

Verena Thaler (Mannheim)

Beziehungsorientierte Online-Kommunikation aus theoretischer und empirischer Perspektive

1. Einleitung

Seit einiger Zeit lässt sich beobachten, dass der vernetzte Computer zunehmend auch für einen Bereich der zwischenmenschlichen Kommunikation eingesetzt wird, für den er lange Zeit als wenig geeignet galt, nämlich das Pflegen zwischenmenschlicher Beziehungen. Beziehungsorientierte Online-Kommunikation per Chat, Instant Messaging oder in Sozialen Netzwerken wie Facebook erfreut sich weltweiter Beliebtheit. Laut aktueller JIM-Studie (MPFS 2011)¹ nutzen über 80% der 14- bis 19-Jährigen in Deutschland täglich oder mehrmals pro Woche Soziale Netzwerke wie Facebook, SchülerVZ oder StudiVZ, über 60% nutzen das Internet regelmäßig zum Empfangen und Versenden von E-Mails, etwa 54% kommunizieren regelmäßig über Instant Messenger wie ICQ oder Windows Live Messenger, und etwa 46% verkehren täglich oder mehrmals pro Woche in Chatrooms. Mindestens drei der vier beliebtesten Online-Kommunikationsformen unter deutschen Jugendlichen, Soziale Netzwerke, Instant Messaging und Chatten, dienen vorrangig dem Knüpfen und Pflegen sozialer Kontakte. Dem Phänomen der beziehungsorientierten Online-Kommu-

¹ Die JIM-Studie (Jugend, Information, (Multi-)Media) wird im jährlichen Rhythmus vom Medienpädagogischen Forschungsverbund Südwest durchgeführt und untersucht den Medienumgang 12- bis 19-jähriger Jugendlicher in Deutschland. Sie basiert auf einer repräsentativen Stichprobe von 1200 Jugendlichen, die per Telefoninterviews zu ihrem Medienkonsum befragt werden (vgl. MPFS 2011).

nikation möchte der Beitrag am Beispiel von Chat-Gesprächen nachgehen. Öffentliche Chatrooms zählten zu den ersten Formen der Online-Kommunikation, die gezielt auf sozialen Austausch und Beziehungskommunikation ausgerichtet waren. Bereits in den 90er-Jahren erfreuten sich Chatrooms großer Beliebtheit, anfangs vorwiegend in universitären Kreisen, später über alle Bevölkerungsschichten hinweg. Durch die Konkurrenz von Facebook und Instant Messaging-Systeme scheint die Nutzung von Chatrooms in den letzten Jahren zwar etwas zurück zu gehen, in entsprechenden Umfragen ist die Anzahl der Nutzer aber immer noch beträchtlich.² Hier soll am Beispiel öffentlicher Chatrooms untersucht werden, wie Beziehungsgestaltung per Tastatur und Bildschirm funktioniert. Wie entstehen und entwickeln sich soziale Beziehungen in einem Medium, das sich auf einen einzigen, schriftbasierten Kanal beschränkt? Zur Beantwortung dieser Frage soll zunächst ein Blick auf die technologischen und sozialen Rahmenbedingungen der Chat-Kommunikation und deren Relevanz für die Beziehungsgestaltung geworfen werden (Abschnitt 2). Danach wird ein *face*-theoretisches Modell zur Erklärung sozialer Interaktion skizziert (Abschnitt 3), das sodann auf Gespräche in Chatrooms angewandt werden soll (Abschnitt 4). Die Untersuchung basiert auf der Analyse französischsprachiger und deutschsprachiger Chat-Mitschnitte, die in öffentlichen Chatrooms verschiedener Anbieter aufgezeichnet wurden.³ Es soll gezeigt werden, nach welchen

² Gemäß JIM-Studie ist der Anteil der Jugendlichen, die regelmäßig Chatrooms besuchen, in den letzten zwei Jahren sogar deutlich angestiegen (2008: 29%, 2009: 28%, 2010: 48%, 2011: 46%). Möglicherweise ist in diesen Zahlen jedoch teilweise auch die Nutzung nicht-öffentlicher Chats wie der Chat-Funktion auf Facebook enthalten.

³ Berücksichtigt wurden ausschließlich öffentliche, nicht-moderierte Chatrooms ohne spezifische thematische Vorgaben (sog. „Plauder-Chats“, Beißwenger 2005: 72).

Prinzipien Beziehungskommunikation im Chat funktioniert und wie diese auf konkret-sprachlicher Ebene in Erscheinung treten.

2. Beziehungsorientierte Interaktion im Chat

Chat-Kommunikation ist durch eine Reihe spezifischer Rahmenbedingungen gekennzeichnet, die sich teils erschwerend, teils aber auch begünstigend auf den Aufbau zwischenmenschlicher Beziehungen auswirken. Zum einen unterliegt die Planung und Produktion von Äußerungen im Chat durch den schnellen Ablauf und den transitorischen Charakter des Gesprächs einer zeitlichen Beschränkung. Diese drängt den Teilnehmer zu einer möglichst sparsamen Versprachlichung. Es haben sich diverse Techniken der Kürzung entwickelt, die es den Teilnehmern ermöglichen, den zeitlichen und kognitiven Aufwand der Textproduktion auf ein notwendiges Minimum zu reduzieren.⁴ Zugleich scheinen sich dadurch aber die Möglichkeiten des Austausches von Beziehungszeichen zu reduzieren.

Erschwerend wirken sich auch jene Einschränkungen aus, die durch die physische Distanz zwischen den Kommunikationspartnern bedingt sind. Dazu zählt vor allem das Fehlen non- und paraverbalen Ausdrucksmittel. Letztere spielen für die Beziehungsarbeit in der Face-to-face-Kommunikation eine zentrale Rolle. Die Verbindung aus räumlicher Distanz und Anonymität⁵ entbindet

⁴ Für verschiedene Techniken der syntaktischen, morphologischen, lexikalischen und orthographischen Kürzung in französischen Chats vgl. Anis (1998, 1999, 2003), Pierozak (2000, 2003a, 2003b), Thaler (2003), Krautgartner (2003).

⁵ Die Gesprächspartner kommunizieren anonym, d.h. ohne Angabe ihres Namens und ihrer sozialen Identität, sind jedoch im Gesprächsverlauf über ihr selbst gewähltes Pseudonym identifizierbar.

den Chat-Teilnehmer zudem von sozialen Normen und Konventionen der Gesprächsführung, wie wir sie aus anderen Gesprächssituationen kennen. Sie ermöglicht ihm beispielsweise, den Gesprächspartner einfach zu ignorieren und auf seine Äußerung keinerlei Reaktion zu zeigen. Dieses im Chat-Dialog weit verbreitete Verhalten (vgl. Luginbühl 2003) wäre in einer Face-to-face-Situation in dieser Art undenkbar.

Eine weitere Besonderheit stellt das verzögerte Rückmeldeverhalten im Chat dar. Die spezifische Funktionsweise der Chat-Kommunikation bedingt, dass ein Beitrag nicht parallel zum Prozess des Schreibens, sondern erst dann rezipiert werden kann, wenn der Gesprächspartner ihn zu Ende getippt und durch Betätigung der Enter-Taste oder per Mausklick an den Server geschickt hat.⁶ Dies führt zu einer Entkoppelung von Produktion und Rezeption, welche ein systematisches Rückmeldeverhalten, wie wir es aus der Face-to-face-Kommunikation kennen, erschwert und eine Reihe weiterer Probleme gesprächsorganisatorischer Art nach sich zieht (vgl. Thaler 2005). Auch dies scheint dem Aufbau zwischenmenschlicher Nähe nicht unbedingt förderlich zu sein und ist in der Analyse sozialer Interaktion zu berücksichtigen.

Andere kommunikative Rahmenbedingungen scheinen soziale Interaktion hingegen zu begünstigen und beziehungsfördernd zu wirken. Der hohe Stellenwert der phatischen Kommunikation im Chat lässt ein ausgeprägtes Interesse der Teilnehmer an Beziehungsarbeit vermuten. Ein Hauptzweck der Kommunikation in öffentlichen Chatrooms besteht in der Aufnahme und Fortführung sozialer Beziehungen. Es steht in aller Regel nicht der gezielte Informationsaustausch im Zentrum (Inhaltsebene), sondern der soziale Kontakt und die Pflege zwischenmenschlicher Beziehungen (Beziehungsebene).

⁶ Zum Übertragungsprozess im Detail vgl. Beißwenger (2003).

Wenngleich die Teilnehmer einander nicht persönlich kennen, ist der Grad der Vertrautheit und Solidarität im Chat ein ungewöhnlich hoher. Die zumindest teilweise Entbindung von sozialen Konventionen durch die Anonymität, die Aufhebung üblicher Rollenverteilungen sowie der Wunsch nach phatischer Kommunikation bewirken, dass im Chat sehr schnell ein Verhältnis der Vertrautheit entsteht. Dies zeigt sich unter anderem am generellen Duzen, dem Gebrauch von Kosenamen, der Art der Gesprächsthemen oder auch an der Art des Scherzverhaltens. Es finden sich im Chat sehr häufig scherzhafte Verletzungen von Höflichkeitsregeln, welche Helga Kotthoff (1998: 299) in ihrer Untersuchung zur Pragmatik des Scherzverhaltens als Indiz für eine sehr vertraute Stufe im Umgang miteinander identifiziert. Es kommt zu einem interessanten Aufeinandertreffen von Anonymität und Vertrautheit, bisweilen sogar Intimität. Zusätzlich gestützt wird das Gefühl der Vertrautheit und Solidarität durch ein Gefühl der Gruppenzugehörigkeit zur Chat-Community.

Wie treten diese beiden scheinbar gegensätzlichen Tendenzen nun im konkreten Sprachverhalten von Chat-Teilnehmern zutage? In welcher Form findet soziale Interaktion unter den genannten Bedingungen statt? Zur Beantwortung dieser Frage sollen soziale Interaktion und die ihr zugrundeliegenden Handlungen zunächst in einen theoretischen Rahmen eingebettet werden. Mithilfe des Konzepts des *face* sollen beziehungsorientierte Handlungen im Chat näher bestimmt und an konkreten Interaktionsmustern festgemacht werden.

3. Nähe und Distanz in sozialer Interaktion

Es wird davon ausgegangen, dass soziale Interaktion bestimmten grundlegenden Prinzipien folgt, wie sie etwa im Rahmen der Höflichkeitstheorie von Brown/Levinson (1978, 1987) beschrieben

wurden. Zur Analyse von Beziehungskommunikation im Chat soll hier auf das Konzept des *face* zurückgegriffen werden, wie es von Brown/Levinson in Anlehnung an Goffman (1967) definiert wurde. Das *face* ist demnach das positive Selbstbild, das jedes sozial handelnde Individuum von sich hat und sich und anderen gegenüber aufrecht zu erhalten versucht. Diesem Selbstbild liegen zwei Grundbedürfnisse bzw. Wünsche zugrunde, nämlich das *positive face* als der Wunsch, von anderen geschätzt, respektiert, anerkannt, verstanden zu werden, und das *negative face* als das Bedürfnis nach Selbstbestimmung und Handlungsfreiheit (vgl. Brown/Levinson 1987: 61f). In der Befriedigung beider Grundbedürfnisse ist das menschliche Individuum von anderen abhängig. Da menschliche Interaktion auf Gegenseitigkeit beruht, liegt es in der Regel im gegenseitigen Interesse aller, diese Grundbedürfnisse des anderen zu befriedigen, um so auf ein ebensolches Verhalten der eigenen Person gegenüber hoffen zu können. Unter der rationalen Annahme der Kooperation mit den Gesprächspartnern lässt sich somit aus dem Wunsch nach der Befriedigung der eigenen *face*-Wünsche der Wunsch ableiten, so zu handeln, dass die *face*-Wünsche des anderen (zumindest teilweise) befriedigt werden.

Diese Wünsche sind gemäß Brown/Levinson (1987: 61) in der alltäglichen Interaktion stets gefährdet. Jede Form der zwischenmenschlichen Kommunikation stellt einen potenziellen *face threatening act* (FTA) dar. Dieser Gefährdung des *face* begegnet das rational handelnde Individuum mit dem Einsatz bestimmter Strategien, die darauf abzielen, den FTA zu umgehen oder zumindest so weit wie möglich abzuschwächen. Diese Strategien gruppieren Brown/Levinson in fünf Klassen von Höflichkeitsstrategien.⁷ Der

⁷ Dies sind, mit absteigendem Grad der *face*-Bedrohung, die Strategien (1) *Do the FTA without redressive action, baldly*, (2) *positive politeness*, (3) *negative politeness*, (4) *Do the FTA off record*, und (5) *Don't do the FTA* (Brown/Levinson 1987: 60).

hier vertretene Ansatz soll nicht von der negativ formulierten Perspektive der Bedrohung des *face* und der Idee der Vermeidung der *face*-Bedrohung ausgehen, sondern von den zugrundeliegenden Wünschen und deren Relevanz in der sozialen Interaktion. Es interessieren demnach all jene Handlungen, in denen mindestens einer der beiden *face*-Wünsche handlungswirksam wird.⁸ Dabei seien wesentlich zwei Gruppen von Strategien unterschieden, die hier als ‚Strategien der Nähe‘ und ‚Strategien der Distanz‘ bezeichnet werden sollen (vgl. Thaler i.Dr.).⁹

Unter ‚Strategien der Nähe‘ wird der Einsatz sprachlicher Handlungen verstanden, die wesentlich auf das *positive face* des Gesprächspartners zielen. Der Sprecher beabsichtigt, dem Hörer Interesse, Wertschätzung, Sympathie, Verständnis, Solidarität oder Zuneigung zu signalisieren und setzt dazu eine sprachliche Handlung ein, die in irgendeiner Form zwischenmenschliche Nähe oder Vertrautheit zwischen Sprecher und Hörer zum Ausdruck bringt. Der Sprecher wählt ein sprachliches Mittel, das dem Hörer zu verstehen gibt, dass er sich ihm in irgendeiner Hinsicht nahe oder vertraut fühlt, oder aber, dass er den Wunsch hat, mehr Nähe und Vertrautheit zu ihm aufzubauen, als dies momentan der Fall ist.

⁸ Dabei ist zu berücksichtigen, dass die meisten sprachlichen Handlungen nicht durch *face*-Wünsche alleine, sondern nur unter Einbeziehung weiterer, gleichzeitig vorhandener Wünsche bzw. Ziele erklärt werden können, die der Sprecher mit der jeweiligen Äußerung verfolgt.

⁹ *Nähe* und *Distanz* korrelieren dabei nicht notwendigerweise mit dem Grad der Vertrautheit zwischen den Gesprächspartnern, sondern sind auf eine spezifische Art definiert. Einer ähnlichen metaphorischen Terminologie bedient sich die in der hispanophonen Höflichkeitsforschung entwickelte Unterscheidung zwischen *imagen de autonomía* und *imagen de afiliación* (Bravo 1996, 1999, 2004). *Autonomía* bezieht sich dabei jedoch auf den Wunsch, sich als Individuum innerhalb einer Gruppe zu sehen, *afiliación* auf den Wunsch, sich als Teil einer Gruppe zu verstehen und als solcher wahrgenommen zu werden.

Strategien der Nähe drücken einerseits also zwischenmenschliche Nähe und Vertrautheit aus, tragen andererseits aber auch dazu bei, Nähe und Vertrautheit herzustellen.¹⁰ In beiden Fällen wird der *positive face*-Wunsch handlungswirksam. Eine solche Kategorie entspricht weitgehend jener Gruppe von Strategien, die Brown/Levinson (1987) als *positive politeness* bezeichnen. Auch diese sind per definitionem auf das *positive face* des Gesprächspartners gerichtet, werden jedoch wesentlich am Begriff des *face threatening act* festgemacht. *Positive politeness*-Strategien sind demnach ein Mittel, die Bedrohung des *positive face* abzuschwächen. Brown/Levinson weisen im Weiteren aber darauf hin, dass *positive politeness*-Strategien nicht nur der Abfederung potentieller *face*-Bedrohungen dienen, sondern auch als Mittel zur sozialen Annäherung eingesetzt werden können: „Positive politeness techniques are usable not only for FTA redress, but in general as a kind of social accelerator, where S, in using them, indicates that he wants to ‚come closer‘ to H“ (Brown/Levinson 1987: 103). Weiterentwicklungen der Theorie von Brown/Levinson messen dieser Funktion größeres Gewicht bei. Gleichsam als Gegenpol zum FTA wurden Begriffe wie *Face Flattering Act* (FFA) (Kerbrat-Orecchioni 1992; Manno 2000, 2005), *Face-Enhancing Act* (Kerbrat-Orecchioni 1997) oder *Face Boosting Act* (FBA) (Bayraktaroglu 1991) eingeführt. In eine ähnliche Richtung geht die hier vorgeschlagene Kategorie der Strategien der Nähe. Sie soll in einer etwas weiter gefassten Konzeption jedoch alle sprachlichen Handlungen mit einschließen, die darauf abzielen, den *positive face*-Wunsch des Partners zu befriedigen. Welche konkreten Handlungen dieser Art in Chat-Gesprächen zum Einsatz kommen, wird in Abschnitt 4 exemplarisch gezeigt werden.

¹⁰ Letzteres bezeichnet Kerbrat-Orecchioni (2001: 69) als „Zoom-Effekt“ (*effet de zoom*).

Zur Gruppe der Strategien der Distanz werden jene sprachlichen Äußerungen gezählt, die auf die Erfüllung des abgeleiteten *negative face*-Wunsches gerichtet sind.¹¹ Der Sprecher bezweckt, dem Gesprächspartner zu verstehen zu geben, dass er dessen Wunsch nach Ungestörtheit, Privatsphäre und Handlungsfreiheit respektiert und in seinen Handlungen berücksichtigen möchte. Dies beinhaltet notwendigerweise den Ausdruck einer Form zwischenmenschlicher Distanz, welcher Art auch immer dieser im konkreten Fall sein mag.¹² Die Distanzierung ist dabei nicht als Selbstzweck oder im Sinne einer Beziehungsstörung zu verstehen, sondern steht stets im Dienste des *negative face*-Wunsches des Adressaten. Beispiele für Sprechakte, die typischerweise von Strategien der Distanz begleitet werden, sind Akte der Aufforderung, der Bitte, des Ratschlags, der Ermahnung, der Kritik, des Vorwurfs, der Einladung oder auch des Kompliments.

Für die Beziehungsgestaltung im Chat spielen insbesondere Strategien der Nähe eine zentrale Rolle. Auf sie soll im Weiteren nun fokussiert werden.

4. Strategien der Nähe in Chat-Gesprächen

Die Analyse von Gesprächsmitschnitten aus öffentlichen Chatrooms zeigt, dass soziale Interaktion unter den beschriebenen kommunikativen Bedingungen eine Vielzahl an Handlungen involviert, die als Strategien der Nähe beschrieben werden können. Die

¹¹ Strategien der Distanz entsprechen somit im Wesentlichen jenen Strategien, die Brown/Levinson (1987) als *negative politeness* bezeichnen, schließen aber teilweise auch *off record*-Strategien der Kategorisierung von Brown/Levinson mit ein.

¹² Für eine detaillierte Charakterisierung von Strategien der Distanz und deren Erscheinungsformen in Chat-Gesprächen siehe Thaler (i.Dr.).

hier dargestellte Analyse stützt sich auf ein insgesamt 9.000 Gesprächsschritte umfassendes Korpus aus französischsprachigen und deutschsprachigen Chat-Mitschnitten, die in einem Zeitraum von 13 Monaten in Chatrooms verschiedener Anbieter aufgezeichnet wurden.¹³ Es wurden im Speziellen Gespräche in Räumen untersucht, die kein spezifisches Gesprächsthema vorgeben, sondern das Kennenlernen von Menschen und die zwanglose Unterhaltung und Beziehungspflege in den Vordergrund stellen. Im Folgenden soll zunächst anhand eines Ausschnitts aus einem französischen Chat-Gespräch gezeigt werden, wie Strategien der Nähe in solchen Gesprächen eingesetzt werden. Im Anschluss daran sollen die in dem Ausschnitt identifizierten Strategien in einen größeren Kontext gestellt und hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Beziehungskonstitution im Chat untersucht werden. Der folgende Ausschnitt gibt ein Chat-Gespräch zwischen vier Personen wieder. Zwei davon tragen Pseudonyme, die einen Hinweis auf ihren Gemütszustand enthalten (*sandrinette_triste* und *Sadly`Me*). Dieser wird von den beiden männlichen Gesprächspartnern (Damien und Marco) aufgegriffen und zum Anlass für eine Kontaktaufnahme und freundschaftliche Annäherung genommen.

- 01 <sandrinette> bsr damien
- 02 <damien> <sandrinette> commen va
- 03 <sandrinette> pa bien du tou damien et toi
- 04 *sandrinette s'appelle maintenant sandrinette_triste.*
- 05 <damien> <sandrinette> pareil
- 06 *Marco console sandrinette_triste*

¹³ Es wurden im Zeitraum von April 2006 bis Mai 2007 vier Anbieter für die französischsprachigen (<http://chat.free.fr>, <http://www.chat-land.org>, <http://www.discut.fr>, <http://www.chat-fr.org>) und fünf Anbieter für die deutschsprachigen Gespräche (<http://www.chatcity.de>, <http://chat.wie-ich.de>, <http://chat.rtl.de>, <http://chat.orf.at>, <http://de.bluewin.ch>) berücksichtigt. Einige dieser Chat-Räume wurden mittlerweile geschlossen und sind daher heute nicht mehr zugänglich.

- 07 <Marco> ouais mais Sadly`Me et sandrinette_triste, si trop de monde est triste en même temps, ça me fait beaucoup a consoler pour moi hein !
- 08 <Marco> <damien> tu veux pas me filer un coup de main ? Je console Sadly`Me et toi sandrinette_triste ?
- 09 <damien> <Marco> avec plaisir
- 10 <Marco> merci !:)
- 11 *Marco calinoune Sadly`Me*
- 12 *damien fai un gro calin a sandrinette_triste*
- 13 <Sadly`Me> mouack Marco
- 14 *Marco bisouille Sadly`Me*
- 15 <sandrinette_triste> <damien> merci mon choux ;) ¹⁴

Das Gespräch beginnt mit einer klassischen Eröffnungssequenz mit Gruß („*bsr* (*bonsoir*) *damien*“) und Befindlichkeitsfrage („*comment(t) (ça) va?*“), wie man sie auch in einem Face-to-face-Gespräch finden könnte. Die unerwartete Antwort „*pa(s) bien du tou(t)*“ (Zeile 3) würde in einer Face-to-face-Situation vom Gesprächspartner jedoch durch eine Nachfrage aufgegriffen und thematisch in den weiteren Gesprächsverlauf integriert werden. Im Chat-Gespräch wird inhaltlich nicht an den Beitrag angeknüpft. Stattdessen folgt eine Reihe von Äußerungen bzw. Handlungen, die auf eine positive Beziehungsgestaltung zwischen den Gesprächspartnern zielen und als Nähe-Strategien im erläuterten Sinn verstanden werden können. Dazu zählen (1) der Ausdruck von Gemeinsamkeit und Gegenseitigkeit, (2) positive Bestätigungen, (3) der Ausdruck von Zuneigung und körperlicher Nähe, sowie (4) scherzhaft-spielerische Elemente in der Gesprächsgestaltung.

Ausdruck von Gemeinsamkeit zeigt sich zunächst in Zeile 5, in der sich *Damien* in typographisch knapper Form („*pareil*“) eine ebenso schlechte Befindlichkeit zuschreibt wie die Gesprächspartnerin

¹⁴ Am Beginn jedes Gesprächsbeitrags steht das Pseudonym des Produzenten des Beitrags, manchmal gefolgt vom Pseudonym des Teilnehmers, an den der Beitrag adressiert ist.

und sich so mit ihr solidarisiert. Er bedient damit den *positive face*-Wunsch der Partnerin nach Anerkennung und Solidarität und bewirkt zugleich eine erste Annäherung im oben erläuterten Sinn. Gemeinsamkeit als Nähe-Strategie spielt auch in den Zeilen 7 und 8 eine Rolle, wenn *Marco*, der dritte Teilnehmer, in das Gespräch einsteigt und den Gesprächspartner bittet, ihn beim Trösten der beiden weiblichen Gesprächsteilnehmerinnen zu unterstützen. Mit ihren sprechenden Pseudonymen *Sadly`Me* und *Sandrinette_triste*¹⁵ fordern diese eine Reaktion des Mitleides geradezu heraus. Die Einladung zur gemeinsamen Handlung des Tröstens der Gesprächspartnerinnen ist Ausdruck von Wertschätzung und Interesse am anderen und bewirkt eine Annäherung zwischen den beiden männlichen Teilnehmern. Diese wird durch eine positive Bestätigung in Zeile 9 („*avec plaisir*“) und den darauf folgenden freundlichen Dank („*merci !*“, Zeile 10) bestärkt. Positive Bestätigung erfahren die beiden auch von ihren beiden Gesprächspartnerinnen, die auf die ihnen entgegengebrachte Zuneigung mit einem onomatopoetisch nachgebildeten Kuss („*mouack Marco*“, Zeile 13) sowie einem explizit formulierten Dank („*merci mon chou(x) ;)*“, Zeile 15) reagieren. Jede dieser Bestätigungen wirkt im Sinne einer Nähe-Strategie auf das *positive face* des jeweiligen Adressaten.

Die Handlung des Tröstens wird über eine Beschreibung der jeweiligen Handlung in der 3. Person Singular in Form sogenannter Aktionszeilen vollzogen.¹⁶ Der Partnerin wird Zuneigung entgegen gebracht, indem sie getröstet („*Marco console sandrinette_triste*“, Zeile 6) oder liebevoll in den Arm genommen wird („*Marco*

¹⁵ *Sandrinette* verändert ihr Pseudonym während des Gesprächs zu *Sandrinette_triste*, was in Zeile 4 durch eine entsprechende Systemmeldung angezeigt wird.

¹⁶ Es handelt sich um eine spezielle Form von Beiträgen, die in den meisten Chats über eine bestimmte Funktion in das laufende Gespräch eingefügt werden können.

calinoune Sadly`Me“, Zeile 11; „*damien fai[t] un gro[s] calin a sandri-nette_triste*“, Zeile 12). Es wird eine körperliche Annäherung nachgebildet, die eine gewisse Nähe und Vertrautheit der betreffenden Personen impliziert und somit im doppelten Sinn als Nähe-Signal fungiert. Dasselbe gilt für die nachgebildete Geste des Küssens (Zeile 13) sowie, in schwächerem Maße, für das Emoticon¹⁷ in Zeile 10, das ein freundliches Anlächeln des Partners symbolisiert. Zuneigung und Vertrautheit wird darüber hinaus auch durch den Gebrauch der hypokoristischen Anredeform („*mon chou(x)*“) in Zeile 15 signalisiert. Tatsächlich handelt es sich hierbei um eine Form, die einen sehr hohen Grad der Vertrautheit nahelegt¹⁸ und somit die Gefahr der Grenzüberschreitung in sich birgt. Der Wunsch nach Annäherung zum Zwecke einer positiven Beziehungsgestaltung kann hier durchaus mit dem *negative face*-Wunsch des Partners kollidieren.¹⁹ Die Situation wird hier aber durch den Gebrauch des Emoticons entschärft, das die affektive Anredeform begleitet („*mon choux ;)*“). Das symbolische Augenzwinkern verleiht der Äußerung einen unernsten Charakter und beugt somit einer potentiellen *face*-Bedrohung vor. Auch an anderen Stellen des Gesprächs zeigt sich ein scherzhaft-spielerischer Unterton, etwa am übertriebenen Umgang mit Freundlichkeit und Zuneigung oder am Gebrauch spielerisch verformter Wortbildungen für simulierte Zärtlichkeiten (*calinouner*, Zeile 11; *bisouiller*, Zeile 14).

¹⁷ Emoticons bzw. Smileys können über die Eingabe alphanumerischer Zeichen (z.B. :-) oder :) für einen lächelnden Smiley) oder auch per Mausklick in das laufende Gespräch eingefügt werden.

¹⁸ Eine Form wie *mon chou* wird nur in familiären oder engen Freundschaftsbeziehungen verwendet.

¹⁹ Soziale Interaktion ist häufig ein Balance-Akt zwischen Nähe und Distanz. Dies lässt sich auch im Chat-Dialog beobachten, in dem sehr schnell Situationen der Nähe aufgebaut werden, dennoch aber auch immer wieder Distanz-Strategien zum Einsatz kommen, um Situationen der Grenzüberschreitung zu vermeiden.

Die soziale Interaktion wird als Spiel gerahmt und bietet somit einen größeren Freiraum im Umgang mit Nähe und Vertrautheit, als dies in einer ernsthaften Modalität der Fall wäre.

Nach dieser exemplarischen Analyse soll im Folgenden nun näher auf die Bedeutung der genannten Nähe-Strategien für die Beziehungsgestaltung im Chat eingegangen werden. Über das Beispiel hinausgehend soll auf einer allgemeineren Ebene gezeigt werden, wie die Strategien auf das *positive face* des Gesprächspartners wirken und zu erfolgreicher sozialer Interaktion im Chat beitragen.²⁰

4.1 Ausdruck von Gemeinsamkeit und Gegenseitigkeit

In den untersuchten Chat-Gesprächen wird immer wieder auf Gemeinsamkeiten zwischen den Gesprächspartnern verwiesen. Die Bezugnahme auf geteilte Erlebnisse, Erfahrungen, Vorlieben, Ziele oder Werte ist ein typisches Merkmal der Freundschaftskommunikation, durch das die Partner sich gegenseitig Vertrautheit und soziale Nähe bestätigen. Abgesehen davon kann der Ausdruck der Gemeinsamkeit aber auch als Mittel zur Annäherung an einen bisher nicht oder kaum bekannten Gesprächspartner dienen. Nicht selten wird eine explizite Bezugnahme auf geteilte Werte oder Vorlieben im Chat als Ausgangspunkt für weitere Gespräche zwischen den Teilnehmern genutzt, in denen die jeweilige Gemeinsamkeit thematisiert, persönliche Erfahrungen ausgetauscht und gegebenenfalls weitere Gemeinsamkeiten oder geteilte Erfahrungen entdeckt werden. Der Hinweis auf gemeinsame Werte und Vorlieben ist somit in zweifacher Hinsicht der sozialen Annäherung dienlich. Er bringt dem Partner, im Sinne

²⁰ Die Darstellung beschränkt sich auf die am Beispiel aufgezeigten Strategien und gibt keinen vollständigen Überblick über alle Strategien, die in den untersuchten Chat-Protokollen identifiziert werden konnten. Für eine detaillierte Darstellung der Strategien siehe Thaler (i.Dr.).

des *positive face*-Wunsches, einerseits Sympathie und Interesse entgegen und bietet andererseits die Gelegenheit zu einem weiteren freundschaftlichen Austausch auf der Grundlage der erkannten Gemeinsamkeit.

Die Annäherung erfolgt im Chat oft auch dadurch, dass gemeinsame virtuelle Aktivitäten simuliert werden, die eine freundschaftliche Beziehung zum Ausdruck bringen. Dazu zählen Tätigkeiten wie gemeinsames Trinken von Alkohol, gemeinsames Tanzen, den anderen streicheln, massieren, anstupsen, tragen oder stützen, sich beim anderen auf den Schoß setzen, den anderen umarmen (wie im obigen Gesprächsausschnitt), dem anderen hinterherlaufen, gemeinsam Musik hören und viele andere mehr. Die sprachliche Nachbildung solcher Tätigkeiten, die meist auch spielerisch-scherzhafte Elemente enthält, kommt einerseits dem Bedürfnis nach Spiel und Unterhaltung im Chat entgegen, hat andererseits aber auch Auswirkungen auf die Beziehungsebene. Es wird eine freundschaftliche Beziehung zum Partner suggeriert, indem man ihn virtuell in Tätigkeiten involviert, die in einer Face-to-face-Situation ein gewisses Maß an Nähe und Vertrautheit voraussetzen.

4.2 Positive Bestätigungen

Gesprächsbegleitende Rückmeldungen und Bestätigungen sind ein wesentliches Merkmal dialogischer Kommunikation. Werden sie im mündlich realisierten Gespräch oft automatisch und ohne bewussten Formulierungsaufwand eingesetzt, so bedürfen sie im Chat eines vergleichsweise größeren Aufwandes, sowohl bei der Produktion als auch bei der Rezeption (vgl. auch Hancock 2004: 451). Dies führt dazu, dass viele Gesprächsbeiträge im Chat, ganz anders als bei einem Face-to-face-Gespräch, ohne Rückmeldung bleiben. Nimmt ein Chat-Teilnehmer nun aber den zusätzlichen

Aufwand einer Hörerrückmeldung auf sich, so ist damit in den meisten Fällen ein Nähe-Signal an den Partner verbunden. Hörersignale und positive Bestätigungen erfüllen im Chat somit weniger eine gesprächsorganisatorische Funktion (die sie aufgrund der zeitlichen Verzögerung im Feedback auch nur sehr bedingt erfüllen können) als vielmehr den Zweck, eine gewisse Wertschätzung gegenüber dem Gesprächspartner und Interesse am weiteren Kontakt mit ihm kenntlich zu machen. Die einfachste und ökonomischste Form der Bestätigung besteht dabei in einem imitierten Lächeln, das als Emoticon, als Akronym *lol* (*laughing out loud*) bzw. *mdr* (*mort de rire*) oder auch als verbale Kurzform (*lach, grins, smile, etc.*) abgebildet wird. Sehr verbreitet sind auch zustimmende Kurzkommentare der Form *au ja, cool, genau, klingt gut, glaub ich auch, sehr schön* oder französisch *c'est clair, c'est cool, c'est vrai, super, sympa, tout à fait, carrément, etc.* Eine positive Bewertung erfolgt unter anderem auch durch den Gebrauch von Interjektionen (*ooooohhhh, pouaa!!!!, oh làlà etc.*), durch einen Dank oder imitierte Küsse als Reaktion auf eine Äußerung des Partners (wie im obigen Gesprächsausschnitt). Es lässt sich zeigen, dass der Einsatz positiver Bestätigungen positiv auf die Beziehungsgestaltung im Chat wirkt, wenngleich damit oft kein inhaltlicher Beitrag zum Gespräch verbunden ist.

4.3 Ausdruck von Zuneigung und körperlicher Nähe

Das Gefühl der Nähe und Zuneigung drückt sich im Face-to-face-Gespräch oft auch körpersprachlich aus, indem man den Abstand zum Partner verringert, sich ihm zuneigt, eine offene Körperposition einnimmt oder, als Ausdruck einer noch stärkeren Zuneigung, ihn umarmt, küsst oder in einer freundschaftlichen Geste berührt. Im virtuellen Kommunikationsraum des Chat sind weder körperliche Berührungen noch eine Verringerung der räumlichen Distanz zum Partner möglich, jedoch haben sich diverse Strategien

herausgebildet, den Ausdruck körperlicher Annäherung verbal oder symbolisch nachzubilden. Im untersuchten Korpus zeigt sich dabei ein relativ deutlicher Unterschied zwischen den deutschen und den französischen Gesprächen. Der körperlich demonstrierte Ausdruck von Zuneigung fällt in den deutschen Chat ungleich verhaltener aus als in den französischen. In letzteren lässt sich ein äußerst ungezwungener Umgang mit körperlichen Kontakten, insbesondere mit Küssen und Umarmungen, beobachten. Dies lässt sich kulturell vermutlich durch den Einfluss der französischen Begrüßungskonventionen erklären, bei denen gegenseitiges Küssen, auch unter einander nicht oder kaum bekannten Personen, eine zentrale Rolle spielt. Kuss- und Umarmungsrituale kommen in französischsprachigen Chats sowohl bei der Begrüßung als auch bei der Verabschiedung massiv zum Einsatz. Über die Erfüllung der Grußkonventionen hinaus wird der Ausdruck des Küssens oder Umarmens als Mittel zur freundschaftlichen Kontaktaufnahme, zur weiteren Annäherung in einer bereits bestehenden Beziehung oder zur Bestätigung der Sympathie und Zuneigung eingesetzt.

Im deutschsprachigen Kulturkreis wird Küssen stärker mit einem intimen Verhältnis oder einem besonderen Näheverhältnis assoziiert, etwa zwischen engen Freunden oder im vertrauten Familienkreis. Entsprechend bleibt das Küssen und Umarmen in deutschsprachigen Chats auch weitgehend auf Situationen beschränkt, in denen ein intimes oder sehr nahes Verhältnis – meist spielerisch – imitiert und inszeniert wird. Auch in solchen Situationen kann die Anspielung auf körperliche Nähe als Ausdruck der Zuneigung verstanden werden. Jedoch handelt es sich im Unterschied zu den meisten Vorkommnissen im französischsprachigen Korpus um eine stärker stilisierte, offensichtlich spielerisch inszenierte Form der Zuneigung.

4.4 Scherzhaft-spielerische Elemente

Scherzhaftes Verhalten setzt in zwischenmenschlicher Kommunikation üblicherweise einen gewissen Grad der Nähe und Vertrautheit zwischen den Kommunikationspartnern voraus. Scherzaktivitäten wohnt stets auch eine *face*-bedrohende Komponente inne (vgl. Radcliffe-Brown 1952/1965, Günthner 1996, Kotthoff 1998), der nur in einem Verhältnis des Vertrauens konfliktfrei begegnet werden kann. Scherzaktivitäten setzen somit nicht nur eine bestimmte soziale Beziehung zwischen den Gesprächspartnern voraus, sondern produzieren bzw. reproduzieren zugleich auch deren enge soziale Beziehung (Günthner 1996: 100).²¹ In diesem Sinne können verschiedenste Formen von Scherzaktivitäten in Chat-Gesprächen als Nähe-Strategien fungieren. Sie werden nicht nur eingesetzt, um sich und die anderen zu unterhalten, sondern tragen auch wesentlich zur Herstellung von Nähe und Vertrautheit in der sozialen Beziehung bei (vgl. auch Dorta 2005: 150²²). Im untersuchten Korpus findet sich eine Vielzahl humorvoller Handlungen, die von kleinen humorvollen Elementen bis hin zu ausgedehnten Scherzepisoden oder spaßigen Rollenspielen in vielfältigen Formen in Erscheinung treten. Wie der Wechsel in eine scherzhaft-spielerische Modalität den Spielraum für soziale Interaktion vergrößern kann, hat sich beispielsweise am oben diskutierten Gesprächsausschnitt gezeigt.

²¹ Wie Humor in diesem Sinne beziehungsfördernd wirken kann, wurde anhand verschiedener vertrauter Gesprächssituationen, vorwiegend konversationsanalytisch, untersucht (vgl. z.B. Schütte 1991, Kotthoff 1998, Holmes/Marra 2002, Everts 2003, Priego Valverde 2003).

²² Dorta (2005) zeigt an einem Korpus deutschsprachiger Chats, dass humoristische Aktivitäten in fast allen der von ihm untersuchten Mitschnitte eingesetzt wurden. Eine der wichtigsten Funktionen von Humor in Chat-Gesprächen besteht gemäß seiner Analyse in der Herstellung von Nähe und Vertrautheit in den sozialen Beziehungen der Interagierenden.

5. Fazit

Kommunikation in öffentlichen Chatrooms zielt wesentlich auf das Knüpfen und Pflegen sozialer Beziehungen. Zugleich scheinen die technischen Rahmenbedingungen aber kein ideales Umfeld für beziehungsorientierte Kommunikation zu bieten. In Anpassung an das Medium haben sich eine Reihe diskursiver Muster entwickelt, die trotz erschwelter Bedingungen eine erfolgreiche Beziehungsgestaltung auf rein sprachlichem Weg erlauben. Speziell wurden hier sprachliche Handlungen untersucht, die in einem *face*-theoretischen Ansatz als Strategien der Nähe beschrieben wurden. Ein wesentlicher Teil der Beziehungsarbeit in Chats bezieht Handlungen dieser Art mit ein. Exemplarisch wurde an einem Gesprächsausschnitt gezeigt, wie (1) der Ausdruck von Gemeinsamkeit und Gegenseitigkeit, (2) positive Bestätigungen, (3) der Ausdruck von Zuneigung und körperlicher Nähe und (4) scherzhaft-spielerische Elemente der Gesprächsgestaltung im Chat als Nähe-Strategien fungieren können. In Abhängigkeit von den konkreten situativen Gegebenheiten können diese Strategien in vielfältigen sprachlichen Formen in Erscheinung treten. Auf medial bedingte Restriktionen (wie zeitliche Beschränkung, räumliche Distanz und verzögertes Rückmeldeverhalten) wird zum einen durch typographisch reduzierte Formen von Beziehungssignalen reagiert (wie Emoticons, Interjektionen oder Kurzkommentare), zum anderen durch die kreative Ausgestaltung beziehungsfördernder Aktivitäten. Dazu zählt unter anderem die sprachliche Nachbildung gemeinsamer virtueller Aktivitäten, die ihrerseits einen Rahmen für den Einsatz weiterer Nähe-Strategien bieten. Strategien der Nähe werden sowohl als positive Beziehungssignale innerhalb bereits bestehender freundschaftlicher Beziehungen, als auch als Mittel der Annäherung zwischen einander noch wenig vertrauten Gesprächspartnern eingesetzt und leisten als solche einen wesentlichen Beitrag zu erfolgreicher Beziehungsarbeit in öffentlichen Chatrooms.

Literatur

- Anis, Jacques (1998): *Texte et ordinateur. L'écriture réinventée?* Bruxelles: De Boeck.
- Anis, Jacques (1999): „Chats et usages graphiques.“ In: Anis, Jacques (ed.): *Internet, communication et langue française*. Paris: Hermès, 71-90.
- Anis, Jacques (2003): „Communication électronique scripturale et formes langagières: chats et SMS.“ In: *Actes des Quatrièmes Rencontres Réseaux Humains / Réseaux Technologique*. Université de Poitiers. Online: <<http://rhrt.edel.univ-poitiers.fr/document.php?id=547>> (14.2.2012).
- Bayraktaroglu, Arin (1991): „Politeness and interactional imbalance“, *International Journal of the Sociology of Language* 92, 5-34.
- Beißwenger, Michael (2003): „Sprachhandlungskoordination im Chat“, *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 31 (2), 198-231.
- Beißwenger, Michael (2005): „Interaktionsmanagement in Chat und Diskurs. Technologiebedingte Besonderheiten bei der Aushandlung kommunikativer Züge in Chat-Umgebungen.“ In: Beißwenger, Michael/Storrer, Angelika (eds.): *Chat-Kommunikation in Beruf, Bildung und Medien*. Stuttgart: Ibidem, 63-87.
- Bravo, Diana (1996): *La risa en el regateo: Estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores*. Stockholm: Akademi-Tryck AB. Stockholms Universitet.
- Bravo, Diana (1999): „¿Imagen ‚positiva‘ vs. Imagen ‚negativa‘? Pragmática sociocultural y componentes de *face*“, *Oralia* 2, 155-184.
- Bravo, Diana (2004): „Tensión entre universalidad y relatividad en la teorías de la cortesía.“ In: Bravo, Diana/Briz, Antonio (eds.): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 15-37.
- Brown, Penelope/Levinson, Stephen C. (1978): „Universals in language usage: Politeness phenomena.“ In: Goody, Esther N. (ed.): *Questions and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press, 56-289.
- Brown, Penelope/Levinson, Stephen C. (1987): *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Dorta, Gabriel (2005): *Soziale Welten in der Chat-Kommunikation. Untersuchungen zur Identitäts- und Beziehungsdimension in Web-Chats*. Bremen: Hempen.
- Everts, Elisa (2003): „Identifying a particular family humor style: a sociolinguistic discourse analysis“, *Humor. International Journal of Humor Research* 16 (4), 369-412.
- Goffman, Erving (1967): *Interaction ritual: Essays on face-to-face behaviour*. New York: Doubleday.
- Günthner, Susanne (1996): „Zwischen Scherz und Schmerz – Frotzelaktivitäten in Alltagsinteraktionen.“ In: Kotthoff, Helga (ed.): *Scherzkommunikation. Beiträge aus der empirischen Gesprächsforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 81-108.
- Holmes, Janet/Marra, Meredith (2002): „Over the edge? Subversive humor between colleagues and friends“, *Humor. International Journal of Humor Research* 15 (1), 65-87.
- Hancock, Jeffrey T. (2004): „Verbal Irony Use in Face-To-Face and Computer-Mediated Conversations“, *Journal of Language and Social Psychology* 23, 447-463.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1992): *Les interactions verbales*. Tome II. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1997): „A multilevel approach in the study of talk in interaction“, *Pragmatics* 71, 1-20.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (2001): *Les actes de langage dans le discours. Théorie et fonctionnement*. Paris: Nathan.
- Kotthoff, Helga (1998): *Spaß Verstehen. Zur Pragmatik von konversationellem Humor*. Tübingen: Niemeyer.
- Krautgartner, Klara (2003): „Techniques d’abréviation dans les webchats francophones“, *Linguistik online* 15 (3). Online: <http://www.linguistik-online.de/15_03/krautgartner.html> (12.2.2012).
- Luginbühl, Martin (2003): „Streiten im Chat“, *Linguistik online* 15 (3). Online: <http://www.linguistik-online.de/15_03/luginbuehl.html> (14.2.2012).

- Manno, Giuseppe (2000): „Le remerciement relève-t-il de la politesse positive? Pour une conception plus séquentielle de la théorie de la politesse“, *Studi italiani di linguistica teorica ed applicata* 29 (3), 451-369.
- Manno, Giuseppe (2005): „Politeness in Switzerland: Between Respect and Acceptance.“ In: Hickey, Leo/Stewart, Miranda (eds.): *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 100-115.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2011): *JIM-Studie 2011. Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland*. Online: <<http://mpfs.de/fileadmin/JIM-pfd11/JIM2011.pdf>> (9.2.2012). (=MPFS 2011)
- Pierozak, Isabelle (2000): „Les pratiques discursives des internautes en français: matériaux et éléments de réflexion“, *Le Français Moderne* 68 (1), 109-129.
- Pierozak, Isabelle (2003a): *Le français tchaté. Une étude en trois dimensions – sociolinguistique, syntaxique et graphique – d’usages IRC*. Thèse de doctorat, 3 Bände. Aix en Provence: Université d’Aix-Marseille I.
- Pierozak, Isabelle (2003b): „Le ‚français tchaté‘: un objet à géométrie variable?“, *Langage & Société* 104, 123-144.
- Priego Valverde, Béatrice (2003): *L’humour dans la conversation familière: description et analyse linguistiques*. Paris: L’Harmattan.
- Radcliffe-Brown, Alfred R. (1952/1965): „On Joking Relationships.“ In: Ders. (1965): *Structure and Function in Primitive Society*. New York: The Free Press, 90-104.
- Schütte, Wilfried (1991): *Scherzkommunikation unter Orchestermusikern. Interaktionsformen in einer Berufswelt*. Tübingen: Narr.
- Thaler, Verena (2003): *Chat-Kommunikation im Spannungsfeld zwischen Oralität und Literalität*. Berlin: Verlag für Wissenschaft und Forschung.
- Thaler, Verena (2005): „Zur Problematik der Synchronizität computer-vermittelter Kommunikation“, *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 43, 76-98.
- Thaler, Verena (i.Dr.): *Sprachliche Höflichkeit in computervermittelter Kommunikation*. Tübingen: Stauffenburg.