispiel 5: Mitschnitt aus einem Online-Seminar zur angewandten Computerlinguistik, durchgeführt am Seminar für Sprachwissenschaft der Universität Tübingen; vgl. Lemnitzer/Naumann 2004 und Naumann 2005⁸:

- 1 **leiter:** So, jetzt seid ihr mit Euren Fragen dran !
- 2 **Dirk:** Lemmatisierung: Was passiert, wenn bei einer Flexionform der Stamm ueberhaupt nicht mehr existiert, z.B. bei sah --> seh[en]
- 3 **leiter:** Hinweis an die Experten: Fragen Sammeln und später drauf eingehen
- 4 **PeterN:** dafuer brauchts dann einen Katalog mit Regeln, die solche faelle beruecksichtigen...
- 5 **PeterN:** ala gud.
- 6 **leiter:** Hinweis an die Experten: ihr könnt während des Vortrags jederzeit an mich übergeben
- 7 **PaulM:** Ambiguitäten bei Lemmatisierung: Warum kann rasten auf rasen oder rasten abgebildet werden? ...
- 8 **leiter:** ich spiele euch den Ball dann aber wieder zurück
- 9 **Batman:** Gibt es Alternativen zum regelbasierten Tokenisieren?

⁸ Die Namen der Teilnehmenden wurden verändert.

- 10 **PaulM:** gibt es da keine "Zuordnungstabelle" die Wortformen den Wortstämmen zuordnet?
- 11 **Dirk:** Die Leute rasten: 3. Person Plural, Imperfekt, von "rasen" oder Praesens von "rasten"
- 12 **leiter:** So, die erste Fragerunde ist beendet. Die Experten gehen darauf ein..
- 13 **leiter:** Ich übergebe an Rowo
- 14 **Rowo:** Um einen Satz analysieren zu koennen...
- 15 **PaulM:** danke.
- 16 **Rowo:** muss er zuerst in Tokens(Segmente) zerlegt werden. ...
- 17 **Rowo:** Bei der einfachsten Methode werden die Tokens einfach durch ...
- 18 **Rowo:** Leerzeichen getrennt ...
- 19 **Rowo:** also Token=Wort...
- (...)

In Standardchat-Umgebungen und speziell im unmoderierten Plauderchat (wie in Beispiel 2) haben alle Teilnehmer das Recht, jederzeit einen Beitrag zu produzieren und abzuschicken. Überlappungen, wie sie im Alltagsgespräch für Übergangspunkte beim Sprecherwechsel typisch sind, können sich dabei nicht ergeben. Auch das Konzept des Unterbrechens macht keinen Sinn, denn es setzt voraus, dass eine Person anerkanntermaßen die Sprecherrolle innehat. In vielen beruflichen Kontexten ist es jedoch sinnvoll, dieses ‚Rederecht für alle‘ durch Konventionen und Konversationsregeln einzuschränken. Für die Seminarsitzung⁹ in Beispiel 5 wurden beispielsweise eine feste Abfolge von Phasen und darauf bezogene Teilnehmer-Rollen (Seminarleiter, Experten) mit bestimmten Befugnissen beim Rederecht festgelegt. Die institutionelle Einbindung in den Kontext eines universitären Seminars legte es nahe, sich dabei an vertrauten Rollenmustern und deren Funktionen für die Rederechtvergabe anzulehnen. So ist es z.B. die Aufgabe des Seminarleiters, hier unter dem (anonymisierten) Namen ‚leiter‘ geführt, den Hauptdiskurs zu eröffnen und zu schließen und das Rederecht an andere zu delegieren¹⁰. Vorab werden bestimmte Teilnehmer als ‚Experten‘ für ein Stoffgebiet bestimmt (in diesem Beispiel die Teilnehmer ‚PeterN‘ und ‚Rowo‘); mit diesem Stoffgebiet sollten sich alle anderen Teilnehmer durch Lektüre von Seminarunterlagen vertraut gemacht haben. Die Phasen des Seminars lassen sich so skizzieren: In den Chat-Sitzungen legen die Experten wichtige

⁹ Die Sitzung war Teil einer Lehrveranstaltung zur angewandten Computerlinguistik, die im Sommersemester 2000 von Lothar Lemnitzer und Karin Naumann im Rahmen des Programms ‚Virtuelle Hochschule Baden-Württemberg‘ am Seminar für Sprachwissenschaft der Universität Tübingen durchgeführt wurde. Mein Dank geht an Lothar Lemnitzer für die Bereitstellung der Mitschnitte.

¹⁰ Vgl. Zifonun et al. (1997, 471f.).

Punkte des Stoffgebiets kurz dar und beantworten dann in einer Fragerunde die Verständnisfragen der anderen Teilnehmer zu den Seminarunterlagen. Zu Beginn des in Beispiel 5 gezeigten Ausschnitts leitet der Seminarleiter diese Fragerunde in [1] ein, in [12] beendet er diese Phase wieder und delegiert in [13] das Rederecht (in diesem Setting genau genommen eine ‚Redepflicht‘) an den Experten Rowo, der ab [14] die Fragen beantwortet. Nach der Beantwortung der Fragen geht das Rederecht wieder an den Leiter zurück, der den weiteren Verlauf bestimmt. Dieses Zusammenspiel von Phasen und darauf bezogenen Gesprächsrollen legt einen Rahmen für die entstehenden Strukturen fest, der das Interaktionsmanagement erleichtert und führt – die Kooperativität der Beteiligten vorausgesetzt – zu übersichtlicheren und geordneteren Strukturen.

Auch wenn die gesprächsanalytische Kategorie des ‚Turns‘ nicht unbenommen auf Chat-Einheiten angewandt werden kann (vgl. Beißwenger 2005), ist es gerade für die berufliche Chatnutzung extrem hilfreich, ein funktionales Pendant zum Turn-Konzept im Chat zu etablieren: Wenn der Seminarleiter in Beispiel 5 das Rederecht in [13] an den ‚Experten‘ übergibt, behält dieser das exklusive Rederecht so lange, bis er (nach seiner Auffassung) seine kommunikative Aufgabe erfüllt hat; die dazu produzierte Äußerungseinheit entspricht cum grano salis dem Konzept eines ‚Turns‘ im mündlichen Gespräch. Wie man in Beispiel 5 sehr gut sieht, besteht ein solcher ‚Turn‘ aber aus mehreren Beiträgen, wenn man unter ‚Beitrag‘, wie wir das bislang getan haben, eine an den Server geschickte und von diesem angezeigte Einheit versteht. Der Grund hierfür ist die asynchrone Rezeption: Würde Rowo seine kommunikative Aufgabe, also die Beantwortung der Fragen, in einem einzigen Beitrag formulieren und dann erst an den Server schicken, würde sich für die anderen Teilnehmer eine lange Wartezeit ergeben, anschließend müssten sie einen großen Textblock rezipieren. Aus diesem Grund verteilt der Experte seine Antworten über mehrere Beiträge. Dieses als ‚Splitting‘ bezeichnete Verfahren ist auch in Plauderchats gebräuchlich, z.B. in den Beiträgen [14] – [16] in Beispiel 2. Dabei hat sich als Konvention herausgebildet, dass man den Chatpartnern durch die Verwendung von Punkten am Beitragsende zu erkennen gibt, dass das kommunikative Anliegen noch nicht abgeschlossen ist. Für das Interaktionsmanagement in seriösen Chat-Anwendungen sind sowohl die Technik des Splittens als auch die explizite Kennzeichnung von Turngrenzen wichtige Strukturierungshilfen. Das Splitten hilft dabei, die asynchrone Chatrezeption bes-

ser zu ‚synchronisieren‘, weil kontinuierlich Teile rezipiert werden können. Die Markierung von Turngrenzen verhindert, dass andere Teilnehmer unbeabsichtigt ‚dazwischenposten‘, obwohl der Teilnehmer sein kommunikatives Anliegen noch nicht abgeschlossen hat. Umgekehrt macht auch die Kategorie des absichtlichen Unterbrechen (z.B. durch den Seminarleiter) in diesem Setting des re-etablierten Turn-Taking wieder Sinn. Konventionen zur Markierung von Turngrenzen können entweder durch Signale zur Fortsetzungsmarkierung erfolgen – im Falle des virtuellen Seminars, aus dem Beispiel 5 stammt, wird in der zugehörigen ‚Chatiquette‘ (vgl. Naumann 2005, 266) die Verwendung von drei Punkten als Fortsetzungssignal festgelegt. Es kann aber auch nur das Turnende explizit markiert werden; in der genannten Chatiquette wird hierfür das Signal *E* vereinbart; von diesem Signal machen beispielsweise die Autoren in Beispiel 4 in den Beiträgen [1], [6], [8] und [17] Gebrauch.

Das Referenzierungsproblem entsteht dadurch, dass durch die serverseitige Sequenzierung, anders als im mündlichen Gespräch, inhaltlich zusammengehörige Beiträge nicht unmittelbar hintereinander stehen. Beispielsweise bilden die folgenden Beiträge aus Beispiel 5 gesprächslogisch eine Einheit: PaulM stellt in [7] eine Verständnisfrage: ‚Ambiguitäten bei Lemmatisierung: Warum kann rasten auf rasen oder rasten abgebildet werden? ... ‘. Diese wird von Dirk in [11] beantwortet: ‚Die Leute rasten: 3. Person Plural, Imperfekt, von „rasen“ oder Praesens von „rasten“‘, wofür sich PaulM schließlich in [15] bedankt. Die Einheiten werden allerdings jeweils durch drei andere Beiträge unterbrochen, insofern ist der Bezug von [15] zunächst ambig und kann nur anhand des Kontextes erschlossen werden. Natürlich muss der Bezug zwischen Beiträgen auch in der mündlichen Kommunikation von den Gesprächsbeteiligten erst hergestellt werden und natürlich kann es auch hier zu Mehrdeutigkeiten und falschen Deutungen kommen. Dennoch ist die Aufgabe einfacher, weil Beiträge durch körperliche Zuwendung und Sichtkontakt an bestimmte Teilnehmer adressiert werden können und meist auch in unmittelbarer zeitlicher Nähe zueinander geäußert werden. Der fehlende Sichtkontakt und die technische Sequenzierung im Chat führen hier zu einer erheblich größeren Zahl von Mehrdeutigkeiten und machen so die Zuordnung schwieriger. Speziell in der beruflichen Chat-Nutzung kann dies störend sein, weil es Aufmerksamkeit abzieht und von den eigentlichen kommunikativen Anliegen ablenkt. Um Referenzierungsprobleme abzumildern, werden in Plauderchats Beiträge häufig explizit an bestimmte Teilnehmer adressiert; im Plauderchat in Bei-

spiel 2 sind beispielsweise die Beiträge [1], [4], [7] und [17] an die Teilnehmerin ‚Antarktika‘ gerichtet. Die im Plauderchat übliche Voranstellung des Namens (oft durch Komma oder Doppelpunkt vom eigentlichen Beitrag abgetrennt) wird auch in beruflichen Kontexten genutzt, z.B. in Beitrag [19] im Beispiel 4. In diesem Ausschnitt zeigt sich auch, wie speziell Autor3 Mehrdeutigkeiten im Bezug der Beiträge durch explizite Wiederaufnahme zentraler lexikalischer Elemente vereindeutigt: Im Beitrag [12] wird der Bezug zum Änderungsvorschlag in [7-8] durch die Wiederaufnahme von ‚d.h. Nebensätze‘ explizit gemacht; in [13] wird durch die Wiederaufnahme des Themenbezeichners ‚Fußnote‘ die Referenz zu [10] verdeutlicht. Auch wenn sich mit solchen Maßnahmen Ambiguitäten vermeiden lassen, bleibt der Aufwand, der vor allem in Chats mit mehreren Personen für die korrekte Referenzierung geleistet werden muss, erheblich. Es werden deshalb speziell zu diesem Problem auch technische Lösungen angeboten; beispielsweise spezialisierte Chat-Werkzeuge, in denen thematische Nähe durch eine vom Nutzer wählbare räumliche Positionierung des Gesprächsbeitrags zu einem thematischen verwandten Beitrag visualisiert werden kann (z.B. Holmer/Wessner 2005, Harnoncourt et al. 2005).

5 Fazit und Ausblick

Kann man Chatten lernen? Der unter diesem Titel erschienene Erfahrungsbericht beim Chat-Einsatz in der Hochschullehre (Naumann 2005) zeigt, dass man Chatten nicht nur lernen und lehren kann, sondern dass es gerade für den beruflichen Einsatz wichtig ist, den Teilnehmern die kommunikativen Randbedingungen des Chats bewusst zu machen und gezielt Strategien zum Umgang mit typischen Problemen zu entwickeln und einzuüben. Die in der ‚Tübinger Chatiquette‘ (Naumann 2005, 265f.) festgehaltenen Kommunikationsregeln und die spezifischen Konventionen (zur Turnendemarkierung, zum Umgang mit Emotikons etc.) basieren auf den in den Online-Seminaren gemachten Erfahrungen. Sie ist aber auch für andere berufliche Kontexte nützlich; z.B. wurde die Konvention für die Turnendemarkierung auch in der Chat-Arbeitsbesprechung in Beispiel 4 verwendet. Alle Erfahrungen beim beruflichen Chat-Einsatz zeigen, dass es nicht ausreichend ist, einfach ein Chat-Werkzeug bereitzustellen und alles weitere den Nutzern zur ‚ad hoc‘-Bewältigung zu überlassen. Um die Potenziale der Chat-Kommunikation nutzbar zu machen, muss die aus dem Frei-

zeitbereich vorhandene Chat-Erfahrung reflektiert und funktional auf die jeweiligen Handlungsbereiche hin erweitert werden. Ein Teilaspekt des in Abschnitt 1 formulierten Leitbildes ‚muttersprachliche Mehrsprachigkeit‘ besteht deshalb darin, das Bewusstsein für die Problemfelder beim Chat-Einsatz in beruflichen Anwendungskontexten zu schärfen und dafür entwickelte Lösungsstrategien zu thematisieren.

Hierfür können beispielsweise Chatprotokolle aus unterschiedlichen Anwendungsfeldern vergleichend analysiert werden¹¹; ergänzend kann die o.g. ‚Tübinger Chatiquette‘ herangezogen und diskutiert werden. Für Schülerinnen und Schüler ohne Chat-Erfahrung dürften die Probleme und damit auch die in der Chatiquette gemachten Lösungsvorschläge dennoch nur schwer nachvollziehbar sein, denn sie entstehen erst durch die Dynamik des Chattens (oder eben aus der fehlenden Dynamik, wenn im Chat alle darauf warten, dass die anderen einen Beitrag posten). In einem statischen Logfile ist diese Dimension nicht unmittelbar ersichtlich. Wenn die Voraussetzungen gegeben sind, ist es deshalb auf jeden Fall sinnvoller, die Schülerinnen und Schüler eigene Erfahrungen mit der Lösung themenbezogener Kommunikationsaufgaben im Chat machen zu lassen. Hierzu kann z.B. der Chat der Lernplattform *lo-net* (ein kostenloses Angebot von *Lehrer-Online*¹²) genutzt werden. Geeignete Kommunikationsaufgaben sind das gemeinsamen Bearbeiten kleiner Aufgaben (oder das Lösen von Rätseln) in einem vorgegebenen Zeitrahmen, eine Pro- und Contra-Diskussion oder das Inszenieren eines für ein anderes Medium verfassten Sketches. Anhand der dabei gemachten Erfahrungen und der Chat-Protokolle kann man dann Eigentümlichkeiten und Problemfelder diskutieren. Schülerinnen und Schüler mit Chaterfahrung werden mit großer Wahrscheinlichkeit die aus Plauderchats üblichen Strategien (Adressierung von Beiträgen, Splitten von ‚Turns‘) einsetzen. Dies kann man reflektieren und daran anknüpfend nach weiteren Strategien zur Verbesserung des Interaktionsmanagements suchen und hierfür Konventionen vereinbaren, deren Auswirkungen dann in einem weiteren Chat mit derselben kommunikativen Aufgabe erprobt und werden können.

Ein zweiter Aspekt beim Leitbild der ‚muttersprachlichen Mehrsprachigkeit‘ ist die Einsicht, dass man seine Beiträge beim Chatten nicht zwangsläufig mit Emotikons,

¹¹ Anhand der Ausschnitte in diesem Beitrag und/oder weiterer Logfiles aus dem *Dortmunder Chat-Korpus* (<http://www.chatkorpus.uni-dortmund.de>).

¹² <http://www.lehrer-online.de>

Aktionswörtern und typischen Abkürzungen spicken muss. Natürlich muss die konventionelle Bedeutung dieser Elemente erlernt werden, wenn man in einem Plauderchatangebot erfolgreich agieren möchte. Es ist aber nicht die Kommunikationsform Chat, die die Nutzung dieser Elemente bedingt, sondern das kommunikative Szenario von Chat-Angeboten im Freizeitbereich. Hier kann man an die Intuition anknüpfen, dass ja auch eine per E-Mail verschickte Bewerbung anders aussehen sollte als die privat verschickte Nachricht. Es ist auch bei der Thematisierung der sprachlichen Besonderheiten von Chat wichtig, die Einsicht zu vermitteln, dass die sprachliche Form durch die Funktion bestimmt ist, und nicht durch das benutzte Medium.

Der Chat eignet sich gerade wegen seiner medialen Schriftlichkeit in einem mündlich assoziierten Setting besonders gut dafür, sprachliche Unterschiede zwischen konzeptioneller Schriftlichkeit und Mündlichkeit herauszuarbeiten und Fragen der sprachlichen und stilistischen Angemessenheit in verschiedenen Kontexten zu diskutieren. Als Grundlage hierfür können beispielsweise Politchats dienen, deren Teilnehmer in verschiedenen Phasen verschiedene sprachliche Register ziehen (vgl. 4.1 a und c); entsprechende Beispiele können dem *Dortmunder Chat-Korpus* (vgl. Fußnote 5) entnommen werden. Gerade für Schülergruppen, bei denen das Lesen elaborierter Texte einen geringen Stellenwert hat und die damit kein ausgebildetes Stilgefühl für konzeptionell schriftliche Textsorten haben, sollte die Thematisierung und Problematisierung der Kontextgebundenheit beim Umgang mit Schrift eine wichtige Rolle spielen.

6 Literaturverzeichnis

Beer, Ragnar/Breuer, Paul (2005): Entwicklung eines universellen Systems für psychologische Beratung online am Beispiel von Paartherapie bzw. Eheberatung online. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 51-61.

Beißwenger, Michael (2000): Kommunikation in virtuellen Welten: Sprache, Text und Wirklichkeit. Stuttgart.

Beißwenger, Michael (Hrsg.) (2001): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Stuttgart.

Beißwenger, Michael (2003): Sprachhandlungskoordination im Chat. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 31 (2), 2003, 198-231.

- Beißwenger, Michael (2005): Interaktionsmanagement in Chat und Diskurs. Technologiebedingte Besonderheiten bei der Aushandlung und Realisierung kommunikativer Züge in Chat-Umgebungen. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 63-88.
- Beißwenger, Michael/Storrer, Angelika (Hrsg.) (2005): Chat-Kommunikation in Beruf, Bildung und Medien. München: ibidem.
- Bremer, Claudia (2005): Chats im eLearning. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 89-100.
- Crystal, David (2001): Language and the Internet. Cambridge.
- Diekmannshenke, Hajo (2005): Politische Kommunikation in Zeiten des Internet. Kommunikationswandel am Beispiel moderierter und unmoderierter Politik-Chats. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 119-144.
- Döring, Nicola (2003): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. 2. vollständig überarb. und erg. Auflage. Göttingen u.a..
- Döring, Nicola/Pöschl, Sandra (2005): Wissenskommunikation in themenbezogenen Online-Chats. Eine empirische Analyse von drei IRC-Channels zu Computerthemen. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 145-160.
- Haase, Martin/Huber, Michael/Krumeich, Alexander/Rehm, Georg (1997): Internetkommunikation und Sprachwandel. In: Weingarten, Rüdiger (Hrsg.): Sprachwandel durch Computer. Opladen, 1997, 51-85.
- Harnoncourt, Max/Holzhauser, Astrid/Seethaler, Ursula/Meinl, Paul (2005): Referenzierbarkeit als Schlüssel zum effizienten Chat. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 161-179.
- Herring, Susan C. (1999): Interactional Coherence in CMC. In: Journal of Computer-Mediated Communication 4 (4). <http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html> [zuletzt besucht am 01. 08. 2006].
- Holmer, Torsten/Wessner, Martin (2005): Gestaltung von Chat-Werkzeugen zur Verringerung der Inkohärenz. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 181-200.
- Janich, Nina (1994): Electronic Mail, eine betriebsinterne Kommunikationsform. In: Muttersprache 104, 1994, 248-259.
- Koch, Peter/Oesterreicher, Wulf (1994): Schriftlichkeit und Sprache. In: Günther, Hartmut/Ludwig, Otto (Hrsg.): Schrift und Schriftlichkeit. Berlin/New York: de Gruyter, 1994, 587-604.
- Möller, Erik (2006): Die heimliche Medienrevolution. Wie Weblogs, Wikis und freie Software die Welt verändern. Hannover.
- Lemnitzer, Lothar/Naumann, Karin (2004): Ein überregionales, rein virtuelles Lernangebot zur angewandten Computerlinguistik. In: Hesse, F.W./Zentel, P. (Hrsg.): Netzbasierte Kommunikation in Hochschule und Weiterbildung. Bern, 2004, 101-121.

- Mühlpfordt, Martin/Wessner, Martin (2005): Die Rolle von Kommunikationsprotokollen und Referenzierungen in der synchronen Chat-Kommunikation. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 241-256.
- Naumann, Karin (2005): Kann man Chatten lernen? Regeln und Trainingsmaßnahmen zur erfolgreichen Chat-Kommunikation in Unterrichtsgesprächen. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 257-272.
- Polenz, Peter v. (1999): Deutsche Sprachgeschichte vom Spätmittelalter bis zur Gegenwart. Band III: 19. und 20. Jahrhundert. Berlin/ New York.
- Puck, Jonas F./Exter, Andreas (2005): Der Einsatz von Chats im Rahmen der Personalbeschaffung. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 289-302.
- Runkehl, Jens/Schlobinski, Peter/Siever, Torsten (1998): Sprache und Kommunikation im Internet. Überblick und Analysen. Opladen. Wiesbaden.
- Schlobinski, Peter (2001): *knuddel – zurueckknuddel – dich ganzdollknuddel*. Inflektive und Inflektivkonstruktionen im Deutschen. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 29, 2001, 192-218.
- Schmitz, Ulrich (2004): Sprache in modernen Medien. Einführung in Tatsachen und Theorien, Themen und Thesen. Berlin.
- Schümmer, Till/Haake, Jörg M. (2005): Kooperative Übungen im Fernstudium: Erfahrungen mit dem Kommunikations- und Kreativitätswerkzeug FUB. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 323-338.
- Sieber, Peter (1998): Parlando in Texten. Zur Veränderung kommunikativer Grundmuster in der Schriftlichkeit. Tübingen: Niemeyer.
- Siever, Torsten/Schlobinski, Peter/Runkehl, Jens (Hrsg.) (2005): Websprache.net. Sprache und Kommunikation im Internet. Berlin/New York.
- Storrer, Angelika (2000): Schriftverkehr auf der Datenautobahn. Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation im Internet. In: Voß, G./Holly, W. /Boehnke, K. (Hrsg.): Neue Medien im Alltag: Begriffsbestimmungen eines interdisziplinären Forschungsfeldes. Opladen, 2000, 153-177.
- Storrer, Angelika (2001): Sprachliche Besonderheiten getippter Gespräche: Sprecherwechsel und sprachliches Zeigen in der Chat-Kommunikation. In: Beißwenger (Hrsg.), 2001, 3-24.
- van Eckert, Edgar (2005): Termingebundene Chats one-to-one in der psycho-sozialen Beratung. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 349-359.
- Zifonun, Gisela/Hoffmann, Ludger/Strecker, Bruno (1997): Grammatik der deutschen Sprache. 3 Bände. Berlin/New York.
- Zumbach, Jörg/Spraul, Peter (2005): Tutoring in synchronen Lernumgebungen. In: Beißwenger/Storrer (Hrsg.), 2005, 379-391.