

Non- und paraverbale Elemente in computervermittelter Kommunikation

Hagen Fritsch

<fritsch+psychologie@in.tum.de>

Seminar: Kommunikation und Konfliktbewältigung in Organisationen

Lehrstuhl für Psychologie

Technische Universität München

16. August 2007

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Kommunikationstheorie	2
2.1	Chat als Kommunikationsmittel	2
2.1.1	Einordnung	2
2.1.2	Schriftlichkeit / Mündlichkeit des Chats	3
2.1.3	Kanalkontrolle	4
2.2	Non- und paraverbale Elemente dialogbasierter Kommunikation	4
2.2.1	Kommunikationsmodelle	4
2.2.2	Nonverbale Elemente / Körpersprache	5
2.2.3	Paraverbale Sprachelemente	6
2.3	Ersatzmethoden im Chat	6
3	Untersuchung	9
3.1	Smileys	9
3.2	Actionstrips und Inflektive	11
3.3	Paraverbale Elemente	11
3.3.1	Pausen	17
3.4	Zusammenfassung	17
4	Diskussion	17

Tabellenverzeichnis

1	Eine Auswahl der am häufigsten verwendeten Smileys	10
2	Die Vielfalt mehr oder weniger häufiger Actionstrips, wie sie im Chat auftreten	12
3	Einmalige Actionstrips	13
4	Beispiele für die Verwendung von Versalschrift	14
5	Beispiele für die Verwendung simulierter Unterstreichung	15
6	Die vielfältigen Verwendungsmöglichkeiten von Lautdehnungen	16

1 Einleitung

Offensichtlich ist, dass der Mensch von den ersten Tagen seines Lebens an, die Regeln der Kommunikation zu erlernen beginnt, obwohl diese Regeln selbst, dieser Kalkül der menschlichen Kommunikation, ihm kaum jemals bewusst werden.

— Watzlawick (1971)

Kommunikation begleitet den Menschen sein ganzes Leben lang und ist neben Nahrungsaufnahme, Schlaf und Fortpflanzung ein Grundbedürfnis jedes Menschen. In unserer Gesellschaft hat Kommunikation einen zentralen Stellenwert und nicht zuletzt deswegen werden immer neue technische Möglichkeiten entwickelt, Kommunikation zu ermöglichen oder zu vereinfachen. Neue Medien werden erfunden, existieren und machen uns das Leben leichter (oder auch nicht).

Diese Arbeit möchte sich mit dem Medium des persönlichen Chats auseinandersetzen, das nach mehr als 30 Jahren Existenz erst in den letzten 5-10 Jahren ein weit verbreitetes Kommunikationsmittel geworden ist, dem bisher wenig Aufmerksamkeit geschenkt wurde.¹ Dabei ist der Chat insbesondere in der jüngeren Generation heute fast genauso selbstverständlich wie das Handy. Nun stellt sich die Frage, ob dieses Medium genauso mächtig ist wie der persönliche Dialog oder das Telefongespräch. Gibt es Vorteile, wo liegen Defizite, lassen sich diese ausgleichen und falls ja, wie? Nicht auf alle dieser Fragen soll detailliert eingegangen werden, vielmehr wird der Fokus auf kommunikationstheoretische Aspekte des Chats gelegt. Insbesondere soll auch der Frage nachgegangen werden, ob der Chat trotz seiner text-basierten Grundlage Möglichkeiten bietet, Gefühle und Einstellungen zu vermitteln. Gibt es eventuell etwas wie Körpersprache im Chat?

Eine Reihe von Arbeiten hat sich bereits mit dem Phänomen Chat beschäftigt, jedoch meist mit dem Gruppenchat, wie er im IRC zu finden ist. Da

¹Nicht einmal ansatzweise finden sich Erwähnung des Themenkomplexes in Burkart (1998); Merten (1999). In neueren Werken (Bierhoff u. Frey, 2006) wird dem jedoch auch Beachtung geschenkt.

dieser teils anderen Gesetzen unterliegt als der persönliche Chat, wird sich diese Arbeit letzterem widmen und immer versuchen, diesen im Vergleich zum persönlichen Dialog darzustellen.

Im Rahmen der Arbeit wird zunächst der Chat als Kommunikationsmedium in bekannte Schemen eingeordnet und seine besonderen Eigenschaften herausgestellt. Theoretische Grundlagen zur Kommunikation sollen mit Fokus auf non- und paraverbale Elemente ein Gefühl für das Umfeld und die Problematik textorientierter Kommunikation bieten. Im Anschluss werden einige Methoden dargestellt, derer sich *Chattende* behelfen, um Mängel des Kommunikationskanals Chats zu überwinden. Anhand der Analyse und Auswertung von Log-Dateien werden im praktischen Teil die Relevanz der geschilderten Methoden ermittelt und Grenzen chat-basierter Kommunikation aufgezeigt.

2 Kommunikationstheorie

2.1 Chat als Kommunikationsmittel

2.1.1 Einordnung

(Bidirektionale) Kommunikation erfolgt immer synchron oder asynchron (vgl. Bierhoff u. Frey, 2006; Bader, 2002; Hess-Lüttich u. Wilde, 2004; Schepelmann, 2004). Bei **asynchroner** Kommunikation erhält man eine Antwort mit (teils erheblicher) zeitlicher Verzögerung. Beispielsweise sind der Brief, Email oder der Anrufbeantworter asynchrone Medien. Im Gegensatz dazu besteht bei **synchroner** Kommunikation die sofortige Möglichkeit zu antworten. Als Beispiel hierfür gelten: der Dialog, das Telefonat und der Chat², bei dem die getippten Nachrichten dem Gegenüber praktisch ohne Zeitverzögerung zugestellt werden.

²Beim Chat gibt es oft die Möglichkeit Offline-Nachrichten zu senden, eine Funktion die vergleichbar mit dem Anrufbeantworter ist, demnach auch in die Kategorie asynchroner Kommunikationsformen fällt, aber an dieser Stelle vernachlässigt wird.

Darüberhinaus lassen sich Kommunikationsformen anhand der Bandbreite des Kanals unterscheiden. Hierbei sei nicht die technische Bandbreite gemeint, sondern die Vielfalt an gleichzeitig wirkenden Eindrücken. So hat der persönliche Dialog die größte Bandbreite, da neben dem eigentlichen Sachinhalt gleichzeitig Stimme und Tonfall, das Äußere des Gegenübers, seine Körpersprache und ggf. sogar dessen Geruch wahrnehmbar ist. Beim Telefon verschwinden bereits die letzten beiden Kanäle (vgl. Hoffmannová u. Müllerová, 1999) und beim Chat bleibt lediglich der geschriebene Text übrig, was von den Teilnehmern als extremer Nachteil empfunden wird (Geers, 1999).

Es handelt sich beim Chat also um ein synchrones Kommunikationsmedium mit sehr geringer Bandbreite, bei dem zwei (i.d.R. bekannte) Teilnehmer auch über größere Distanzen hinweg miteinander textbasiert kommunizieren können.

2.1.2 Schriftlichkeit / Mündlichkeit des Chats

Bader (2002) führt strenge Definitionen an, nach denen „als geschriebene Sprache [...] zunächst jede Art von Sprache bezeichnet werden [kann], die graphisch fixiert und optisch aufgenommen wird“ und „analog dazu [...] gesprochene Sprache jede Art von Sprache bezeichnen [kann], die phonisch realisiert und akustisch aufgenommen wird“. Folglich wäre der Chat ein eindeutig schriftliches Medium. Nun *schreiben* die Teilnehmer zwar ihre Gedanken in Textform auf, empfinden den Chat aber als *Gespräch* und *reden* miteinander (vgl. Bader, 2002; Hess-Lüttich u. Wilde, 2004; Schepelmann, 2004; Geers, 1999). Insbesondere lassen sich zahlreiche Aspekte im *geschriebenen Dialog* finden, die sonst nur in mündlicher Kommunikation zu finden sind. Nach Hess-Lüttich u. Wilde (2004) gilt der Chat folglich als „Hybridmedium [...] zwischen geschriebener und gesprochener Sprache“. Man könnte den Chat mit Einschränkungen als schriftliche Form eines Telefonats bezeichnen: Ein schriftliches Medium wird benutzt um ein *mündliches* Gespräch zu führen.

2.1.3 Kanalkontrolle

Kanalkontrolle, wie sie im persönlichen Dialog oftmals über Augenkontakt realisiert wird (vgl. Barnouw u. a., 1989: Interaction, Face-to-Face) oder beim Telefongespräch verhandelt werden muss (Grosch, 1999) ist beim Chat nicht nötig, da es rein physikalisch keine Überlagerungen auf dem Kanal geben kann und demzufolge das gleichzeitige Reden zweier Personen kein Problem darstellt. Dennoch kommt es vor, dass man über zwei Dinge gleichzeitig redet und es teils schwierig ist, die Zugehörigkeit von Nachrichten zu bestimmen. Daher bieten heute moderne Chat-Programme einen so genannten *typing-indicator*, der einem anzeigt, ob das Gegenüber gerade dabei ist, eine Nachricht zu tippen. Dieser beeinflusst wiederum auch das eigene Antwortverhalten und erweitert den Chat um eine Form der Rückmeldung, des im Chat sonst fehlenden *back-channel-behaviour* (vgl. Schepelmann, 2004; Hess-Lüttich u. Wilde, 2004).

2.2 Non- und paraverbale Elemente dialogbasierter Kommunikation

Der Mensch hat ein fabelhaftes mächtiges Werkzeug: Die Sprache. Doch Sprache gab es nicht immer, und überall im Tierreich findet sich ein riesiges Repertoire an Kommunikationsformen, die allesamt ohne Sprache auskommen (vgl. Barnouw u. a., 1989: Animal Communication). Als Ergänzung zum Sprachwerkzeug, verfügt der Mensch auch über diese Methoden, die in diesem Kapitel erläutert werden sollen.

2.2.1 Kommunikationsmodelle

Nach dem *Zwei-Aspekte-Modell* hat „jede Kommunikation [...] einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt“ (Watzlawick, 1971), wobei letzterer darauf hinweist, wie die Information aufzufassen ist (Bierhoff u. Frey, 2006). Wir kommunizieren also mehr als nur den reinen Sprachinhalt. Gerade der Beziehungsaspekt von Nachrichten wird hauptsächlich über nonverbale Kanäle

kommuniziert.

Das *Vier-Seiten-Modell* (Schulz von Thun, 1981) ist ein weiteres verbreitetes Kommunikationsmodell, das im wesentlichen eine Erweiterung des vorherigen Modells darstellt. Eine Nachricht besteht demnach aus vier Seiten (aus Bierhoff u. Frey (2006): S. 540):

Einem Sachinhalt: Worüber der Sender informiert

Einer Selbstoffenbarung: Was der Sender über sich vermittelt

Einer Beziehungsaussage: Was der Sender vom Empfänger hält und in welcher Beziehung er zu ihm steht

Einem Appell: Wozu der Sender den Empfänger veranlassen möchte.

Nun sind diese vier Seiten anhand einer Nachricht nicht eindeutig zuordbar. Wie auch bereits beim vorherigen Modell wird die Interpretation von der Beziehung der Kommunizierenden, aber auch von den momentanen Umständen der Situation und insbesondere von dem *wie etwas gesagt wird* also den non- und paraverbalen Informationen, beeinflusst.

So kann die Nachricht „Bitte entschuldigen Sie meine Verspätung“ je nach dem wie sie vorgebracht wird, beispielsweise auf der Beziehungsebene entweder von Respekt zollen oder eben im Gegenteil nur ein erzwungener Formalismus sein und Verachtung ausdrücken.

2.2.2 Nonverbale Elemente / Körpersprache

Die nun bereits hoch angepriesenen nonverbalen Elemente lassen sich in zwei Kategorien einteilen (Barnouw u. a., 1989, Nonverbal Communication).

Unbewusste nonverbale Elemente sind beispielsweise Körpergerüche: Pheromone können wir nicht bewusst wahrnehmen, dennoch beeinflussen sie unser soziales und kommunikatives Verhalten.

In die Kategorie **bewusster** nonverbale Kommunikation (NVK) (auch wenn sie meist unbewusst erfolgt) fallen beispielsweise die Körpersprache mit Gestik und Mimik, aber auch das Äußere wie die Kleidung, die Einrichtung

des Raumes etc. über die z.B. Status kommuniziert wird. Insbesondere ist bewusste NVK erlernbar, bspw. lässt sich ein Lächeln oder das Pokerface trainieren, ein Anzug kaufen (Stichwort: Kleider machen Leute), aber auch der gezielte Einsatz von Gestik ist erlernbar.

Zwischen bewusster und unbewusster NVK existiert noch die Grauzone der **teilbewussten** NVK in die *bemerkbare aber nicht beeinflussbare* Elemente fallen. Beispielsweise können wir nicht verhindern, dass unser Puls in einer spannenden sozialen Situation steigt, unser Gesicht in einer peinlichen Situation rot anläuft oder man einen Schweißausbruch erleidet. Dennoch werden diese körperlichen Reaktionen sehr wohl von unserem Gegenüber wahrgenommen.

2.2.3 Paraverbale Sprachelemente

Ein weiterer Teil der NVK bilden paraverbale Sprachelemente (auch Parasprache oder Lautsprache genannt). Dazu zählen Sprechtempo, Sprechmelodie, Sprechrhythmus (vgl. Bader, 2002, 3.13), Sprechpausen, sowie Laute, die nicht zum gesprochenen Text gehören: beispielsweise Lachen, Seufzen oder das berühmte „ähm“. Parasprache wird im Gespräch benutzt, um neben dem Sachinhalt Gefühle zu übertragen, Akzente zu setzen, sprachliche Nuancen zu kennzeichnen oder auch ironische Aussagen zu markieren.

2.3 Ersatzmethoden im Chat

Viele frühe Arbeiten die sich mit textorientierter Kommunikation befassten, haben sich oft lediglich mit den Beschränkungen des Mediums beschäftigt (Bierhoff u. Frey, 2006), jedoch wird dabei oft übersehen, dass der Mensch versucht, Defizitsituationen zu optimieren. Daher finden sich trotz der fehlenden non- und paraverbalen Kommunikationskanäle im Chat Möglichkeiten des Ausdrucks über den Text hinausgehender Botschaften.

Das berühmteste Beispiel solcher Ausdrucksformen sind die **Emoticons**, auch bekannt als **Smileys**, die Karikaturen von Gesichtern und darüber

Gefühle darstellen. So stellt der *Wink* „;-)“ ein um 90° gedrehtes zwinkern-des Gesicht dar. Solch fröhliche Gesichter (:) :-] u.ä.) sind am häufigsten anzutreffen. Die zweiten wichtigen Vertreter dieser Kategorie bilden die traurigen Smileys (:-(:(), die unverwechselbar eine traurige oder niedergeschlagene Stimmung des Gegenübers vermitteln. Auch wenn es zahlreiche große Sammlungen hunderter verschiedener Smileys mit teils nuancierten Bedeutungen gibt, wird nur eine Handvoll davon praktisch genutzt (Hess-Lüttich u. Wilde, 2004).

Inflektive sind den meisten Menschen aus Comics bekannt (Geers, 1999) und ein beliebtes Mittel, um dort Geräusche zu illustrieren (z.B. *knall* oder *knarr*). Sprachlich werden einfach die Infinitivendungen der Verben weggelassen. Im Chat wird dieses Comic-Prinzip genutzt, um Laute oder Aktionen zu vermitteln. Gekennzeichnet werden Inflektive zumeist durch vor- und nachgestellte Sterne: So kann man mit **flüster** vermitteln, dass man das geschriebene praktisch *flüsternd* lesen soll. Weitere Beispiele aus diesem „Baukasten prädikativ gebrauchter Verbstämme“ (Hess-Lüttich u. Wilde, 2004) sind **grins**, **zwinker**, **wein**, **freu**, **nachdenk** etc., die für sich selbst sprechen. Auch aus dem Englischen werden gern Verben übernommen wie z.B. **sigh** oder **stunned**.

Setzt man das Prinzip fort, so gelangt man schnell zu den **Interjektionen** in denen man weitere Aktionen darstellt, wie z.B. **liebguck**, **kopfkraz**, *in-den-see-spring*, *klappeaufreissundhandvorhalt* (vgl. auch Hess-Lüttich u. Wilde). Diese nach Geers Actionstrips genannten Äußerungen können im Chat kommunikative Handlungen ersetzen. Natürlich nur in dem Rahmen, in dem man diese bewusst einsetzt. Das unbewusste Kopfkrazen wird trotz allem nur im realen Gespräch sichtbar sein.

Paraverbale Sprachelemente lassen sich auch teilweise ersetzen, so ist es fast intuitiv verständlich, dass jemand **DER IN GROßBUCHSTABEN SCHREIBT**

(**Versalschrift**), lauter spricht als jemand der, wie allgemein üblich³, **nur kleine buchstaben benutzt**⁴ (vgl. Bader, 2002). Die individuelle *Stimme* kann nicht übertragen werden und ist daher ein sehr großes Defizit. Kennen sich die Beteiligten jedoch gut, so kann man sich die Textnachricht nach Lesen des Absendernamens mit dem bekannten Stimmuster des Gegenübers zumindest *vorstellen*⁵.

Erfolgreich lassen sich im Chat die im mündlichen Dialog häufig auftretenden **Sprech- und Denkpausen** darstellen. So liebt man immer wieder Zeilen wie `hmm... ich weiß nicht so genau`. Wobei das `hmm...` neben der textualisierten Form des *hm* (oft auch *äh*, *eah*, *eh* oder *uh*) durch die drei Punkte auch noch eine zusätzliche Pause einfügt. Diese Pausen werden zu meist unbewusst vom *Sprecher* eingebaut, der den Text statt zu sprechen über die Tastatur eingibt und auch dabei Pausen braucht, um seine Gedanken zu formulieren (vgl. *hesitation phenomena*, bspw. in Hess-Lüttich u. Wilde, 2004).

In gewissen Grenzen lassen sich **Betonungen** und **Tonhöhen** zumindest dann darstellen, wenn vom Autor deren Wahrnehmung beabsichtigt ist. Sie sind also sehr bewusst eingesetzte Mittel und erfolgen meist über Replikation von Vokalen oder Satzzeichen (Beispiel: *hallöööööööchen!*, *Waaaaas????*). Durch vor- und nachgestellte Unterstriche (-) kann eine Unterstreichung simuliert werden, die sich dann ähnlich einer Betonung oder Hervorhebung interpretieren lässt, wie man sie aus geschriebenen Texten bereits gewohnt ist.

³Die konsequente Kleinschreibung ist gerade im Chat aufgrund des zusätzlichen Aufwands durch Drücken der Shift-Taste und Überlegung korrekter Groß- und Kleinschreibung sehr gebräuchlich.

⁴Die Möglichkeit der Formatierung von Nachrichten mit Farben und verschiedenen Schriftgrößen kann ähnliche Effekte erzielen, wird aber zu selten benutzt, um hier relevant zu erscheinen.

⁵Wenn wir einen Text lesen, hören wir diesen als ob er gesprochen wird (Hoffmannová u. Müllerová, 1999). Hoffmannová u. Müllerová führen an, dass dieses Hören in Sprachen die zusätzlich im Internetchat meist weggelassene Vokalzeichen benötigen, nur eingeschränkt möglich ist.

Besonders zu beachten ist, dass die meisten dieser Elemente sehr bewusst einsetzbar sind und deren Einsatz viel leichter zu manipulieren ist als im *echten* Leben. Daher ist auch bei der Interpretation dieser Nachrichten u.U. Vorsicht geboten.

3 Untersuchung

Im vorhergehenden Kapitel wurde beschrieben, was den Chat ausmacht und was ihn aufgrund der schmalen Bandbreite zu einem besonders schwierigen Medium für soziale Kommunikation macht, wo doch gerade dort die über den Text hinausgehenden Möglichkeiten eine persönliche Unterhaltung sehr bereichern und helfen, die in einer Textnachricht gemeinten Aussagen wie z.B. im *Vier-Seiten-Modell* richtig zu interpretieren. Außerdem wurde gezeigt, welche Möglichkeiten es gibt, um non- und paraverbale Elemente in Textnachrichten einzubetten. Durch die Kombination dieser Methoden ist es möglich, den gesprochenen Dialog zumindest in einigen Situationen erstaunlich gut anzunähern.

In diesem Kapitel sollen nun einzelne Substitutionsmethoden non- und paraverbaler Kommunikation exemplarisch untersucht werden. Als Grundlage hierfür dienen Logdateien des Autors, die über einen (lückenbehafteten) Zeitraum von 5 Jahren gesammelt wurden und um die 150.000 Textzeilen umfassen⁶.

3.1 Smileys

Die am liebsten verwendete Form des Smileys ist, wie bereits erwähnt, die lächelnde, fröhliche. In Tabelle 1 wird ersichtlich, dass fröhliche Smileys klar

⁶Selbstverständlich darf die Repräsentativität in Frage gestellt werden, insbesondere wegen des in der Vielfalt der Personen relativ eingeschränkten Freundeskreises des Autors. Dennoch reichen die Daten aus, um einen guten Einblick zu geben.

In die Auswertung sind Gespräche von ca. 400 verschiedenen Accounts mit rund 120 verschiedenen Personen geflossen.

Smiley	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
;)	22.9%	5793
g	22.5%	5686
:)	11.4%	2874
^^	6.5%	1648
:D	2.9%	743
:(2.1%	521
gg	1.6%	410
:>	1.4%	366
:/	1.4%	359

Tabelle 1: Eine Auswahl der am häufigsten verwendeten Smileys

überwiegen. Wenn man vermutet, dass man mit den fröhlichen Smileys versucht, das Lächeln im Gespräch zu ersetzen, soliegt man damit richtig, denn das Lächeln ist ein elementarer Bestandteil vieler Unterhaltungen, das gegenseitige Sympathie und eine angenehme Atmosphäre schafft. Einige Benutzer beenden fast jede zweite Zeile mit dem Wink-Smiley (in manchen Passagen sogar jede Zeile) und *lächeln* schon vollkommen aus Gewohnheit.

Klar überwiegen sehr wenige Formen der Smileys. Und auch, wenn teils sehr exotische Smileys genutzt werden, ist das Standard-Repertoire auf wenige häufig benutzte Formen beschränkt. Auffällig an der Tabelle ist, dass keiner der Smileys über eine Nase verfügt (wie in :-)). Diese wird allem Anschein nach weggelassen, da selbst ein Zeichen beim Tippen Zeit spart⁷. Aber auch ästhetische Kriterien können Ursache dafür sein, denn vielleicht wirkt das Gesicht ohne Nase kindlicher (*Baby-Face*) und somit schöner.

Nicht alle Benutzer des Chats verwenden dieselben Smileys in denselben Häufigkeiten. Hierbei gibt es teils große Differenzen. Daher verfügt jeder Benutzer über ein individuelles Smiley-Profil ähnlich dem Wortschatz oder der Wortgewandtheit im persönlichen Gespräch.

⁷Außerdem erkennen moderne Instant Messenger diese Smileys mit und ohne Nase als den selben Typ und übersetzen sie ohne weiteres in graphische Repräsentationen.

Die Auswertung anhand verschiedener Jahre zeigt, dass sich insb. der ^^ (als Abwandlung des japanischen Emojis ^-^, das ein nicht gedrehtes Gesicht darstellt) immer häufiger im Smileygebrauch findet. Außerdem ist kaum verwunderlich, dass dieser Typ des Smileys in großem Ausmaß von Personen benutzt wird, die Animes sehen oder lesen.

3.2 Actionstrips und Inflektive

Mehr noch als die Smileys ermöglichen Actionstrips und Inflektive ein unglaublich breites Spektrum verbalisierter Handlungen. Beim Lesen des Textes wird die beschriebene Aktion gedanklich in ein Bild umgesetzt, wie es ganz ähnlich geschieht, wenn wir ein Buch lesen. Ein Auszug aus solchen Actionstrips, wie sie in den Logdateien auftauchen, ist zusammen mit ihren Häufigkeiten in der Liste aus Tabelle 2 zusammengefasst und soll an dieser Stelle verdeutlichen, welche vielschichtige Möglichkeiten nonverbaler Kommunikation dadurch plötzlich dargestellt werden können. In Tabelle 3 wurden noch einmal besondere Formen gelistet, die insbesondere auch einen Eindruck davon geben, dass diese Mittel sehr bewusst eingesetzt werden. Beispielsweise können wir uns in einem Chatgespräch bewusst werden, dass man jetzt in einem realen Gespräch sein bestes Lächeln aufsetzen würde, um vom Gegenüber einen Gefallen zu bekommen. Und genau das illustrieren auch die kreativen Variationen der Verbalisierungen solcher Gesichtsmimiken.

3.3 Paraverbale Elemente

Entgegen der Vermutung, dass die Verwendung von Majuskeln immer erhöhte Lautstärke oder gar Schreien bedeute, zeigt sich in der Analyse, dass das nicht ausschließlich der Fall ist. So werden Worte in Großbuchstaben auch verwendet um normale Betonungen darzustellen. In Tabelle 4 wird an Beispielen die unterschiedliche Verwendung gegenübergestellt.

Die **Betonung** durch simulierte Unterstreichung von Wörtern (vor- und nachgestellte Unterstriche) wie in Kapitel 2.3 beschrieben, wird allgemein

lol⁸ (und Varianten (u.V.) 989), hehe (720), *hrhr* (u.V. 605), ROFL⁹ (u.V. 215), *fg* (u.V. 150), *argh* (82), *heul* (u.V. 80), *wua* (31), *hehe* (23), *freu* (23), *ergs* (23), *gggg* (22), *schmoll* (20), mwuahahahahar (u.V. 21), *schnief* (9), *knutsch* (9), *wuä* (8), *dumdidum* (8), *bäh* (8), :urgs: (7), *püh* (7), *kopfkraatz* (7), *grübel* (7), *würg* (6), *schmacht* (6), :nixpeil: (6), *nerv* (6), *kotch* (6), *denk* (6), *zuck* (5), *wunder* (5), *sabber* (5), *hust* (5), *gna* (5), *froi* (5), :drück: (5), *sniff* (4), *sing* (4), *seufz* (4), *puh* (4), *verplan* (3), :umarm: (3), *snief* (3), *smile* (3), *slap* (3), *sigh* (3), *schwärm* (3), *schulterzuck* (3), *pling* (3), *plärr* (3), *pah* (3), *nick* (3), *neugierigsei* (3), *maulleck* (3), *liebguock* (3), :knutsch: (3), *knuddel* (3), *kicher* (3), *hihi* (3), *ekel* (3), *drück* (3), *bibber* (3), *beurk* (3), *wunder+* (2), *wein* (2), *umarm* (2), *überleg* (2), *tanz* (2), *stööööhn* (2), *stolzaufsichsei* (2), *sterb* (2), *spann* (2), *schniff* (2), *schleim* (2), *reusper* (2), *räusper* (2), *quengel* (2), *poke* (2), *plonk* (2), *piep* (2), *nullblick* (2), *nixcheck* (2), *narf* (2), *mitfreu* (2), *les* (2), *lechz* (2), *lächtz* (2), *lächel* (2), *lach* (2), *irrelach* (2), *hunger* (2), *hoff* (2), *hechel* (2), :halsküß: (2), *grr* (u.V. 10), *fliiiiiiiiiieg* (2), *flenn* (2), *einsteig* (2), :duh: (2), *brrrr* (2), *blink* (2), *baumel* (2), *autsch* (2), *auslös* (2), *ätz* (2)

Tabelle 2: Die Vielfalt mehr oder weniger häufiger Actionstrips, wie sie im Chat auftreten

alszitatunbedingtinhagensarbeitreinwollentu
gequältlächel
hundeblickanwend
hust-letzteenergiezumhagenanbrüllenverbraucht-esgehtzuendemitmir
imbodenversink
katzenaugen-aus-shrek-mach
kurzvormheulen
liebundüberzeugendguck
mr.burns-lach
neidischblick
ohrenbrech
RÜCHELVERDAMMTNOCHMAL
scherznichtcheck
sichselbstaufschulterklopf
sichstreichhölzerzwischenadieaugenschieb
süßlichflötend
tränenindenaugenhab
unwiderstehlichlächel
wirrstammel

Tabelle 3: Einmalige Actionstrips

Als Ausdruck erhöhter Lautstärke

OKAY JETZT REICHTS. ICH HASSE ES!
DARUM GEHT ES NICHT VERDAMMT!
eben, der kleine unterschied .. RED DICH NICHT RAUS
du hast recht, oh, du hast recht, es ist ja schon juli. OH MEIN
GOTT, HAGEN ES IST SCHON JULI !!
[...], dass ich ausversehen bei dieser VERDAMMTEN SCHEISS
TASTATUR auf caps-lock gekommen bin
jetzt .. JETZT ??
WENN ICH LAUT WÄR, HÄTT ICH UPPER-CASE GESCHRIEBEN!
aaargh, warum stellt der immer wieder farbmodus ein ??!?!?!
WARUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUM
wuaaah, jetzt rechnet man doch nicht mit dir. Vor allem wenn
man VOLL AUFGEDREHT HAT!

Zum Zwecke der Betonung

falls wir uns nicht mehr sehen, VIEL ERFOLG
.... DAS hat er gesagt ?
geht DAS wieder los
ich meine _DAS_BUCH_!
sie hatte SO VIEL zeit
ich brauche VIEL zu lange für den vortrag
aber der hat VERDAMMT WEH GETAN

Tabelle 4: Beispiele für die Verwendung von Versalschrift

sich nachts im e-garten verfahren ist nicht lustig...
sag ma schnell: Fahrrad oder auto ? schnell
das ist gaaaanz dubios
so eine liste hab ich noch nicht gemacht
qc ist kein endzustand
hey, Java is die web sprache schlecht hin ;))
man sollte evtl die aufgaben in mehreren sprachen bearbeiten
müssen
es ist überall teurer als berlin
A wish sandwich is the kind of a sandwich where you have two
slices of bread and you wish you had some meat...
das muss jetzt ok sein.
ach du, mir kannst du doch vertrauen ;-)

Tabelle 5: Beispiele für die Verwendung simulierter Unterstreichung

nur sehr selten, dafür aber bewusst eingesetzt, ohne jedoch übermäßig große Wirkungen zu erzielen. Einige Beispiele sind in Tabelle 5 zusammengefasst. In der Analyse ist auffällig, dass dieses Stilmittel nur von bestimmten Personen genutzt wird und andere es nie einsetzen. Das lässt darauf schließen, dass die Verwendung nur in bestimmten Kontexten im Internet erlernt wird. Die weitergehende Untersuchung ist aber nicht Teil dieser Arbeit.

Lautdehnungen sind ein vergleichsweise häufig eingesetztes Chatstilmittel. Die Aufgaben sind vielfältig und teilweise nur im Kontext richtig zu identifizieren. Mal bewirkt die Vokalvervielfältigung eine Melodifizierung des Gesagten, mal wirkt es wie lautes Schreien oder Rufen, mal wird ein Wort besonders betont, mal entspricht es der Dehnung eines Wortes im Gespräch, um Nachdenken oder Pausen zu signalisieren. Interessanterweise finden sich viele offensichtlich ironisch gemeinte Aussagen, die mit einer Lautdehnung versehen sind, wie es gerne im Dialog als Hinweis auf die Ironie genutzt und offensichtlich auch auf den Chat übertragen wird. In Tabelle 6 sind dafür noch einmal einige Beispiele aufgelistet.

3.3.1 Pausen

Die Verwendung von Sprechpausen und Verzögerungslauten entspricht bis auf die häufig anzutreffende Darstellung von Verzögerungen über Lautdehnungen genau den im Theorieteil beschriebenen Vermutungen, sei hier also nur der Vollständigkeit halber erwähnt und nicht weiter ausgeführt.

3.4 Zusammenfassung

Chatter bedienen sich eines breiten Spektrums an Hilfen, um das Fehlen non- und paraverbale Elemente im Chat zu kompensieren. Einige sind intuitiv, andere erlernt. Entsprechend unterscheiden sich alle Personen in der Benutzung dieser Elemente. Substitutionsmethoden wie die Benutzung von Smileys oder Actionstrips haben klare Zielsetzungen. Andere vermutete Ersatzmethoden sind nicht eindeutig einer non- oder paraverbalen Handlung zuordbar. Folglich werden bestimmte Stilmittel kontextabhängig als Indikator für ganz verschiedene Elemente genutzt.

4 Diskussion

Die meisten einleitenden Fragen wurden bereits beantwortet, doch eine klare Antwort auf die Frage, ob es im Chat etwas wie Körpersprache gibt, kann auch jetzt nicht gegeben werden. Einerseits gibt es Möglichkeiten ein Lächeln oder gewisse Handlungen der Körpersprache zu simulieren, andererseits reichen diese Möglichkeiten bei weitem nicht aus. Sie können weder die Präsenz der Person, noch die reale Stimme, noch deren unbewusste Körpersprache im vollen Maße ersetzen.

Ausgehend davon könnte man nun anfangen, die *Ersatzmethoden* nicht mehr als solche zu betrachten, sondern als persönliche Stilmittel, um die Eintönigkeit der textbehafteten Kommunikation zu überwinden. Nicht umsonst passiert es häufig, dass nach Beginn eines potentiell längeren Chatgesprächs einer der Kommunikationspartner um einen Anruf bittet, weil ein

Telefonat eine deutlich angenehmere Kommunikationsform sein kann.

Ein überaus interessantes Phänomen, das ich anfangs nur bei Informatikern, die ohnehin viel über *Instant Messenger* also Chatprogramme kommunizieren, beobachtet habe, ist, dass sich die im Chat erlernten Ersatzmethoden anscheinend teils so großer Beliebtheit erfreuen, dass es nun im realen Dialog als Defizit aufgefasst wird, dass dort eben keine Smileys oder Actionstrips verwendet werden können. Das Resultat ist, dass man Personen trifft, die im Gespräch ein **grins** simulieren, indem die Hände die ein- und ausleitenden Sterne formen, dazwischen das Gesicht mit einem stilisierten Lächeln gesetzt wird und der Mund das Wort „grins“ verbalisiert. Mit der Verbreitung des Chatmediums in weiten Kreisen jugendlicher Bevölkerung, ist dieses und ähnliches Verhalten inzwischen auch bei ganz *normalen* Menschen zu beobachten.

Die teils permanente Erreichbarkeit kann ein großes Problem darstellen. Vielfach chattet man *so nebenbei* ohne jedoch dem Chat die volle Aufmerksamkeit zu widmen, wie das bei einem Telefonat der Fall wäre. Wenn Menschen nun (Fern-)Beziehungen größtenteils über persönlichen Chat aufrecht zu erhalten versuchen, wird das problematisch, da die Maschine die Menschen entfremdet, Persönlichkeit verloren geht, aber auch Möglichkeiten bietet, den anderen zu kontrollieren, permanent dessen Präsenz im Chat zu fordern und auf Abruf die ungeteilte Aufmerksamkeit zu verlangen. Dass das nicht gut gehen kann, versteht sich von selbst. Wenngleich sich anscheinend immer mehr Paare im Chat kennenlernen, so ist der Chat trotzdem kein Medium, um dauerhafte Beziehungen zu führen.

Ursprünglich sollte sich ein Kapitel dieser Arbeit noch dem Thema der Missverständlichkeit und Erkennung von Ironie, sowie den damit zusammenhängenden Schwierigkeiten im Umfeld des Chats widmen. Dieses Kapitel musste aus Platzgründen allerdings eingespart werden. Nur soviel sei dazu gesagt: Im realen Dialog werden vielerlei *clues* auf ironische Inhalte gegeben,

aber nur wenige davon in den Chat übertragen. Unsere Mechanismen zur Erkennung von Ironie versagen dabei oft.

Dies ist auch die Quintessenz dieser Arbeit, denn ob der vielen Ersatzmethoden bleibt der Chat in seiner Bandbreite limitiert. Der Chat ist ein neuartiges Kommunikationsmedium mit seinen persönlichen Eigenheiten, mit einigen Vorteilen, aber auch mit vielen Nachteilen. Er etabliert sich in einer bisher unbesetzten Nische der Kommunikation, wird jedoch nie die Face-To-Face-Kommunikation, das Telefonat oder den Brief ersetzen, ähnlich wie die letzten beiden ersteres nicht ersetzt, sondern zur Vielfalt heutiger Kommunikation beigetragen haben.

Literatur

Bader 2002

BADER, Jennifer: Schriftlichkeit und Mündlichkeit in der Chat-Kommunikation. Version: 2002. <http://www.mediensprache.net/networx/networx-27.pdf>. In: *Networx*. Nr. 27. 2002

Barnouw u. a. 1989

BARNOUW, Erik ; GERBNER, George ; SCHRAMM, Wilbur ; WORTH, Tobia L. ; GROSS, Larry: *International Encyclopedia of Communications*. Oxford University Press, 1989

Bierhoff u. Frey 2006

BIERHOFF, Hans-Werner ; FREY, Dieter: *Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie*. Hogrefe Verlag, 2006

Burkart 1998

BURKART, Roland: *Kommunikationswissenschaft*. Böhlau, Wien, Köln, Weimar, 1998

Geers 1999

GEERS, Rainer: Der Faktor Sprache im unendlichen Daten(t)raum. In: *Beiträge zur Dialogforschung, Bd. 20*. Max Niemeyer Verlag, Tübingen, 1999, S. 83–100. – Proceedings of the International Conference, Erlangen, April 2-3, 1998

Grosch 1999

GROSCH, Yvonne: Turn-Verteilung in synchroner computervermittelter Kommunikation: eine Frage der medialen Rahmenbedingungen oder der sozialen Regulierung? In: *Beiträge zur Dialogforschung, Bd. 20*. Max Niemeyer Verlag, Tübingen, 1999, S. 101–112. – Proceedings of the International Conference, Erlangen, April 2-3, 1998

Hess-Lüttich u. Wilde 2004

HESS-LÜTTICH, Ernest W. ; WILDE, Eva: Der Chat als Textsorte

und/oder Dialogsorte. In: *Kleinberger Günther, Ulla/Wagner, Franc (eds.): Neue Medien - neue Kompetenzen? Texte produzieren und rezipieren im Zeitalter neuer Medien.* Frankfurt a.M., 2004, S. 49 – 71

Hoffmannová u. Müllerová 1999

HOFFMANNOVÁ, Jana ; MÜLLEROVÁ, Olga: Ein Privatbrief auf E-mail: immer noch ein Brief oder eher eine Plauderei? In: *Beiträge zur Dialogforschung, Bd. 20.* Max Niemeyer Verlag, Tübingen, 1999, S. 55–63. – Proceedings of the International Conference, Erlangen, April 2-3, 1998

Merten 1999

MERTEN, Klaus: *Einführung in die Kommunikationswissenschaft. Bd 1/1: Grundlagen der Kommunikationswissenschaft.* Lit-Verlag Münster, 1999

Schepelmann 2004

SCHPELMANN, Alexandra: *Kontextualisierungskonventionen im Internet Relay Chat.* 2004 <http://www.univie.ac.at/linguistics/publikationen/diplomarbeit/schepelmann/start.htm>. – Diplomarbeit zur Erlangung des Magistergrades der Philosophie aus der Studienrichtung Angewandte Sprachwissenschaft, Geistes- und Kulturwissenschaftliche Fakultät der Universität Wien.

Schulz von Thun 1981

SCHULZ VON THUN, Friedemann: *Miteinander reden: Störungen und Klärungen. Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation.* Rowohlt, Reinbek, 1981

Watzlawick 1971

WATZLAWICK, Paul F.: *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien.* Bern/Stuttgart/Wien: Huber, 1971