

ZWEITES KAPITEL

Konversationsanalyse

Inhalt

Einführung	36
1 Forschungsprogramm	36
1.1 Ethnomethodologische Grundlagen der Konversationsanalyse	36
1.2 Ausgangspunkte: order at all points und turn taking	40
1.3 Zielpunkte der Konversationsanalyse	43
2 Methodische Vorgehensweise	44
2.1 Datenerhebung und -aufbereitung	44
2.1.1 Datenerhebung	45
2.1.2 Transkription	45
2.2 Analyseschritte	47
2.2.1 Sequenzielle Analyse	47
2.2.2 Einbeziehung von Kontextwissen	49
2.2.3 Fallvergleichende Analyse	50
2.2.4 Exemplarische Analyse eines Fallbeispiels	51
3 Anwendungsfelder und exemplarische Studien	56
4 Nutzen und Grenzen der Methode	59
5 Zusammenfassung	60
6 Literaturverzeichnis	61

Einführung

Gespräche als Gegenstand

Gegenstand der Konversationsanalyse sind alle Arten von Gesprächen, die in natürlichen Situationen vorkommen. Aber was sind eigentlich „Gespräche in natürlichen Situationen“ – und was nicht?

Zum einen geht es um den verbalen Austausch zwischen Beteiligten. Es handelt sich also um Kommunikation, bei denen zwei oder mehr Teilnehmer sich im Dialog wechselseitig sprachlich austauschen, eben: ein Gespräch führen. Hierunter fallen Formen direkter Kommunikation zwischen den Akteuren ebenso wie telefonisch vermittelte Gespräche. Schriftwechsel, Briefe und E-Mail-Kommunikation sind dagegen ebenso wenig Gegenstand der Konversationsanalyse wie monologische Formen von Kommunikation, etwa Vorträge und Referate.

Natürliche Interaktions- situationen

Zum anderen handelt es sich um Gespräche, die in „natürlichen“ Interaktionssituationen stattfinden. Sie werden also nicht eigens zu Forschungszwecken initiiert, sondern entwickeln sich in einem beliebigen sozialen Kontext ohne das Zutun der Forschenden. Das bedeutet auch, dass die Kommunikation möglichst unbeeinflusst von den Forschenden (authentisch) eingefangen werden kann – und soll. Damit sind implizit einige Anforderungen an die Datenqualität formuliert: Sie müssen die Konversation wortgetreu wiedergeben, was z. B. üblicherweise sprachlich geglättete Zeitungsinterviews ausschließt, die originäre Tonbandaufzeichnung von Interviews aber zulässt.

Analysiert wird, wie im Verlauf eines Gesprächs soziale Ordnung durch wechselseitig aufeinander bezogene Sprechhandlungen der beteiligten Akteure gemeinsam hergestellt wird. Diese Perspektive ist deckungsgleich mit der soziologischen Theorieperspektive der [Ethnomethodologie](#), auf der die Konversationsanalyse aufbaut.

1 Forschungsprogramm

1.1 Ethnomethodologische Grundlagen der Konversationsanalyse

Soziale Ordnung

Was Ethnomethodologen, und damit auch Konversationsanalytiker als soziale Ordnung bezeichnen, ist nicht ganz das, was wir im Alltag unter Ordnung verstehen. Das soll anhand eines Beispiels kurz erläutert werden.

Bsp.

Unser Alltagsverständnis ist, dass die Straßenverkehrsordnung durch sanktionierte Regeln eine Ordnung darstellt, an der sich alle Verkehrsteilnehmer orientieren (sollten) und in die sie sich mehr oder weniger einfügen. Die Ethnomethodologie fokussiert nun aber nicht auf die kodifizierten Regeln, sondern darauf, was Akteure in der Situation tatsächlich tun – und genauer: was sie wechselseitig aufeinander bezogen tun –, um diese Regeln auch faktisch einzuhalten oder sie zu überschreiten. Um beim Beispiel Straßenverkehr zu bleiben: Die StVO formuliert die Regel „rechts vor links“, soweit eine Straßeneinmündung nicht anderweitig beschildert ist. Was müssen zwei Autofahrer aber tun, um die Regel auch zu befolgen? Man ahnt schon: „die Regel befolgen“ ist als Antwort auf die

Frage ein bisschen dünne. Der geradeaus Fahrende muss zunächst überhaupt wahrnehmen, dass von rechts eine Einmündung kommt und dass er einem aus dieser Straße heraus Fahrenden gegebenenfalls Vorfahrt gewähren muss. Dazu muss er rechtzeitig bremsen – und zwar nicht nur rechtzeitig genug, um zur Not noch irgendwie zum Halten zu kommen, sondern so rechtzeitig, dass der andere, einmündende Fahrer aufgrund der Verlangsamung des Fahrzeugs erkennen kann, dass der geradeaus Fahrende ihm die Vorfahrt gewähren möchte. Fährt der geradeaus Fahrende dagegen lange mit hohem Tempo weiter, verzichtet der Einmündende lieber auf Vorfahrt und drohende Kollision.

Dieses Beispiel ließe sich noch weiter aufschlüsseln. Wir wollen hier nur noch auf zwei Dinge kurz verweisen. Zum einen, dass die Regel „rechts vor links“ nicht verpflichtend ist in dem Sinne, dass der von rechts Kommende tatsächlich unbedingt zuerst fahren muss. Er kann auch auf seine Vorfahrt verzichten. Auch hierbei ist im ethnomethodologischen Sinne die entscheidende Frage, was er tut (und wie der Andere kooperiert), um es ‚erfolgreich‘ zu bewerkstelligen. Zum anderen ist die Regel gar nicht in jedem Fall hinreichend zur Herstellung von Ordnung. Die Frage, wie sich jeder Akteur tatsächlich verhält, ist spätestens dann von Bedeutung, wenn von allen vier Seiten gleichzeitig Verkehrsteilnehmer kommen. In dieser Situation ist formal völlig offen, wer zuerst fährt und wie eine Lösung herbeigeführt wird.

Aus Sicht der am Straßenverkehr teilnehmenden Personen, die angesichts ständig sich verändernder Gegebenheiten immer aufs Neue aktiv handeln (also nicht bloß „reagieren“) müssen, haben die Regeln der Straßenverkehrsordnung vor allem orientierenden Charakter. Um aber in diesem praktischen Sinne handlungsfähig zu sein, müssen die Beteiligten auf noch eine ganze Reihe anderer ‚Regeln‘ zurückgreifen, die sie dazu befähigen, in Bezug auf Andere kompetent zu agieren. Diese Anderen handeln wiederum in Bezug auf diese Aktionen. Und es gibt in den seltensten Fällen nur *eine* Weise, „richtig“ zu agieren. Das heißt, dass jeder der aufeinander bezogenen Schritte der Beteiligten die weitere Interaktion in bestimmter Weise strukturiert, indem der gewählte Handlungsschritt bestimmte Handlungsmöglichkeiten des Anderen eröffnet und andere verschließt.

Theoretischer gesprochen: Soziale Ordnung wird in der **Ethnomethodologie**, und damit auch in der Konversationsanalyse, als „Vollzugswirklichkeit“ („ongoing accomplishment“) untersucht, also als fortlaufende *Ausführung* von Handlungen, die aber in ihrer ständigen Wiederholung oft ähnliche Muster aufweisen. Soziale Ordnung wird in dieser Perspektive in jeder Situation sukzessive gemeinsam mit anderen *hergestellt* – gewissermaßen in jeder Situation immer wieder von Neuem. Dem liegt die Annahme zugrunde, dass Individuen prinzipiell handlungsmächtig sind und nicht nur als Ausführende ‚gesellschaftliche Strukturen‘ reproduzieren. Die Vorstellung, dass die Akteure gewissermaßen wie Schauspieler handeln, die einen bereits vorgegebenen und ihnen bekannten Text nur zur Aufführung bringen, weist die Ethnomethodologie zurück. In Bezug auf Gespräche ist vielmehr davon auszugehen, dass die Akteure ihren Text im Verlauf des Gesprächs sukzessive improvisieren – also ein Gespräch ebenso aktiv herstellen, wie letztlich auch das gesamte Theaterstück ihres Lebens.

**Wechselseitige
Abhängigkeit**

**Soziale Ordnung
als Vollzugs-
wirklichkeit**

**Ethno-
methoden**

Dazu verfügen sie über **Ethnomethoden**, d.h. in der Sozialisation vermittelte Methoden der Hervorbringung sozialer Praktiken und über ebenfalls sozialisatorisch eingeübte Kommunikations- bzw. Handlungsschemata. Akteure besitzen ein gemeinsames und stillschweigend akzeptiertes Wissen darüber, nach welchen basalen Regeln die Improvisation im Handlungsvollzug verläuft. Dieses handlungsleitende Wissen umfasst sowohl allgemeine Regeln des wechselseitigen Sprechens und der Interaktion als auch situationspezifisches Wissen. Je nachdem, ob man sich bei einer Arbeitsbesprechung, im Wartezimmer beim Arzt oder in der Fankurve bei einem Fußballspiel befindet, gibt es andere Regeln und Muster dafür, worüber in welcher Weise gesprochen werden kann.

Nehmen wir als einfaches allgemeines Beispiel die Interaktionsform Begrüßung. Wir haben von Kindheit an gelernt, wie das vonstatten geht, und können die dazu erlernten Ethnomethoden in Alltagssituationen einsetzen. Aber wie geht das eigentlich vonstatten?

Bsp.

Wenn ein Unbekannter auf mich zukommt, mich ansieht und die rechte Hand ausstreckt, dann erkenne ich für gewöhnlich noch bevor er ein Wort gesprochen hat, dass er mit seinen Handlungen die soziale Situation Begrüßung eingeleitet hat, und reagiere unwillkürlich darauf, indem ich ihn meinerseits ansehe und die rechte Hand zum Handgeben vorbereite. Wenn er dann eine Begrüßungsformel gesprochen hat, reagiere ich auf diese Formel in einer entsprechend vorgeformten Weise. Wenn er etwa sagt „Guten Tag, mein Name ist Peter Schneider“ und mich anblickt, werde ich mit „Hans Müller, sehr angenehm“ reagieren und die Begrüßung hat sich zur wechselseitigen persönlichen Vorstellung entwickelt. Es kann auch sein, dass wir uns bereits kennen, er mich daher mit „Guten Tag, Herr Müller“ begrüßt und ich entsprechend mit „Guten Tag, Herr Schneider“ erwidere. In beiden Fällen ist an dieses Muster sozialer Interaktion die normative Erwartung geknüpft, dass sie mit dem Austausch der Grußformeln noch nicht zu Ende ist, sondern dass zumindest ein weiterer Wortwechsel folgt. Je nach dem situativen Kontext kann etwa weiterer Smalltalk (wenn wir uns beispielsweise auf einer privaten Party befinden) oder ein fachlicher Austausch (z. B. auf einem Empfang im Anschluss an einen Fachvortrag) anschließen. Man kann sich aber im Vorübergehen mit dem Hinweis „ich hab’s leider gerade eilig, ich rufe Sie mal an“ auch schnell wieder verabschieden. In jedem Fall aber besagt die in der Sozialisation eingeübte Regel, dass bestimmte implizite Erwartungen des Gegenübers zu befriedigen sind, wenn man nicht unhöflich sein will: Auf eine Begrüßung müssen andere sprachliche Handlungen folgen.

In Echtzeit laufen solche sozialen Interaktionen blitzschnell ab und es ist uns nur selten ganz bewusst, was wir da eigentlich aufgrund welcher verinnerlichter Regeln und Methoden tun. Darauf, und auf die normative Verbindlichkeit dieser Formen, bauen beispielsweise Verkäufer in Call-Centern, indem sie ihren Gesprächspartner begrüßen und sich mit dessen nach den Regeln der Höflichkeit erfolgten Erwidern das Recht sichern, das Gespräch fortzuführen. Sie „beherrschen“ die der Alltagsinteraktion zugrunde liegenden sozialen Regeln und instrumentalisieren sie. Und es ist schwer für ihr Gegenüber, sich dem zu entziehen – unsere eigenen Ethnomethoden legen uns, so handlungsentlastend sie oft

auch sind, ein Stück weit in unserem Verhalten fest und schließlich folgt auch das Beenden eines Gespräches spezifischen Regeln.

Nehmen wir an, Sie erhalten einen Anruf, in dem sich der Anrufer als Repräsentant eines Meinungsforschungsinstituts vorstellt und daran die Frage anschließt „Darf ich Ihnen fünf ganz kurze Fragen zum Thema Handynutzung stellen?“. Um geradeheraus mit „nein“ zu antworten, muss man sich für gewöhnlich ein Stück weit überwinden: Fünf kurze Fragen sind nicht viel, und aus Höflichkeit ist man geneigt, sie zu beantworten, auch wenn man „nichts davon hat“ – so wie man nach Möglichkeit Auskunft gibt, wenn man auf der Straße nach der Uhrzeit gefragt wird. Haben Sie die Frage des Anrufers bejaht, so wird er Ihnen einige kurze Fragen stellen, und möglicherweise ergeben sich aus Ihren Antworten heraus weitere Nachfragen. Sie werden schnell merken, dass „fünf kurze Fragen“ wohl nicht ganz wörtlich gemeint war, und dazu gesellt sich irgendwann der Verdacht, dass der Anrufer Ihnen eigentlich etwas verkaufen will – spätestens dann, wenn er Sie fragt, ob Sie an einer Produktberatung interessiert wären und ein Kollege Sie später nochmal zurückrufen kann bzw. wenn er diese „Produktberatung“ gleich ungefragt selbst beginnt.

Bsp.

Das Interessante an Situationen wie dieser ist, dass man häufig auch dann weiter „mitmacht“, wenn man die eigentliche Zielsetzung des Anrufers bereits ahnt, und das Gespräch selbst dann nicht sofort abbricht, wenn er diese bereits explizit gemacht hat. Der Grund dafür ist, dass man allgemeine Höflichkeitsregeln internalisiert hat, z. B. eine geringfügige Bitte nicht abzuschlagen oder jemanden nicht ‚mittendrin‘ zu unterbrechen, sondern zu warten, bis sich eine Gelegenheit dazu ergibt. Wenn man in eine konkrete Alltagssituation verstrickt ist, dann ist es schwierig, aus diesen verinnerlichteten und latent wirksamen Basisregeln der Alltagsinteraktion auszubrechen.

**Internalisierte
Basisregeln
der Alltags-
interaktion**

Die zentrale Frage der Konversationsanalyse ist, wie „soziale Ordnung“ in Gesprächen von Akteuren wechselseitig immer wieder hergestellt wird. Untersucht wird, mit welchen basalen Methoden und Techniken – die allen Interaktionsteilnehmern als im Verlauf ihrer Sozialisation gelernte „**Ethnomethoden**“ zur Verfügung stehen – dies geschieht und wie die jeweilige Ordnung typischerweise beschaffen ist.

Situationsspezifische Regeln lernen wir ebenfalls in der Sozialisation – und wir lernen ständig dazu. Aber nicht immer kennt jeder einzelne die in einem Bereich geltenden Regeln, und nicht alle Menschen haben die gleichen Regeln und Muster erlernt. Es kann also auch zu Regelverletzungen kommen.

Handlungsmuster zur Herstellung sozialer Wirklichkeit

Im Hinblick auf die Konversationsanalyse gilt es zu beachten, dass nicht die situationsspezifischen Regeln als solche im Vordergrund der Analyse stehen, sondern in einer mikroskopischen Betrachtungsweise das, was die Akteure in der Situation aufeinander bezogen tun: Wie sprechen sie miteinander und wie erzeugen sie dadurch die soziale Situation ihres Gespräches? Es geht also primär darum, Handlungsmuster zu identifizieren, mit denen soziale Ordnung hergestellt wird. Auf dieser Grundlage sind dann Rückschlüsse auf zugrunde liegende Regeln möglich.

Mit dem Begriff Handlungsmuster wird betont, dass das praktische Tun der Akteure fokussiert wird und nicht dem Handeln möglicherweise zugrunde liegende Intentionen der Akteure. Jener *subjektiv gemeinte* Sinn ist für die Konversationsanalyse nicht von zentralem Interesse. Es geht vielmehr darum, was ein Akteur tut und was der Handlungsvollzug beim Anderen bewirkt, der daraufhin seinerseits wieder etwas tut und dadurch bei dem Ersten etwas bewirkt (usw.). Die Begründung für soziale Ordnungen bzw. Strukturen wird also nicht in (sozial geformten) Deutungen, Orientierungen, Relevanzen, Dispositionen oder Einstellungen der einzelnen Akteure verortet, sondern in der *Praxis* der interagierenden Akteure, der wiederum bestimmte Methoden ihrer Hervorbringung, die *Ethnomethoden*, zugrunde liegen. Eine wichtige Konsequenz für die praktische Anwendung dieser Perspektive bei der Datenanalyse: Wir können uns in der Konversationsanalyse allein auf das *Gesagte* konzentrieren, das die Aktivitäten der Gesprächspartner unmittelbar dokumentiert, und können darauf verzichten, aus den vorliegenden Äußerungen auf mögliche Intentionen der Akteure zu schließen – was in gesicherter Form prinzipiell weder den Beteiligten wechselseitig selbst noch beobachtenden Wissenschaftlern unmittelbar möglich ist.



Vertiefende Literatur: Joas / Knöbl 2004: 220-250; Schneider 2002: 13-53.

1.2 Ausgangspunkte: order at all points and turn taking

„order at all points“

In der Perspektive der Konversationsanalyse wird *Ordnung* im Prozess der Interaktion erst hergestellt – und zwar Schritt für Schritt von den Beteiligten. Dabei handelt es sich um eine sozusagen „lokale“ Ordnung für die Akteure, die sie an jedem beliebigen Punkt der Konversation durch ihr kommunikatives Handeln (Reden, Schweigen, Streiten etc.) etablieren. Dies fasst die konversationsanalytische Maxime „order at all points“ (Ordnung an jedem beliebigen Punkt der Konversation). Sie impliziert, dass kein einzelner Beitrag der gesamten Interaktion ‚sinnlos‘ ist, sondern im Gegenteil zu einer Gesamtordnung beiträgt. Allerdings ist auch hier wieder der spezifische Begriff von Ordnung zu beachten: die Frage, ob sie aus Sicht eines Beobachters in irgendeinem absoluten oder normativen Sinne auch als „Ordnung“ erscheint, ist zunächst zweitrangig.

Die Maxime „order at all points“ besagt, dass jede sprachliche Aktivität sinnhaft Bezug auf die vorgängige(n) Äußerung(en) nimmt und dass sie sprachliche Anschlussaktivitäten eröffnet.

Es geht nicht darum, dass die Akteure irgendwelchen Vorgaben oder Vorschriften entsprechend ‚ordnungsgemäß‘ agieren. In allen Konversationen finden sich an jeder Stelle jeweils Anhaltspunkte dafür, dass von den Akteuren (irgendeine) Ordnung hergestellt wird. Menschen können gewissermaßen gar nicht anders, als sinnhaft zu handeln bzw. Sinn aus einer Situation machen zu wollen.

Bsp.

Ein anschaulicher Beleg für diesen menschlichen Drang, aus allem „Sinn zu machen“, ist das Computerprogramm „Eliza“ von Joseph Weizenbaum aus dem Jahr 1966 (siehe z. B. <http://de.wikipedia.org/wiki/ELIZA>), mit dem man per Tastatureingaben ein therapeutisches „Gespräch“

führen konnte. Eliza verarbeitete die erhaltenen Inputs stets in neutral gehaltene Fragen oder Erzählaufforderungen, die, Schlüsselwörter aus den Inputs aufgreifend, eine Reaktion auf die Äußerungen simulierten und zu weiteren Inputs aufforderten. Versuchspersonen, die sich mit Eliza unterhielten, hatten das Gefühl, dass ihr Gesprächspartner wirkliches Verständnis für ihre Probleme hatte, weil die gegebenen Antworten und Fragen ihnen menschlich erschienen. Einige Versuchspersonen weigerten sich sogar, nachdem man sie darüber informiert hatte, zu akzeptieren, dass es sich nur um ein Computerprogramm handelte. (Testen Sie selbst unter <http://www.med-ai.com/models/eliza.html.de>.)

Aus der Tatsache allein, dass Menschen immer versuchen, Sinn aus einer Situation zu machen, folgt allerdings nicht, dass der jeweilige Sinn dem Interpretieren einer aufgezeichneten Konversation unmittelbar zugänglich ist. Der Text des Gespräches transportiert in mehr oder minder verschlüsselter Weise die jeweilige Ordnung, die von den Akteuren hergestellt wird. Ziel der Konversationsanalyse ist es, eben diese Ordnung methodisch aufzuschlüsseln. Dazu bedarf es einer spezifischen Herangehensweise. So ist ein **sequenzielles** Vorgehen zwingend erforderlich: Jede Konversation ist „Schritt für Schritt“ dahingehend zu analysieren, wie in wechselseitiger Rede eine Sprechsequenz an die vorhergehenden anschließt und welche Anschlussmöglichkeiten sie für die nachfolgenden Sequenzen eröffnet.

Sequenziell ist eine Konversation auch in der Hinsicht, dass die Beteiligten im Wechsel aufeinander bezogen sprechen. Die Teilnehmer an einem Gespräch orientieren sich ganz allgemein an der Regel, dass jeweils einer von ihnen redet und die anderen abwarten müssen, bis der momentane Sprecher „fertig ist“.

Eine allgemeine Grundlage für die sequenzielle Analyse von Gesprächen bietet die Systematik von Sacks, Schegloff und Jefferson (1974) zu den Basisregeln des **turn taking**, d.h. des **Sprecherwechsels**. Zentral ist, dass zu einem Zeitpunkt in einer Konversation jeweils eine Person das Rederecht besitzt. Diese kann eine andere Person explizit als nächsten Sprecher benennen, z. B. mit der offensiven Aufforderung: „Fritz, sag du auch mal was dazu“, und ihm damit das Rederecht übergeben. Tut der Sprecher dies nicht und beendet seinen Beitrag, so entsteht eine offene Situation: das Rederecht erhält derjenige, der als nächster zu sprechen beginnt; ergreift niemand das Wort, verbleibt das Rederecht beim vorherigen Sprecher. Im Extremfall redet dann keiner mehr und die Konversation ist beendet.

Der Wechsel des Rederechts zwischen den Sprechenden vollzieht sich an sogenannten „transition relevant points“ (TRP). Dieser Punkt beschreibt jene Momente im Verlauf des Gesprächs, an denen das Rederecht wechselt, beibehalten wird oder auch umkämpft ist. Formalisiert lauten die basalen Regeln wie folgt (vgl. Dittmar 1997; C = current, N = next speaker):

Regel 1 (wird beim ersten TRP eines Redebeitrags angewandt):

- a) Wenn C im Laufe eines Redebeitrages N als nächsten Sprecher wählt, dann muss C zu reden aufhören und N als Nächster reden, wobei die Redeübergabe bei dem ersten TRP nach der N-Wahl erfolgt.
- b) Wenn C N nicht wählt, kann sich jeder beliebige andere Teilnehmer selbst wählen; der Erste gewinnt das Recht auf den nächsten Redebeitrag.

**Sequenzielles
Analyse-
verfahren**

**Rederecht
und Sprecher-
wechsel:
turn taking**

TRP

**turn taking:
Basisregeln**

- c) Wenn C N nicht gewählt hat und sich kein anderer Teilnehmer gemäß b) selbst wählt, kann C den Redebeitrag fortsetzen (d. h. das Recht auf einen weiteren Redebeitrag beanspruchen), ist jedoch nicht dazu verpflichtet.

Regel 2 (wird bei allen folgenden TRPs angewandt):

Wenn C Regel 1 c) angewandt hat, dann gelangen Regeln 1 a) – c) zur Anwendung und dies geschieht rekursiv an dem nächsten TRP, solange bis der Wechsel vollzogen ist.

Hohe Dynamik realer Gespräche

Dieses sehr mechanisch erscheinende Regelwerk erfasst idealtypisch die Grundregeln für einen ‚ordnungsgemäßen‘ **Sprecherwechsel** in allen möglichen Kommunikationssituationen (im Sinne alltagskultureller Grundregeln, die allen bekannt sind). Die Dynamik realer Gespräche ist allerdings weitaus höher, da die Regeln in der Gesprächspraxis häufig verletzt werden, z. B. wenn die Gesprächspartner durcheinander reden, ohne zu warten bis ein Sprecher ‚von selbst‘ zu reden aufhört. Die basalen **turn-taking**-Regeln ermöglichen dann aber eine nähere Bestimmung der Abweichungen.

Bsp.

Würden beispielsweise in einer Fernsehdebatte von Politikern die Regeln strikt befolgt, so könnte es passieren, dass derjenige, der zu reden beginnt, einen Monolog bis Sendeschluss hält. Politiker haben eben viel mitzuteilen, sie wollen ihre Position stark machen, und das Rederecht ist umkämpft. Gerät ein Wortbeitrag allzu ausführlich, ohne dass ein Ende unmittelbar abzusehen ist, so hat der Moderator das Recht, den Sprecher zu unterbrechen und das Wort an einen anderen Teilnehmer weiterzugeben. Diese sind aber auch selbst aktiv und versuchen in geeigneten Momenten den Redefluss des momentanen Sprechers durch thematisch an das Gesagte anknüpfende Zwischenrufe (z. B. „Das ist doch gar nicht wahr!“) zu unterbrechen. Gelingt dies einem Gesprächsteilnehmer, so kann er seinen Zwischenruf weiter ausführen. Zumeist kontert der momentane Sprecher solche Zwischenrufe mit einer Aufforderung wie „Lassen Sie mich bitte den Gedanken noch zu Ende führen“.

Damit sichert er sich das Recht, noch zu Ende zu reden, bestimmt aber zugleich gemäß Regel 1 a) den Zwischenrufer als nächsten Sprecher. Gegen den ersten Anschein greifen also auch hier die Basisregeln des **turn-taking**. Aber auch das Anknüpfen von N's Zwischenruf an von C Gesagtes vollzieht sich innerhalb der Regel 1 a): N definiert die Situation so, dass die Äußerung von C, an die er anknüpft, eine Aufforderung an ihn zur Stellungnahme darstellt – also eine durch C erfolgte Wahl von ihm als nächsten Sprecher. Und sein Zwischenruf fungiert zugleich als implizite Ermahnung an C, dass dieser sich nicht an die Regel hält, da er einen nächsten Sprecher zwar gewählt, aber nicht zu reden aufgehört hat.

In verschiedenen sozialen Situationen unterliegen die Basisregeln jeweils unterschiedlichen Anwendungsnormen (die den Sprechern für gewöhnlich vertraut sind). Mit Hilfe der Konversationsanalyse ist es möglich zu bestimmen, in welchen Situationen welche Regeln herrschen.

Dass jemand das Rederecht besitzt, heißt nicht immer (oder vielmehr: nur selten), dass alle anderen Gesprächsteilnehmer die ganze Zeit über völlig stumm wären. So ist es in Alltagsgesprächen völlig üblich (und zuweilen sogar notwendig), dass ein Zuhörer dem Sprecher fortlaufend sogenannte **Hörersignale**, beispielsweise in Form eines kurzen „mhm“ oder „ja“, gibt, die seine fortgesetzte Aufmerksamkeit bekunden. Das ist besonders bei Telefonaten erforderlich, da hier die Aufmerksamkeit allein über den akustischen Kanal und nicht gestisch oder mimisch bekundet werden kann. Zuhörer können auch mit parasprachlichen Elementen wie Lachen oder Räuspern auf den Redebeitrag eingehen. All diese Lautkundgebungen haben unter Umständen einen Einfluss auf den weiteren Redebeitrag des Sprechers, ohne ihm aber unmittelbar das Rederecht zu entreißen. Alle verbalen und paraverbalen Hörersignale sind folglich in die Analyse eines Gesprächs mit einzubeziehen.

Parasprachliche Äußerungen markieren scheinbar zugleich Grenzfälle der Regel „**order at all points**“: Gerade bei Husten oder Räuspern kann es sich ja um unwillkürliche, nicht unmittelbar auf den Redebeitrag bezogene Lautäußerungen handeln. Auch kann ein Lachen auf einen gesprächsexternen Einfluss zurückzuführen sein. Offen ist aber, ob der Sprecher solche Lautäußerungen auch entsprechend interpretiert oder ob er sie auf seinen Redebeitrag bezieht. Entsprechend der Prämisse, dass es der Konversationsanalyse um das Herstellen sozialer Ordnung unabhängig von intentionalen Absichten der Sprechenden geht, ist die Frage also auch hier wieder, welche Effekte die erfolgte Lautäußerung auf das Gespräch hat.

1.3 Zielpunkte der Konversationsanalyse

Die Konversationsanalyse ist im Wesentlichen ein formalanalytisches Verfahren. Im Mittelpunkt steht zunächst, wie Konversationen strukturiert sind und nicht, welche Inhalte behandelt werden. Sie folgt einer ‚Logik der Entdeckung‘ von sprachlichen Mustern bzw. Mechanismen. Innerhalb des Gegenstands ‚Gespräche in natürlichen Situationen‘ können die unterschiedlichsten sozialen Gesprächssituationen untersucht werden – seien es Videokonferenzen, militärische Lagebesprechungen, psychotherapeutische Patientengespräche, telefonische Notrufe, Seminardiskussionen an der Uni, Tischgespräche oder sonstige Interaktionen.

Die zu untersuchende inhaltliche Fragestellung muss von den Forschenden selbst festgelegt werden. Dabei kann es produktiv sein, zunächst mit einer offenen und weiten Fragestellung („Was passiert hier?“) zu beginnen und diese – entsprechend der für die Konversationsanalyse typischen ‚Logik der Entdeckung‘ – erst im Verlauf der Auseinandersetzung mit dem empirischen Material weiter zu spezifizieren (z. B. die Herstellung von Dominanz, die Aushandlung von Kompromissen, Wege der Problemlösung etc.). Die Fragestellung ergibt sich dann, überspitzt gesagt, ‚aus dem Material heraus‘ bzw. genauer gesagt aus dem, was die Forschenden im Material an soziologisch interessanten Zusammenhängen entdecken können. So ‚lose‘ aber die verfolgte Fragestellung zu Beginn der Untersuchung sein mag: irgendein Forschungsinteresse (z. B.: Wie verlaufen Call-Center-Gespräche?) sollte vorhanden sein, da sonst das ‚Entdecken‘ von Zusammenhängen im Material kaum gelingen kann.

Hörersignale

Formal-sprachliche Analyse von Gesprächen

Offene Annäherung an das Datenmaterial

Ziel der Konversationsanalyse

Ziel der Konversationsanalyse in ihrer ‚Reinform‘ ist jeweils eine Bestimmung der sozialen Ordnung und ihrer Herstellungsweisen in einer bestimmten Gesprächsform. Daraus lassen sich idealerweise auch einzelne soziale Kontexte und Gesprächsformen übergreifende Erkenntnisse zu Strukturen und Mechanismen von Konversation gewinnen.

Bsp.

Jörg Bergmann (1993) arbeitet in seiner Untersuchung zu Feuerwehrnotrufen sowohl deren „kommunikative Verlaufsstruktur“ (Bergmann 1993: 293) als auch in den Gesprächen wiederkehrende Mechanismen und Regelmäßigkeiten heraus. Sein Vorgehen soll für beide Analyseziele skizziert werden:

1) Die Verlaufsstruktur erfasst er, indem er alle vorliegenden Gesprächsaufzeichnungen vergleichend betrachtet und regelmäßig vorhandene Elemente (z.B. Begrüßung, Verabschiedung) und deren musterhafte Reihenfolge bestimmt und auf diese Weise die typischen Phasen eines Notrufgesprächs identifiziert. „Regelmäßig vorhanden“ und „typische Phasen“ verweist darauf, dass empirisch gesehen nicht unbedingt in jedem Gespräch jede Phase auch vorkommen muss, dass aber von dem typischen Muster abweichende Fälle in ihrer Besonderheit charakterisierbar und auf besondere Bedingungen zurückführbar sind.

2) Mechanismen und Regelmäßigkeiten in Feuerwehrnotrufen identifiziert Bergmann nach einer ‚Logik der Entdeckung‘. Wenn ihm an einem einzelnen Gespräch oder im Vergleich mehrerer etwas auffällig erscheint, so wird es registriert und nach Möglichkeit wird eine Arbeitshypothese dazu formuliert, die anschließend systematisch anhand des gesamten Datenkorpus überprüft wird. Auch hier geht es also um die Entdeckung von Regelmäßigkeiten. Diese kommen aber unter Umständen nicht in allen Gesprächen zum Ausdruck und ihr Auftreten unterliegt teils besonderen Bedingungen.

Weiterer Fokus

Die Anwendung der Konversationsanalyse ist aber nicht zwangsläufig darauf beschränkt, die Besonderheiten einzelner Gesprächssorten bzw. -gattungen als solche oder Merkmale von Gesprächen im Allgemeinen zu analysieren. Die Konversationsanalyse kann auch zur Untersuchung spezifischerer inhaltlicher Fragestellungen dienen, etwa um zu untersuchen, wie Dominanz im Gespräch hergestellt wird.



Vertiefende Literatur: Schneider 2002: 53-83.

2 Methodische Vorgehensweise

2.1 Datenerhebung und -aufbereitung

Mittels der Konversationsanalyse werden Gespräche in authentischen Alltagssituationen untersucht. Empirische Grundlage sind **natürliche Daten**, d.h. audiovisuelle oder Audio-Aufzeichnungen von Gesprächen, die nicht von den Forschenden initiiert worden sind, sondern auch ohne deren Einfluss stattfinden würden. Die Forschenden müssen entweder Zugang zu hierbei aufge-



<http://www.springer.com/978-3-531-17493-8>

Interpretative Sozialforschung

Eine Einführung in die Praxis des Interpretierens

Kleemann, F.; Krähnke, U.; Matuschek, I.

2013, XII, 228 S. 8 Abb. in Farbe. Mit Mit CD-ROM bzw.

Online-Zusatzmaterial., Softcover

ISBN: 978-3-531-17493-8