

Antonia Krummheuer

Interaktion mit virtuellen Agenten?

Qualitative Soziologie · Band 11

Herausgegeben von

Jörg R. Bergmann
Stefan Hirschauer
Herbert Kalthoff

Die Reihe „Qualitative Soziologie“ präsentiert ausgewählte Beiträge aus der qualitativen Sozialforschung, die methodisch anspruchsvolle Untersuchungen mit einem dezidierten Interesse an der Weiterentwicklung soziologischer Theorie verbinden. Ihr Spektrum umfasst ethnographische Feldstudien wie Analysen mündlicher und schriftlicher Kommunikation, Arbeiten zur historischen Sozialforschung wie zur Visuellen Soziologie. Die Reihe versammelt ohne Beschränkung auf bestimmte Gegenstände originelle Beiträge zur Wissenssoziologie, zur Interaktions- und Organisationsanalyse, zur Sprach- und Kultursoziologie wie zur Methodologie qualitativer Sozialforschung und sie ist offen für Arbeiten aus den angrenzenden Kulturwissenschaften. Sie bietet ein Forum für Publikationen, in denen sich weltoffenes Forschen, methodologisches Reflektieren und analytisches Arbeiten wechselseitig verschränken. Nicht zuletzt soll die Reihe „Qualitative Soziologie“ den Sinn dafür schärfen, wie die Soziologie selbst an sozialer Praxis teilhat.

Interaktion mit virtuellen Agenten?

Zur Aneignung eines ungewohnten Artefakts

von Antonia Krummheuer



Lucius & Lucius · Stuttgart

Anschrift der Autorin:

Dr. Antonia Krummheuer
Institut für Kultur-, Literatur- und Musikwissenschaft
Alpen-Adria-Universität Klagenfurt
Universitätsstraße 65-67
9020 Klagenfurt
Österreich
Antonia.Krummheuer@uni-klu.ac.at

Veröffentlicht mit Unterstützung der Österreichischen Forschungsgemeinschaft und des Forschungsrates der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt aus den Fördermitteln der Privatstiftung Kärntner Sparkasse.

Bibliographische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliographie; detaillierte bibliographische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar

ISBN 978-3-8282-0489-8

ISSN 1617-0164

© Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft mbH · Stuttgart · 2010
Gerokstraße 51 · D-70184 Stuttgart · www.luciusverlag.com

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Umschlagentwurf: Isabelle Devaux, Stuttgart
Druck und Einband: Rosch-Buch, Scheßlitz
Printed in Germany

Danksagung

Das Buch geht auf meine Dissertation zurück. Sie nahm ihren Anfang am DFG-Graduiertenkolleg „Auf dem Weg in die Wissensgesellschaft“ am Institut für Wissenschafts- und Technikforschung der Universität Bielefeld. Unter dem Titel „Hybrider Austausch zwischen Technik und Mensch. Sozio-technische Grundlagen und Ambiguitäten im Austausch zwischen menschlichem Akteur und virtuellem Agenten“ wurde sie an der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt eingereicht und 2008 abgeschlossen.

Ohne die finanzielle Unterstützung von verschiedenen Seiten wäre diese Arbeit nicht möglich gewesen. Mein Dank gilt der DFG für ein Graduiertenstipendium, dem DAAD für ein Auslandsstipendium nach Lancaster und der IGSS für die Finanzierung der Datenerhebung.

Des Weiteren danke ich Ipke Wachsmuth, Stefan Kopp, Marc Latoschik und Christian Becker-Asano der Arbeitsgruppe „Wissensbasierte Systeme“ an der Technischen Fakultät der Universität Bielefeld, die mir die Datenerhebung ermöglichten. Für die Unterstützung bei der audiovisuellen Erhebung danke ich Paul John, Christine Rüdell sowie Heike Greschke. Ganz besonders möchte ich Ruth Ayaß und Jörg Bergmann für ihre hervorragende Betreuung danken. Für ihre kritischen Anmerkungen sei Heike Greschke, Marion Müller, Karola Pitsch, Matthias Rehm, Matthias Wieser und Stephan Windmann gedankt. Der Dank gilt auch Claudia Küttel, Claudia Isep und Nicole Kelner für die Korrekturarbeiten. Gedankt sei ebenso Werner Kießling, Stefan Fischer und Sven Döring sowie Alfons Bora und meinen Mitstreitern am Graduiertenkolleg.

Herzlich gedankt sei zudem meinen Freunden, meinem Ehemann und meiner Familie, ohne deren Unterstützung diese Arbeit nicht zustande gekommen wäre.

Im Dezember 2009, Antonia Lina Krummheuer

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Technik als Interaktionspartner?	13
2.1	Soziale Interaktion	13
2.2	Interaktion und Technik	30
3	Erhebung und Analyse audiovisueller Daten	55
3.1	Konversationsanalyse als Methode	56
3.2	Erhebung und Datenmaterial	58
3.3	Transkriptionskonventionen	67
4	Virtuelle Agenten als Kommunikationspartner	75
4.1	Virtuelle Agenten -- Das Problem einer Definition	76
4.2	Vom Computer zum virtuellen Ansprechpartner	78
4.3	Der Embodied Conversational Agent Max	83
5	Rahmung einer ungewohnten Situation	103
5.1	Die Zweiweltlichkeit des hybriden Austauschs	104
5.2	Ungewohnte Andersartigkeit	107
5.3	Der Test auf Gemeinsamkeit	114
5.4	Teilnahmestrukturen zwischen zwei Welten	125
5.5	So-Tun-als-ob-Rahmung	140
6	Technisierte Interaktionsroutinen	145
6.1	Grundlagen sozialer Interaktion	145
6.2	Rituelle Klammern	149
6.3	Unentschiedene Handlungsträgerschaft	190
7	Gesprächsorganisation im Umbruch	193
7.1	Sprecherwechsel und Gesprächsdynamik	194
7.2	Technische Sequentialität	210
7.3	Basisstruktur des hybriden Austauschs	226

8	Verstehenssicherung als Herausforderung	235
8.1	Umgang mit Kommunikationsproblemen	236
8.2	Vorbeugende Verständnissicherung	238
8.3	Gemeinsame ‘Reparaturen’	242
8.4	Problembehandlung unter Ausschluss von Max	246
8.5	Grenzen der Akteurfiktion	251
8.6	Simuliertes Verstehen	259
9	Zwischen Spiel und Provokation	263
9.1	Das Ratespiel als Test der Ebenbürtigkeit	263
9.2	Frotzeln als spielerische Provokation des Agenten	274
9.3	Von der Themensuche zum Schlagfertigkeitstest	285
9.4	Beleidigungen und adäquates Verhalten	294
9.5	Attacken auf das Programm	305
9.6	Rahmenwechsel als Normalisierungstechnik	311
10	Zusammenfassung und Ausblick	315
	Literaturverzeichnis	329

KAPITEL 1

Einleitung

Die vorliegende Arbeit untersucht den Umgang von menschlichen Akteuren mit sogenannten „Embodied Conversational Agents“ (ECA) (Cassell, Sullivan, Prevost & Churchill 2000b). ECAs sind Softwareprogramme, die von ihren Entwicklern als ‘interaktive’ Ansprechpartner mit künstlicher Intelligenz beschrieben werden. Sie treten dem Nutzer – die Informatiker bezeichnen damit menschliche Akteure, die mit computerbasierten Technologien umgehen – als virtuell verkörperter Ansprechpartner gegenüber, der ein menschenähnliches Kommunikationsverhalten aufweisen soll (s. Abb. 1.1). Während die Entwickler solcher Systeme von einer Interaktion von Nutzer und Agent sprechen, stellt sich die Frage, ob aus einer soziologischen Perspektive der menschliche Umgang mit dem Agenten als Interaktion bezeichnet werden kann. Aus soziologischer Perspektive finden soziale Interaktionen statt, wenn mindestens zwei Individuen sich wechselseitig wahrnehmen, die Wahrnehmung des anderen wahrnehmen, einen gemeinsamen Aufmerksamkeitsfokus teilen und ihre Handlungen am Verhalten des anderen orientieren (vgl. Goffman 1983). Damit verbunden sind komplexe und wechselseitig verschränkte Deutungsprozesse, insofern die Individuen wechselseitig ihrem eigenen Handeln und dem des anderen Sinn zuschreiben (vgl. Weber 1984). Diese Sinnkonstruktionen sind an die individuellen, aber auch sozial-kulturell geprägten Wissens- und Erfahrungsvorräte der Individuen gebunden (vgl. Schütz 1971). Interaktive Deutungsprozesse zeichnen sich folglich durch eine „sehr hoch angesetzte Komplexität“ (Lindemann 2002b: 80) aus, die traditionell nur dem Menschen zugeschrieben wird. Virtuelle Agenten scheiden somit als Interaktionspartner aus.

Mit dem Einzug computerbasierter Technologien ins alltägliche Leben werden zunehmend Handlungen und Kommunikationen über technische und mit technischen Artefakten ausgeführt. Dazu zählen z.B. die automatisierte Fahrkartenbestellung, bei der der Nutzer in einen dialogartigen Austausch mit einem programmierten Bestellformular tritt, um eine Fahrkarte zu kaufen, oder Kommunikationen innerhalb von Online-spielen, in denen programmierte Agenten und von menschlichen Nut-



Abbildung 1.1: Der Embodied Conversational Agent Max.

zern gesteuerte Avatars gemeinsam Aufgaben lösen. Auch die Entwicklung der ECAs orientiert sich an einem Umgang mit computerbasierten Technologien, der als Dialog konzeptualisiert wird. Dadurch soll eine 'interaktive' und 'intuitive' Aneignung des Artefakts ermöglicht werden, da das Artefakt dem Nutzer als menschenähnlicher Ansprechpartner gegenübertritt. Diese verschiedenen 'Dialogformen' mit computerbasierten Ansprechpartnern unterscheiden sich sowohl von zwischenmenschlichen Kommunikationen, z.B. dem Fahrkartenverkauf bei einem menschlichen Bahnangestellten am Schalter, als auch vom instrumentellen Umgang mit Artefakten, wie das Abstempeln einer Fahrkarte, das Tippen auf der Tastatur oder die Verwendung von Werkzeugen. Gleichzeitig weist der Umgang von Menschen mit computerbasierten und dialoggesteuerten Artefakten häufig „a form of quasi-conversational turn-taking“ (Hutchby 2001a: 141) auf. Der Soziologie fehlt es jedoch an theoretischen Konzepten, um diese zunehmend alltäglichen und scheinbar interaktionsähnlichen Kommunikationsformen zu fassen, die weder als instrumentelles Handeln noch als soziale (zwischenmenschliche) Interaktion beschrieben werden können.

Fragestellung

Während die Entwickler den Austausch zwischen Mensch und Agent als Interaktion bezeichnen, stellt die vorliegende Arbeit die Frage, *wie der Austausch zwischen Nutzer und Agent aus soziologischer Sicht konzeptualisiert werden kann. Kann der Austausch als Interaktion beschrie-*

ben werden, obwohl der Agent kein menschlicher Akteur ist? Diesen Fragen wird auf der Grundlage einer empirischen und qualitativen Analyse nachgegangen, in der untersucht wird, *welche kommunikativen Strukturen im Austausch zwischen Nutzer und Agent beobachtet werden können und wie sich diese von zwischenmenschlichen Interaktionen unterscheiden.* Ausgehend von dieser Analyse wird ein soziologisches Konzept für den Austausch zwischen Agent und Nutzer entwickelt.

Die vorliegende Arbeit hinterfragt die anthropozentrische Sicht der Soziologie und verortet sich vor dem Hintergrund der soziologischen Diskussion um die Handlungsträgerschaft von Technik, die durch die Laborstudien in den 1970er und 1980er Jahren (vgl. Knorr-Cetina 1991 (engl. Orig. von 1981), Latour 1987, Latour & Woolgar 1979, Lynch 1985) mit angestoßen wurde. Die Studien fokussierten die handlungspraktische Ebene der wissenschaftlichen Erkenntnisproduktion und dekonstruierten die „Fabrikation“ (Knorr-Cetina 1991: 17) des ‘objektiven’ Wissens der Wissenschaft. Dabei wurden auch zunehmend technische Artefakte und wissenschaftliche Objekte in den Blick genommen, die einerseits durch wissenschaftliches Handeln fabriziert werden und andererseits auf das wissenschaftliche Handeln Einfluss nehmen. Die aus den Arbeiten von Latour hervorgehende Akteur-Netzwerk-Theorie postuliert schließlich einen symmetrischen (semiotischen) Handlungsbegriff, in dem „humans and nonhumans“ (Johnson [alias Bruno Latour] 1988: 298), wie technische Artefakte und Mikroben, gleichermaßen agieren können. In kritischer Auseinandersetzung mit der postulierten Symmetrie der Akteur-Netzwerk-Theorie und der traditionellen Polarisierung von Technischem und Sozialem entwickelten sich verschiedene Ansätze, die einen breiteren Handlungsbegriff vorschlagen. Dabei beruhen einige auf einer ontologischen Unterscheidung von technischen und menschlichen Aktivitäten, verweisen aber darauf, dass menschliches Handeln Strukturen aufweisen kann, die mechanisch darstellbar sind (z.B. eine Schraube in die Tür drehen) (vgl. Collins & Kusch 1998). Andere wechseln die Perspektive auf beobachtbare Zuschreibungsprozesse der Akteure und entwickeln unterschiedliche Stufen von Handlungsträgerschaft (vgl. Lindemann 2002b, Rammert & Schulz-Schaeffer 2002b). Im Gegensatz zu den Laborstudien und der Akteur-Netzwerk-Theorie, die technischen Artefakten im Allgemeinen Handlungsträgerschaft zuschreiben, differenzieren diese Ansätze „avancierte Technik als mögliches Handlungssubjekt“ (Rammert & Schulz-Schaeffer 2002b: 27) von „*nur-technische[n]* Arte-

fakte[n]“ (Lindemann 2002b: 97).¹ Abgesehen von diesen Unterschieden vollziehen alle genannten Ansätze einen ‘material-turn’, insofern sie das Zusammenspiel von Sozialem und Technischem betonen.

Parallel zu der techniksoziologischen Diskussion haben die Workplace Studies sowie die damit verbundenen Arbeiten der Computer Supported Cooperative Work (CSCW) und der Mensch-Computer-Interaktion (Human Computer Interaction – HCI) eine Vielzahl empirischer und qualitativer Studien hervorgebracht, die dem situativen Umgang mit technischen Artefakten am Arbeitsplatz sowie den Strukturen technisch vermittelter Kommunikation nachgehen (vgl. Luff, Hindmarsh & Heath 2000b). Die Arbeiten der Workplace Studies fokussieren vor allem die Arbeitsorganisation kopräsender und räumlich verteilter Teams und somit weiterhin zwischenmenschliche Kommunikationen. Die Arbeiten der Computer Supported Cooperative Work und die der Mensch-Computer-Interaktion gehen dem Umgang von Nutzern mit computerbasierten Technologien nach. In detaillierten Analysen zeigen diese Arbeiten auf, wie Akteure gemeinsam mit einem technisch vermittelten und/oder computerbasierten Gegenüber Verstehen und (eine Art) Intersubjektivität konstruieren, weisen aber auch auf die kommunikativen Probleme hin, welche diese Kommunikationsformen mit sich bringen (vgl. z.B. Goodwin & Goodwin 1998, Kuorik-Cetina & Brügger 2005, Moore, Ducheneaut & Nickell 2006). So geht die klassische ethnomethodologische Studie „Plans and Situated Action“ von Lucy Suchman (1987) – die aufgrund ihrer Aktualität 2007 in zweiter Fassung neu erschienen (Suchman 2007) ist – dem Austausch zwischen Nutzern und einem computerbasierten und dialoggesteuerten Fotokopierer nach. Sie zeigt, dass Kopierer und menschliche Akteure ihr Verstehen und ihr Handeln auf unterschiedlichen Erwartungsstrukturen aufbauen. Die planbasierten Handlungen der Maschine gehen auf von den Entwicklern antizipierte Handlungsverläufe zurück, die im Programm festgelegt werden. Die menschlichen Akteure basieren ihre Handlungen hingegen auf Sinnzuschreibungen, die sich im situativen Austausch mit dem Kopierer ergeben. Diese beiden Formen der Handlungsdeutung und -gestaltung unterscheiden sich grundsätzlich und führen häufig zu ‘Missverständnissen’.

¹Diese Differenzierung kann auch für das Soziale beobachtet werden. Lindemann (2002b) zeigt, dass die Handlungsträgerschaft von Menschen situativ variieren kann. So wird ein Patient, solange er im Koma liegt, von den Ärzten als soziale Person, aber nicht als Interaktionspartner behandelt.

Der skizzierte Überblick zeigt, dass sich der soziologische Diskurs zunehmend den Grenzen des Sozialen und der sozialen Interaktionen zuwendet, insofern Kommunikationsformen über technische und mit technischen Artefakten fokussiert werden und über die Handlungsträgerschaft technischer Artefakte diskutiert wird (vgl. auch Ayaß 2005).² Dabei werden auch computerbasierte Technologien zunehmend in den Blick genommen. Dem (vermeintlichen) Interaktionsvermögen von virtuellen Agenten hat sich aus soziologischer Sicht bisher nur eine Arbeit empirisch genähert. So geht Braun-Thürmann (2002) in seiner Studie zur „künstlichen Interaktion“ der Frage nach, wie virtuelle Agenten interagieren. Anhand von empirischen Beobachtungen von Forschungsfeldern, in denen Agenten entwickelt werden, zeigt er die Mechanismen auf, mittels derer virtuelle Agenten in einen Austausch mit dem Nutzer oder anderen Agenten treten können, so dass ein Beobachter den Eindruck erhält, die Agenten seien Subjekte einer (künstlichen) Interaktion. Der Fokus richtet sich dabei vor allem auf die programmierten Fähigkeiten der Agenten und nur am Rande auf die Austauschprozesse zwischen Agent und Nutzer. Eine systematische und empirische Untersuchung, inwiefern der Austausch zwischen virtuellen Agenten und Nutzern tatsächlich als soziale Interaktion bezeichnet werden kann, ist bisher noch nicht erfolgt und wird in dieser Arbeit in Angriff genommen.

Hybrider Austausch – Eine Annäherung

Um den Austausch zwischen Nutzer und Agent zu konzeptualisieren, untersucht die vorliegende Arbeit im Vergleich mit zwischenmenschlichen Interaktionen, ob und inwiefern der Austausch zwischen Agent und Nutzer als soziale Interaktion bezeichnet werden kann. Da zu Anfang der Analyse nicht feststeht, ob es sich um eine Interaktion im soziologischen Sinne handelt, wird der Umgang von Nutzern mit dem Agenten als *hybrider Austausch* bezeichnet. Der Begriff *Austausch* wurde gewählt, um die beobachtete Abfolge und wechselseitige Koordination von Aktivitäten von Nutzer und Agent vom Begriff der Interaktion zu unterscheiden.

²Das aktuelle Interesse der Soziologie an interaktiven und sozialen Grenzen zeigt sich auch in den unterschiedlichen Studien zur Kommunikation mit Tieren (Bergmann 1988d, Tannen 2004) oder geistig bzw. körperlich beeinträchtigten Menschen wie Aphasikern oder taub-blinden Personen (Goode 2003, Goodwin 2003b) sowie zum Umgang mit Komapatienten (Lindemann 2002a).

Agent und Nutzer werden dabei als Teilnehmer in diesem Austausch begriffen, insofern sie eigenständige Beiträge liefern, die eine Orientierung am vorherigen Beitrag zeigen. Die Beiträge führen jeweils zu einer Veränderung der aktuellen Situationswahrnehmung von Nutzer und Agent und es kann somit ein Austauschprozess beobachtet werden. Der Begriff *hybrid* wird aus der Chemie und Biologie übernommen. Er verweist darauf, dass etwas „gemischt, von zweierlei Herkunft“ (Meyers Lexikonredaktion 1995: 97, Band 10) ist. Der Begriff wird für den Austausch zwischen Agent und Nutzer verwendet, da sich dieser aus Beiträgen von Teilnehmern gestaltet, die verschiedener Herkunft sind, insofern es sich einerseits um ein biologisches und soziales Wesen und andererseits um eine technische und sozial geformte Entität handelt. Ähnlich wie schon Suchman (1987) festgestellt hat, basieren Nutzer und Agent ihre Aktivitäten auf der Grundlage unterschiedlicher Erwartungsstrukturen: Der Nutzer interpretiert situativ, der Agent wird von programm-basierten Strukturen gesteuert. Die Analyse wird zeigen, dass Nutzer und Agent eine Orientierung an diesen Unterschieden zeigen und somit die Hybridität des Austauschs im Austausch selbst konstruieren. *Der hybride Austausch bezeichnet somit die wechselseitige Abfolge und Koordination von Aktivitäten zwischen zwei Wesen, die sich a) materiell unterscheiden, b) aufgrund dessen die Situation unterschiedlich wahrnehmen und unterschiedliche Erwartungen an sie stellen und c) eine Orientierung an diesen Unterschieden zeigen und somit die Hybridität selbst herstellen.* (Eine weitere Ausführung des Begriffs erfolgt im Abschnitt 5.1).

Mit dem Blick auf die Austauschprozesse führt die Arbeit keine ontologische Debatte darüber, ob Technik handeln kann oder nicht. Stattdessen werden die Aktivitäten und Zuschreibungsprozesse im Austausch zwischen Nutzer und Agent beobachtet. Die Arbeit nimmt damit eine interpretative Perspektive auf den Austauschprozess ein und fragt danach, *wie* der Austausch zwischen Nutzer und Agent gemeinsam gestaltet wird. Aus dieser Perspektive bestimmen die Interaktionsteilnehmer, wer ein Interaktionspartner ist und wer nicht. Der Soziologe befragt die aufgefundenen Zuschreibungsprozesse danach, ob *Nutzer und Agent den Austausch als soziale Interaktion und sich selbst und ihr Gegenüber als Interaktionspartner behandeln.*

Das Anliegen dieser Arbeit besteht auch nicht darin, den soziologischen Begriff der sozialen Interaktion zu erweitern, sondern zielt darauf, ihn von seinem anthropozentrischen Akteurbegriff zu lösen. Der Begriff soll

nicht erweitert werden, da er sich gerade dadurch auszeichnet, dass er relativ eindeutig und einheitlich definiert ist. Eine Erweiterung des Begriffs der sozialen Interaktion um den Umgang mit technischen Artefakten im Allgemeinen würde dem Begriff seine Präzision nehmen.³ Im Gegensatz zu klassischen soziologischen Theorien bindet die vorliegende Arbeit den Begriff jedoch nicht allein an menschliche Akteure. Vielmehr zergliedert die vorliegende Arbeit den Begriff der sozialen Interaktion in seine strukturellen Elemente, wie wechselseitige Wahrnehmung, gemeinsamer Aufmerksamkeitfokus, Verstehensunterstellungen, und untersucht, inwiefern im hybriden Austausch ähnliche Merkmale beobachtet werden können. Stellt sich heraus, dass der Austausch zwischen Nutzer und Agent die gleichen Strukturen aufweist wie zwischenmenschliche Interaktionen und stellen sich Nutzer und Agent wechselseitig als Interaktionspartner dar und behandeln sich als solche, so kann der hybride Austausch als soziale Interaktion bezeichnet werden. Ist dies nicht der Fall, so muss der hybride Austausch als eigenständige Kommunikationsform konzeptualisiert werden.

Empirische Basis

Die Arbeit fokussiert die Herstellungs- und Zuschreibungsprozesse im Zusammenspiel der Aktivitäten zwischen Mensch und Agent und verortet sich damit innerhalb des interpretativen Paradigmas der Soziologie. Der Fragestellung, ob es sich beim Austausch mit dem Agenten um eine soziale Interaktion handelt, geht die Arbeit auf der Grundlage einer empirischen und qualitativen Analyse von Austauschprozessen zwischen Nutzern und einem Embodied Conversational Agent (ECA) nach. Da ECAs bisher nur als Prototypen existieren und kaum den Schritt aus dem Entwicklungslabor geschafft haben, wurde eines der wenigen Agentensysteme ausgewählt, das für ein interessiertes Publikum erreichbar ist: der ECA Max (vgl. Abb. 1.1). Der Agent wurde maßgeblich von Dr. Stefan Kopp in der Arbeitsgruppe „Wissensbasierte Systeme“ an der Technischen Fakultät der Universität Bielefeld unter Leitung von Univ.-Prof. Dr. Ipke Wachsmuth entwickelt und wird weiterhin in verschiedenen Versionen ausgebaut (mehr dazu s. Abschnitt 4.3). Er ist ein Präsentationsagent, der über verschiedene Themenbereiche informieren kann (z.B.

³Dies zeigt sich z.B. im Interaktivitätsbegriff, der sich durch seinen vielfältigen und häufig unbestimmten Gebrauch auszeichnet (vgl. Schönhagen 2004: 26).

künstliche Intelligenz), sich aber auch für den Nutzer interessiert (z.B. Hobbies, Name, Alter) und z.B. über das Wetter plaudern kann. Das Datenmaterial für die vorliegende Studie wurde im Februar 2004 auf dem Event „Campus:City!“ erhoben. „Campus:City!“ war ein gemeinsames PUSH-Projekt (Public Understanding of Science and Humanities) der Bielefelder Hochschulen und der Stadt Bielefeld. Zu diesem Ereignis wurden Forschungsprojekte der Universität Bielefeld in der Einkaufspassage der Innenstadt aufgebaut und waren damit einem nichtuniversitären und nichtakademischen Publikum zugänglich. Auch der virtuelle Agent Max wurde von der Forschungsgruppe während dieses Ereignisses präsentiert. Am Präsentationsstand des Agenten konnten interessierte Passanten in einen Austausch mit Max treten und sich somit ein Forschungsobjekt aneignen, das bisher noch nicht im Alltag anzutreffen ist. Der Austausch zwischen Nutzer und Max wurde für die soziologische Untersuchung mit zwei Videokameras aufgezeichnet und nach den Maximen der ethnomethodologischen Konversationsanalyse interpretiert (mehr dazu in Kapitel 3).

Aufbau der Argumentation

Um sich der Frage zu nähern, wie der Austausch zwischen Max und Nutzer konzeptualisiert werden kann und ob es sich um eine Interaktion im soziologischen Sinne handelt, wurden verschiedene Unterfragen formuliert, die in den einzelnen Kapiteln behandelt werden: In Kapitel 2 wird gefragt: *Was ist soziale Interaktion und wie können technische Artefakte Interaktionen mitgestalten bzw. als Handlungsträger auftreten?* Dazu werden zunächst der soziologische Begriff der sozialen Interaktion und der interpretative Hintergrund der Arbeit vorgestellt. Der Fokus richtet sich dabei auf die alltäglichen Sinnkonstruktionen (nach Schütz) und die ethnomethodologische Fragestellung, wie Teilnehmer sozialen Sinn und soziale Ordnung herstellen (nach Garfinkel). In diesem Zusammenhang wird auch der konversationsanalytische Blick auf „*talk-in-interaction*“ (Hutchby & Wooffitt 1998: 13) erläutert. Anschließend wird in die wissenschaftlichen Diskurse eingeführt, in denen der Blick auf das Zusammenspiel von Technik und Sozialem gerichtet wird. Dazu zählen die Workplace Studies, konversationsanalytisch ausgerichtete Studien zur Mensch-Computer-Interaktion, die techniksoziologische Diskussion über die Handlungsträgerschaft von Artefakten sowie die wenigen

soziologischen Ansätze, die sich tatsächlich der ‘Interaktion’ von Mensch und computerbasierter Technik zuwenden. Der Überblick wird zeigen, dass der soziologische Blick sich zunehmend auf die Grenzen des Sozialen richtet und dabei die Zuschreibungsprozesse der Teilnehmer selbst fokussiert werden.

In den folgenden Kapiteln werden das methodische Vorgehen und der Forschungsgegenstand vorgestellt. Dazu wird die ethnomethodologische Konversationsanalyse als Methode zur Untersuchung audiovisuell erhobener Interaktionen dargestellt, ein Überblick über die Datenerhebung gegeben und in die Transkriptionskonventionen der Arbeit eingeführt (Kapitel 3). Da es sich bei virtuellen Agenten um relativ unbekannte Objekte handelt, wird in Kapitel 4 ein kurzer Überblick über die Entstehungsgeschichte der Embodied Conversational Agents gegeben, die auf der Vorstellung beruht, dass menschliches Handeln mechanisch darstellbar ist. Anschließend werden der Forschungskontext des virtuellen Agenten Max sowie der Agent selbst und seine Kommunikationsfähigkeiten dargestellt. Ausgehend von der Frage „*Durch welche programm-basierten Mechanismen kann der ECA Max zum ‘Interaktionspartner’ werden?*“ wird erstens die Programmstruktur des Agenten vorgestellt, in der der Austausch mit dem Nutzer als Dialog konzeptualisiert ist, und an einem Dialogbeispiel erläutert. Zweitens werden die Präsentation des Agenten auf dem Bildschirm sowie ein Präsentationstext analysiert, in dem sich der Agent einem Nutzer vorstellt. Es wird sich zeigen, dass Max als ein Ansprechpartner bezeichnet werden kann, der Soziales und Technisches vereint. Der Agent zeichnet sich somit als ein Handlungsträger mit ambigen Charakter aus.

Kapitel 5 führt den Begriff des hybriden Austauschs ein und geht der Frage nach, *welche situativen Rahmungen des hybriden Austauschs im aufgezeichneten Datenmaterial zu finden sind*. Virtuelle Agenten sind Prototypen und nur selten im Alltag anzutreffen. Der aufgenommene Austausch findet auf dem Event „Campus:City!“ statt und zeichnet sich durch seine Einmaligkeit und Außergewöhnlichkeit aus. Es sind somit keine Handlungs-routinen zu beobachten, sondern vielmehr die situative Aneignung eines neuen Artefakts durch den Nutzer, die häufig einen testenden Charakter hat. Der hybride Austausch wird von Nutzer und dem Agenten als eine Situation des Kennenlernens gerahmt, in der Max als außergewöhnliches und fremdes, als andersartiges Gegenüber konstruiert wird. Nutzer und Agent fragen sich wechselseitig persönliche Informatio-

nen ab und stellen Gemeinsamkeiten und Unterschiede fest. Dabei steht Max auf dem Prüfstand, insofern die Nutzer den interaktiven und sozialen Status des Agenten ausloten. Es wird sich zeigen, dass sich der Austausch durch einen hybriden und unentschiedenen Charakter auszeichnet, der von Nutzer und Agent immer wieder selbst hergestellt wird.

Die aufgenommenen Situationen zeichnen sich zudem durch ihren öffentlichen Charakter aus. Während der Agent von einem Dialog mit einem Nutzer ausgeht, befindet sich der Nutzer in einer Situation mit Publikum, das ihn beobachtet. Die besondere Struktur dieser Zweiweltlichkeit, ihre unterschiedlichen Teilnahmemöglichkeiten und differenten Aufmerksamkeitsorientierungen werden ebenfalls in diesem Kapitel vorgestellt und unter Rückgriff auf den „footing“-Begriff von Goffman (1981a) analysiert. Dabei wird sich zeigen, dass der Austausch mit Max immer wieder als ein „So-Tun-als-ob“ (Goffman 1980: 60) einer sozialen Interaktion gerahmt wird.

Die Frage, *auf welchen 'interaktiven' Grundlagen der hybride Austausch aufbaut*, wird in Kapitel 6 und 7 verfolgt. Dazu wird der soziologische Interaktionsbegriff in seine wesentlichen Bestandteile zergliedert und der Austausch zwischen Nutzer und Agent daraufhin untersucht. Kapitel 6 geht diesen Fragen in der Analyse der Eröffnungen und Beendigungen im hybriden Austausch nach. Diese „rituellen Klammern“ (Goffman 1982a: 118) werden mit Eröffnungen und Beendigungen in zwischenmenschlichen Interaktionen verglichen und ihre Besonderheiten herausgearbeitet. Es wird sich zeigen, dass die Eröffnungen und Beendigungen im hybriden Austausch dem strukturellen Aufbau zwischenmenschlicher Gespräche ähneln. Die soziale Rahmung des Austauschs wird jedoch immer wieder gebrochen und es wird auf seine technischen Grundlagen verwiesen. Auch hier zeigt sich der hybride und ambige Charakter des Austauschs, der zwischen sozialen Interaktionsroutinen und technischer Determinierung changiert.

Kapitel 7 widmet sich der Gesprächsorganisation und der sequentiellen Verknüpfung der einzelnen Beiträge von Nutzer und Agent. Im Gegensatz zu zwischenmenschlichen Interaktionen zeichnet sich der hybride Austausch durch eine asynchrone und deterministische Beitragsabfolge aus. Die sequentielle Verknüpfung der Beiträge weist dabei häufig Brüche auf, insofern die Beiträge des Agenten 'schief' anschließen oder vom Nutzer als nicht relevant betrachtet werden. Die Nutzer können ihre Handlungen daher häufig nicht auf einer Unterstellung gemeinsamen Verstehens und

reziproken Perspektiven aufbauen. Insgesamt zeichnet sich der Austausch durch einen Wechsel von Phasen aus, die den Eindruck einer fokussierten Interaktion erwecken, und Phasen, in denen Nutzer und Agent keine gemeinsame Interaktionsgrundlage herstellen können. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen wird ein Modell für die Basisstruktur im hybriden Austausch entwickelt, das sich auch auf andere computerbasierte und dialogartige Austauschprozesse übertragen lässt.

Da ein zentrales Problem im hybriden Austausch die fehlenden Sinnanschlüsse des Agenten sind, geht Kapitel 8 der Frage nach, *wie die Nutzer im hybriden Austausch mit kommunikativen Störungen umgehen*. Es werden verschiedene Mechanismen der Verstehenssicherung analysiert, welche die Nutzer anwenden, um ein gefährdetes Verstehen zu bereinigen: die Textkorrektur, die Reparatur und die Problembehandlung. Deutlich wird in diesem Kapitel die Zweiweltlichkeit des Austauschs, denn der Agent definiert auch einen Austausch als problemlos, den der Nutzer als problematisch behandelt. Zudem zeigen sich in der Analyse deutlich die Grenzen, innerhalb derer der Austausch als eine Art Interaktion und der Agent als eine Art Akteur gedeutet werden können.

Kapitel 9 geht einer Besonderheit der Austauschprozesse zwischen Nutzer und Max nach. Im Datenmaterial konnten immer wieder spielerische und provokative Formen gefunden werden, mit denen die Nutzer die Handlungsträgerschaft des Agenten herausfordern. In einem Ratespiel wird der Agent auf seine Ebenbürtigkeit mit dem Nutzer geprüft. Anhand einer Frotzelsequenz und einem Schlagfertigkeitstest wird gezeigt, wie die Nutzer dem ambigen Charakter des Agenten durch Handlungsformen begegnen, die sich selbst durch ihre Doppelbödigkeit auszeichnen. Während in diesen Beispielen immer wieder Gemeinsamkeiten mit dem Agenten gefunden werden, können auch stark provokative Formen beobachtet werden, in denen eine Art Machtkampf mit dem technischen Artefakt stattfindet. Dies wird am Beispiel einer Beleidigung und eines versuchten Rechnerabsturzes gezeigt. Die provokativen und spielerischen Rahmungen des Austauschs durch die Nutzer werden als Versuch gedeutet, das ausweichende Verhalten des Agenten zu normalisieren. Gleichzeitig wird jedoch auch deutlich, dass es eine Vorstellung von einem adäquaten Umgang mit dem Agenten gibt, der sich gerade dadurch auszeichnet, dass der unentschiedene Status des Agenten offenglassen wird.

Kapitel 10 fasst die Erkenntnisse zusammen und diskutiert die zentralen Merkmale des Austauschs, seine Hybridität und Ambiguität.

Verwendung zentraler Begriffe

Eine Schwierigkeit dieser Arbeit besteht darin, über einen technischen Ansprechpartner zu schreiben, ohne diesen selbst zu anthropomorphisieren. In der Arbeit wird daher zwischen Max, Agent und System unterschieden. ‘Max’ wird verwendet, wenn der Agent als ‘Interaktionspartner’ im Austausch mit dem Nutzer beschrieben wird, z.B. in Transkripten oder Situationsbeschreibungen. In diesem Fall wird der Agent als handlungsfähiger Akteur beschrieben, der denken, handeln, fühlen kann. ‘Agent’ und ‘System’ werden in der Analyse verwendet und verweisen auf die technischen Programmstrukturen, mittels derer Max ‘lebendig’ wird. Dabei behandelt der Begriff Agent das Programm stärker als eine programmierte, audiovisuelle und autonome Entität, der Begriff System verweist stärker auf die Programmstrukturen, die ‘im Hintergrund’ tätig sind.

An einigen Stellen wird der Austausch in der vorliegenden Arbeit auch als ‘Dialog’ bezeichnet. Beim Begriff Dialog handelt es sich um eine Beschreibungskategorie des Felds, da das Agentensystem auf der Vorstellung eines Dialogs zwischen Agent und Nutzer aufbaut. Die Personen, die in einen Austausch mit Max treten, werden als ‘Nutzer’ bezeichnet. Auch dies ist eine Kategorie des Felds – als Nutzer bezeichnen die Informatiker Personen, die mit dem Agenten umgehen. Zudem zeigt die Analyse, dass die Personen, die in einen Austausch mit Max treten, selbst eine Orientierung an der Rolle des Nutzers zeigen und sich somit selbst als solcher ausgeben (vgl. Abschnitt 5.4).

KAPITEL 2

Technik als Interaktionspartner?

Um die Frage zu beantworten, inwiefern es sich beim hybriden Austausch mit dem Agenten um eine soziale Interaktion handelt, muss zunächst der Begriff der sozialen Interaktion geklärt werden. Im Folgenden wird zunächst der soziologische Interaktionsbegriff vor dem Hintergrund des interpretativen Paradigmas der Soziologie vorgestellt, auf dem die vorliegende Arbeit aufbaut. Dabei wird neben der Frage, was Interaktion ist, auch die Frage verfolgt, wie Akteure ihrem Handeln und dem des anderen Sinn zuschreiben und ein gemeinsames (intersubjektives) Verstehen möglich ist. Es wird sich zeigen, dass der soziologische Interaktionsbegriff allein menschlichen Akteuren die Fähigkeit zur Interaktion zuschreibt. Demnach kann der hybride Austausch nicht als Interaktion beschrieben werden, da der Agent ein technisches Artefakt ist. Entsprechend werden im anschließenden Abschnitt 2.2 verschiedene Ansätze vorgestellt, die den Umgang mit technischen Artefakten fokussieren und die Möglichkeiten technischer Handlungsträgerschaft diskutieren.

2.1 Soziale Interaktion

Der heutige Interaktionsbegriff der Soziologie wurde vor allem durch die Arbeiten von Erving Goffman geprägt (s. unter anderem Goffman 1959, 1972a, 1982a und 1982b), der den Bereich der Interaktion als eigenständigen soziologischen Untersuchungsgegenstand „in its own right“ (Goffman 1983: 2) einforderte und gleichsam etablierte. Als *Interaktion* wird die wechselseitige Wahrnehmung und Kommunikation von zwei körperlich anwesenden Personen verstanden, die wahrnehmen, dass sie wahrgenommen werden, und einen gemeinsamen Aufmerksamkeitsfokus teilen (vgl. Goffman 1983).

Goffman betont, dass Interaktionen in „social situations“ (Goffman 1983: 2) stattfinden, in denen sich mindestens zwei Personen in „response presence“ (ebenda) des anderen befinden. Häufig sind auch weitere Personen anwesend, die nicht in die Interaktion einbezogen werden. Goffman (1972a) unterscheidet daher zwischen „*unfocused interaction* and *focused*

interaction“ (ebenda: 7). Unfokussierte Interaktionen beziehen sich lediglich auf die wechselseitige Wahrnehmung der physikalischen Präsenz anderer, an der sich die Akteure wechselseitig ausrichten, z.B. Fußgänger auf der Straße, die am Verhalten des anderen ihr Verhalten ausrichten, oder Patienten im Warteraum. In fokussierten Interaktionen teilen die Interaktionspartner zudem eine visuelle und kognitive Aufmerksamkeit und Gerichtetheit auf einen gemeinsamen Fokus über eine bestimmte Dauer, z.B. zwei Personen im Gespräch, das gemeinsame Brettspiel oder ein tanzendes Pärchen (vgl. ebenda).¹ Innerhalb der Soziologie werden soziale Interaktionen meist als fokussierte Interaktionen begriffen.² Fokussierte Interaktionen sind somit räumlich und zeitlich begrenzt und an die körperliche Anwesenheit der Personen gebunden, die ihre Aufmerksamkeit auf einen gemeinsamen Fokus richten und ihr Verhalten am Verhalten des anderen ausrichten und dies ebenso vom anderen erwarten.³ Die Interaktion zeichnet sich dabei durch eine „special mutuality“ (Kendon 1988: 22) von Wahrnehmung, Wahrnehmungs-Wahrnehmung⁴ und Handlungskoordination aus:

„P can gauge the actions of Q and adjust his own actions accordingly, but in co-presence Q can do likewise, and both P and Q can, therefore, adjust his actions to the fact that the other is adjusting to his own adjustments.“ (ebenda)

Die wechselseitige Verstrickung von Handlungsorientierungen ist an gesellschaftliche Deutungsmuster und Konventionen gebunden (vgl. Goffman 1983, s. auch die Ausführungen zu Schütz weiter unten). Die Ak-

¹Eine anschauliche Unterscheidung der beiden Begriffe und ihren häufig fließenden Übergängen findet sich in Kendon 1988: 24-30.

²Ausführliche Überblicke und Vergleiche der Interaktionsbegriffe und ihrer jeweils theoretischen Einbettungen geben Abels 2004a und 2004b, Jäckel 1995, Schneider 2002 und 2005 sowie Wilson 1981.

³Zeitgleiche Kommunikationssituationen mit technisch vermittelten Gegenüber werden häufig als eingeschränkte Interaktionsvarianten genannt. z.B. ein Telefongespräch (vgl. Goffman 1983: 2, s. auch Kieserling 1999: 24).

⁴Der Begriff der Wahrnehmungs-Wahrnehmung bezeichnet in dieser Arbeit den Vorgang, dass sich zwei Personen wechselseitig wahrnehmen und ebenso wahrnehmen, dass sie von der anderen Person wahrgenommen werden. Ähnlich wie der von Luhmann geprägte Begriff der Erwartungs-Erwartungen steht der Begriff somit als eine Art 'Abkürzung' für einen komplexen Vorgang und dient auch als Lesehilfe, da der Prozess nicht immer wieder neu beschrieben werden muss.

teure bilden entsprechend Erwartungen an Situationen und das Handeln des anderen aus und erwarten ebenfalls, dass das Gegenüber solche Erwartungen an die Situation stellt (vgl. den Begriff der Erwartungserwartungen nach Luhmann).

Der Interaktionsbegriff basiert auf der Vorstellung einer Wechselwirkung und sozialen Orientierung am anderen, die ihren Ursprung in klassischen soziologischen Arbeiten von Georg Simmel und Max Weber hat. Mit dem Begriff der *Wechselwirkung* legte Georg Simmel Ende des 19. Jahrhunderts „die Basis für eine Soziologie der ‘Inter-Aktion’“ (Abels 2004a: 203), ohne jedoch selbst diesen Begriff zu verwenden. Unter dem Begriff der Wechselwirkung versteht er, dass der Mensch auf andere Menschen „Wirkungen ... ausübt und Wirkungen von ihnen empfängt“ (Simmel 1992: 18). Diese Wirkungen können unterschiedlicher Natur sein, z.B. kämpferisch oder spielerisch, und verschieden motiviert sein, z.B. aus erotischen oder religiösen Trieben oder um einen bestimmten Zweck zu erfüllen. Stark verkürzt dargestellt, entstehen durch das Zusammenspiel der Wechselwirkungen Strukturen und Formen eines Ganzen, einer Gesellschaft. Diese wird von den Individuen als Realität erfahren und wirkt sich wiederum auf die Wechselwirkungen der Individuen aus (vgl. ebenda, s. auch Abels 2004a: 204-208).

Den zweiten Bezugspunkt bildet der Begriff des *sozialen Handelns* von Max Weber:

„‘Soziales’ Handeln ... soll ein solches Handeln heißen, welches seinem von dem oder den Handelnden gemeinten Sinn nach auf das Verhalten *anderer* bezogen wird und daran in seinem Ablauf orientiert ist.“ (Weber 1984: 19)

Für Weber ist Handeln immer mit einem subjektiven Sinn verbunden, den die Akteure dem Handeln zuschreiben (vgl. ebenda). Der Begriff des sozialen Handelns beinhaltet die Vorstellung einer Ausrichtung der Akteure aufeinander, in der das Gegenüber und seine Handlungen in das eigene Handeln eingeschlossen werden. Eine wechselseitige Anwesenheit und Ausgerichtetheit der Akteure ist dabei nicht notwendig. Weber selbst verwendet den Begriff der Interaktion nicht. Im Vergleich des Begriffs der sozialen Handlung mit dem der Interaktion stellt Abels (2004) fest, dass der Unterschied „nur in der *fortdauernden Wechselseitigkeit* des Handelns“ (ebenda: 210) liegt. Diese wechselseitige Ausrichtung der Akteure aufeinander und die Orientierung am anderen wird auch von Weber mit

dem Begriff der „sozialen Beziehung“ (ebenda: 47) gefasst, die in der „Chance“ (ebenda) eines wechselseitigen sinnvollen Handelns liegt. Als Beispiele nennt er z.B. Freundschaft und Kampf, aber auch soziale Gebilde wie Staat und Kirche. Der Begriff beinhaltet somit neben sozialen Interaktionen auch andere Beziehungsformen.

Im Wesentlichen können zwei Paradigmen des soziologischen Interaktionsbegriffs unterschieden werden: Das „interpretative Paradigma“ und das „normative Paradigma“ (Wilson 1981).⁵ Das normative Paradigma basiert auf dem Strukturfunktionalismus von Talcott Parsons. Es geht davon aus, dass Individuen im Lauf ihrer Sozialisation ein gemeinsam geteiltes „System kulturell etablierter Symbole und Bedeutungen“ (ebenda: 57) erwerben und verinnerlichen. Dieses System ermöglicht folglich eine wechselseitig geteilte Deutung von Handlungen und Objekten und damit ein gemeinsames Verstehen. Damit unterstellt das Paradigma eine „feste Verbindung ... zwischen der Situation eines Handelnden und seinem Handeln in dieser Situation“ (ebenda: 56), aus der deduktiv geschlossen werden kann, wie Handelnde abhängig von ihren Dispositionen und der aufgefundenen Situation wahrscheinlich handeln werden.

Die vorliegende Arbeit fokussiert hingegen die situativen Interpretationen und Aneignungsprozesse, die am Präsentationsstand von Max beobachtet werden können. Damit verortet sich die vorliegende Studie im interpretativen Paradigma, das „Interaktion als einen im Kern interpretativen Prozess [verstelt], in dem sich im Ablauf der Interaktion Bedeutungen ausbilden und wandeln“ (Wilson 1981: 60). Diesem Paradigma sind die Arbeiten von George Herbert Mead (1991, Orig.: 1934) und Herbert Blumer (1973), die Arbeiten von Alfred Schütz (1981, Orig.: 1953), Peter Berger und Thomas Luckmann (2000, Orig.: 1966) sowie die Arbeiten der darauf aufbauenden Ethnomethodologie zuzurechnen (vgl. Garfinkel

⁵Im Gegensatz dazu werden traditionell *drei* Handlungstheorien unterschieden: Das interpretative, das normative und das zweckgerichtete Paradigma, dem die Rational-Choice-Ansätze zuzurechnen sind. Die Rational-Choice-Ansätze verknüpfen Handeln und Rationalität. Rational handelnde Akteure setzen verschiedene Mittel zu einem bestimmten Zweck ein. Die Auswahl einer Handlung berechnen Akteure danach, welche Handlungsalternativen von allen wahrgenommenen Alternativen ihnen in einer Situation am wahrscheinlichsten erscheinen und deren Nutzen in Abhängigkeit von seinen Kosten für sie am höchsten ist (Nutzungsmaximierung). Die Einfachheit dieser Formel täuscht jedoch über ihre Schwierigkeiten hinweg. Es stellt sich die Frage, wie Akteure Erwartungswahrscheinlichkeit, Nutzenwert und Anzahl der Handlungsalternativen angeben können (vgl. Esser 1991 und Schneider 2005: 83-183).

1967).⁶

In den folgenden Abschnitten wird dargestellt, wie Akteure ihren Alltag und die Handlungen anderer als sinnvoll deuten, und wie sie durch ihr Handeln ein gemeinsames Verstehen und soziale Ordnung herstellen. Dazu wird auf die Arbeiten von Alfred Schütz und Harold Garfinkel zurückgegriffen und die interaktionistische Perspektive der Konversationsanalyse dargestellt, die auf diesen Arbeiten aufbaut. Auf die Arbeiten der Konversationsanalyse wird in der vorliegenden Studie doppelt zurückgegriffen. Einerseits dient die konversationsanalytische Perspektive auf situative Deutungsprozesse in zwischenmenschlichen Interaktionen als Vergleichsfolie für die Strukturen, die im hybriden Austausch gefunden werden können (vgl. Abschnitt 2.1). Andererseits wird die Konversationsanalyse auch als Methode genutzt, um diese kommunikativen Prozesse zu interpretieren (vgl. dazu Abschnitt 3.1).

Interaktive Sinnkonstruktion

Wie oben dargestellt, basieren Interaktionen auf der Verkettung sozialer Handlungen mehrerer Akteure, die ihr Verhalten wechselseitig aneinander ausrichten. Der Sinn einer sozialen Handlung basiert nach Weber auf dem subjektiven Sinn, mit dem ein menschliches Individuum sein Handeln verbindet. Es stellt sich daher die Frage, wie subjektiver und intersubjektiver Sinn hergestellt und erfahren werden kann. Während Weber diese Frage offenlässt, geht Alfred Schütz (1971, 1981) den Konstruktionsprinzipien des Sinnverstehens nach.

⁶Neben dem normativen und interpretativen Paradigma wurde in den letzten Jahren auch ein systemtheoretischer Interaktionsbegriff entwickelt, der sich stark an die Arbeiten von Goffman anlehnt. Interaktionen werden als „einfache Sozialsysteme“ (Luhmann 1975a) verstanden, die sich durch die wechselseitige Wahrnehmung und „Kommunikation unter Anwesenden“ (Kieserling 1999) von ihrer Umwelt abgrenzen (vgl. auch Luhmann 1975b). Ähnlich wie bei Goffman ist die körperliche Anwesenheit der Interagierenden zentral. Kieserling (1999) beschreibt Interaktionen als einen „Sachverhalt, der die Personen in Hörweite und ihre Körper in Griffnähe bringt“ (ebenda: 15). Die wechselseitigen Sinnkonstruktionen finden im Kommunikationsprozess statt. Kommunikation wird in drei Bestandteile differenziert: Information, Mitteilung und Verstehen (vgl. Luhmann 1995: 115). Die Unterscheidungsleistung von Information und Mitteilung ist dabei konstitutiv für die Sinnggebung. Verstehen wird jeweils durch Anschlusshandlungen abgesichert, durch die zu erkennen gegeben wird, wie die erste Handlung verstanden wurde und die Kommunikation fortgesetzt wird (vgl. Luhmann 1987: 191-241 und 1995).

Schütz geht davon aus, dass das Individuum in seiner „natürlichen Weltanschauung“ (Schütz 1981: 137) die „alltägliche Lebenswelt“ (Schütz & Luckmann 2003: 29) als geordnet und selbstverständlich gegeben erlebt. Dies beruht jedoch nicht auf fix gegebenen Strukturen des Alltags, wie im normativen Paradigma, vielmehr ist die Geordnetheit und Selbstverständlichkeit des Alltags eine interpretative Leistung des Individuums. Der Einzelne orientiert sich innerhalb des Alltags abhängig von seinem Wissen und seinen Interessen sowie eigenen Erfahrungen und den Erfahrungen, die ihm von anderen übermittelt wurden (vgl. Schütz 1971). Die jeweilige Situation, in der sich das Individuum befindet, wird dabei nicht in ihrer gesamten Komplexität erfasst, sondern es werden jeweils bestimmte Ausschnitte fokussiert und relevant gesetzt. Die Relevanz eines Gegenstands gestaltet sich abhängig vom pragmatischen Interesse einer Person zu diesem Zeitpunkt und seiner „biographisch bestimmten Situation“ (ebenda: 10), d.h. seinem aktuell verfügbaren Wissensvorrat und den Erfahrungen, auf Grund derer das Individuum eine Situation deutet. Die Elemente einer Situation werden somit, abhängig von ihrer Relevanz für das Individuum, ausgewählt.

Diese Auswahl wird unter Rückgriff auf „Typisierungen“ (Schütz 1971: 17-22) von Situationen, Akteuren und Handlungen getroffen. Um menschliches Handeln zu verstehen, „genügt es, typische Motive von typischen Akteuren zu finden, welche das Handeln als ein typisches solches erklären, das aus einer typischen Situation entstand“ (Schütz 1972b: 14). Schütz spricht auch von „Rezepten und Faustregeln“ (Schütz 1971: 24), die Alltagsteilnehmer sowohl als Deutungsmuster für die Auslegung des Alltags als auch als Orientierung für die Gestaltung eigener Handlungen verwenden. Diese Rezepte werden als selbstverständliche Wissensressourcen unterstellt und können gerade in interkulturellen Zusammenhängen irritiert werden, in denen das Gegenüber andere Rezepte zur Interpretation und Gestaltung der Interaktion verwendet (vgl. Schütz 1972a).

Typisierungen und Rezepte beruhen auf zwei Idealisierungen, die Schütz von Husserl übernimmt: Die „Idealisierung des ‘Und-so-weiter’“ und die „Idealisierung des ‘Ich kann immer wieder’“ (Schütz & Luckmann 2003: 34). Diese Idealisierungen beziehen sich auf die alltäglichen Annahmen, dass unser Erleben Bestand hat und wiederholte Handlungen ähnliche Ergebnissen erzielen können. Der Einzelne nimmt z.B. an, dass er beim Bäcker Brot, aber keine Blumen kaufen kann, und dass er wie schon gestern dieses Brot mit Geld, aber nicht mit Streichhölzern erwerben kann.

Die Lebenswelt wird von Einzelnen als intersubjektive Welt erfahren.

„Sie ist intersubjektiv, da wir in ihr als Menschen unter Menschen leben, an welche wir durch gemeinsames Einwirken und Arbeiten gebunden sind, welche wir verstehen und von welchen wir verstanden werden.“ (Schütz 1971: 11)

Die anderen Menschen erlebt der Einzelne abhängig von ihrer raumzeitlichen Verfügbarkeit. Schütz unterscheidet den unmittelbar gegebenen „Mitmenschen“ (ebenda: 18), den „Zeitgenossen“ (ebenda: 17), der zur selben Zeit aber an einem anderen Ort existiert, sowie „Vorgänger“ und „Nachfolger“ (ebenda: 18), die an anderen Orten zu anderen Zeiten existierten oder existieren werden (vgl. auch Schütz & Luckmann 2003: 98-146). Abhängig von ihrer Verfügbarkeit bildet der Einzelne unterschiedliche Beziehungen zu den anderen aus. Ego nimmt einen ihm unmittelbar gegebenen Mitmenschen als ein anderes, ihm ähnliches Bewusstsein wahr („Dubeziehung“ (Schütz 1981: 228)).⁷ Während die Du-Beziehung einseitig ist, kommt es in der „Wirbeziehung“ (ebenda: 229) zu einer unmittelbaren und wechselseitigen Wahrnehmung von Alter und Ego.⁸ Das Erleben von Alter ist Ego z.B. durch dessen Mimik, Gestik oder sprachliche Äußerungen zugänglich und wird als „subjektiv sinnvolle Erfahrungen eines fremden Ich[s]“ (Schütz & Luckmann 2003: 103) wahrgenommen. Am Beispiel der gemeinsamen Beobachtung eines Vogelflugs verdeutlicht Schütz des Weiteren, dass Ego, obwohl er keinen direkten Zugang zur Erfahrungswelt von Alter hat, unterstellt, dass Alter den Vogel zeitgleich mit ihm und auf ähnliche Weise wie er erfährt (vgl. Schütz 1981: 229-232). Alter und Ego unterstellen sich somit wechselseitig ein gemeinsames intersubjektives Erleben. Durch Wir-Beziehungen wird die „Intersubjektivität der Lebenswelt überhaupt aus[ge]bildet und kontinuierlich bestätigt“ (Schütz & Luckmann 2003: 109). Wir-Beziehungen entwickeln sich in Face-to-Face-Situationen und sie werden als „Prototyp“ (Schütz 1972b: 15) sozialer Beziehungen bezeichnet. Schütz geht davon aus, dass ein vollständiges Fremdverstehen (und auch Selbstverstehen) nicht möglich ist: „fremd gemeinter Sinn bleibt auch

⁷Es hat sich später die Schreibweise „Du-Beziehung“ durchgesetzt.

⁸Davon unterscheidet sich z.B. die „Ihr-Beziehung“ (Schütz & Luckmann 2003: 118) mit einem nicht anwesenden Zeitgenossen. Diese Beziehung zeichnet sich durch einen höheren Grad der Anonymität aus und beruht auf abgeleiteten Typisierungen (vgl. ebenda: 116-128).

bei optimaler Deutung ein Limesbegriff“ (Schütz 1981: 139). Es stellt sich daher die Frage, wie Verstehen unter dieser Voraussetzung möglich ist. Schütz argumentiert, dass die Alltagsteilnehmer das Problem pragmatisch lösen: Sie wissen um die unterschiedlichen Erfahrungen und Wissensvorräte des anderen, doch unterstellen sie eine gemeinsame Deutung der Welt und ein gemeinsames Verstehen (vgl. Schütz 1971: 11-15). Diese Herstellung intersubjektiven Verstehens fasst er unter dem Begriff der „Generalthese der reziproken Perspektiven“ (ebenda: 14, s. auch Schütz & Luckmann 2003: 99), die auf zwei Idealisierungen beruht.

Die erste Idealisierung ist die „Idealisierung der Vertauschbarkeit der Standorte“ (Schütz 1971: 13): Ausgehend von dem Standort, den Ego in einer Situation einnimmt, gestalten sich seine „Reichweite“ (Schütz & Luckmann 2003: 71) und „Wirkzone“ (ebenda: 77), also der Ausschnitt der Welt, den er unmittelbar wahrnehmen und auf den er unmittelbar einwirken kann. Prinzipiell unterscheiden sich die Standorte von Alter und Ego, doch geht Ego im alltäglichen Leben davon aus, dass er an der Stelle des anderen die gleiche Perspektive auf die Welt hätte:

„Wäre ich dort, wo er jetzt ist, würde ich die Dinge in gleicher Perspektive, Distanz, Reichweite erfahren wie er; und wäre er hier, wo ich jetzt bin, würde er die Dinge in gleicher Perspektive erfahren wie ich.“ (Schütz & Luckmann 2003: 99)

Die zweite Idealisierung betrifft die „Idealisierung der Kongruenz der Relevanzsysteme“ (Schütz 1971: 13). Während die erste Idealisierung von ähnlichen Perspektiven der Akteure in Bezug auf die Distanz zu Gegenständen abhängig vom Standort ausgeht, idealisiert die zweite Grundannahme die Perspektiven auf eine Situation anhand der biographischen Erfahrungen. Ego geht davon aus, dass zwischen Alter und ihm genügend Ähnlichkeiten bestehen, dass er an Alters Stelle die Welt ähnlich wahrnehmen und sich ähnlich verhalten würde. Bei der Interpretation von Alters Verhalten greift Ego auf Konstruktionen typischer Situationen, Akteur-, Handlungs- und Deutungsmuster zurück, die er zuvor erfahren hat und deren Erfahrung er Alter gleichermaßen unterstellt (vgl. Schütz 1971, Schütz & Luckmann 2003: 98-101).

Schütz verwendet den Begriff der Interaktion nicht, da er die Alltagserfahrung aus der Perspektive des Einzelnen beschreibt. Er beschreibt jedoch, wie Ego den anderen in Face-to-Face-Situationen als Mitmenschen erfahren kann. Zudem kann Ego Alter in sein Handeln einbeziehen. Da-

zu wird zwischen dem Handeln, dem geplanten Verhalten eines Individuums und der Handlung, dem abgeschlossenen Handeln, unterschieden (vgl. Schütz 1971: 22-23). Handeln ist somit immer an einen Entwurf gebunden, in dem auch das Ergebnis der abgeschlossenen Handlung mit eingeplant wird. Handeln erhält damit eine zeitliche Perspektive und wird zudem an Motive gebunden, also an einen Sinn und Zweck, den der Handelnde mit seinem Tun verbindet.

Die interpretativen Sinnzuschreibungen beschreibt Schütz durch eine Verkettung von „Um-zu-Motiv“ und „Weil-Motiv“ (Schütz 1971: 24-25, vgl. auch Schütz 1981: 115-136). Das Weil-Motiv bezieht sich auf Gründe, die in vergangenen Erfahrungen des Handelnden liegen, z.B. tötet ein Mann, weil er in einer finanziellen Notlage war (vgl. Schütz 1971: 24-25). Das Um-zu-Motiv verweist dagegen in die Zukunft, ein Mann tötet z.B., um das Geld des Opfers zu bekommen (vgl. ebenda).⁹ Im Entwurf eines Austauschs mit einem anderen unterstellt Ego, dass Alter das Um-zu-Motiv von Egos Handlung erkennt und dies zum Weil-Motiv von Alters Handlung wird. Ego geht z.B. beim Entwurf einer Frage davon aus, dass Alter sein Handeln als Frage erkennt, mit der Ego ein bestimmtes Ziel erreichen möchte. Des Weiteren geht Ego davon aus, dass Alter aufbauend auf dem erkannten Um-zu-Motiv der Frage, z.B. Auskunft zu erhalten, sein Handeln entwirft, z.B. Auskunft zu geben. Ego nimmt somit an, dass seine Frage zum Weil-Motiv wird, an dem Alter sein Handeln orientiert. Die Frage ist somit „das Weil-Motiv der Antwort ..., ebenso wie die Antwort das Um-zu-Motiv der Frage ist“ (Schütz 1972b: 16). Die Konstruktion von Sinn wird somit als wechselseitiger Prozess verstanden, in dem die Akteure das eigene Handeln und das des anderen interpretieren und sich an diesem orientieren. Dieser Prozess basiert auf einer „Idealisierung der Reziprozität der Motive“ (Schütz 1971: 26), insofern Alter ähnliche Motive in typischen Situationen zugeschrieben werden und Ego zudem davon ausgeht, dass Alter dies auch ihm unterstellt.

⁹Sprachlich können Um-zu-Motive auch in Weil-Sätzen formuliert werden. Schütz differenziert daher das unechte und das „echte Weil-Motiv“ (Schütz 1981: 122). Letzteres kann nicht in einen Um-zu-Satz umformuliert werden (vgl. ebenda: 119-130).

Methodische Herstellung sozialer Ordnung

Während Schütz die Herstellung intersubjektiver Sinnkonstruktionen aus der Perspektive der „phänomenologischen Introspektion“ (Schneider 2005: 13) beschreibt, richten die Ethnomethodologie und die ethnomethodologische Konversationsanalyse den Blick auf die *gemeinsame* Herstellung *beobachtbarer* alltäglicher Praktiken, durch die soziale Ordnung und sozialer Sinn hergestellt werden.

Anfang der 1960er Jahre begründete Harold Garfinkel, in Abgrenzung zum Strukturfunktionalismus von Talcott Parsons und in Anlehnung an die Arbeiten von Alfred Schütz und an kulturanthropologische Vorstellungen der Ethnoscience, die Ethnomethodologie. Ähnlich wie Schütz geht Garfinkel davon aus, dass Alltagsteilnehmer die soziale Wirklichkeit und die normative Ordnung der Gesellschaft als „natural facts of life“ (Garfinkel 1972b: 1) erfahren und dass diese selbstverständlichen Tatsachen soziale Konstruktionen sind. Im Gegensatz zu Schütz fokussiert Garfinkel die Frage, *wie* Alltagsteilnehmer durch ihr Handeln soziale Wirklichkeit als sinnvoll und selbstverständlich deuten und hervorbringen. Die Ethnomethodologie beruht auf dem Gedanken, dass die Herstellung sozialer Ordnung methodisch verläuft und beobachtbar ist. Die Vorsilbe „Ethno“ bezieht sich auf die Mitglieder einer bestimmten Gruppe oder Kultur „and ‘method’ refers to the things members routinely do to create and recreate various recognizable social actions or social practices“ (Rawls 2003: 10). Diese Praktiken sind nicht nur vom Forscher beobachtbar, vielmehr liefern die Akteure selbst in ihren Handlungen Interpretationshinweise. Die Ethnomethodologie fokussiert somit die Beschreibung und Analyse der Ethno-Methoden, mittels derer Alltagsteilnehmer ihren Alltag als geordnet und sinnvoll darstellen und interpretieren.

„Ethnomethodological studies analyze everyday activities as members’ methods for making those same activities visibly-rational-and-reportable-for-all-practical-purpose, i.e., ‘accountable,’ as organizations of commonplace everyday activities.“
(Garfinkel 1967: vii)

Die Aktivitäten und Handlungen der Teilnehmer werden als „practical activities“ (Garfinkel 1967: 1) bezeichnet. Bergmann (1988a) deutet den Begriff als „die unausweichlichen Bedingungen der Realisierung von Handlungen in alltäglichen Situationen und Kontexten“ (ebenda: 27). In Anlehnung an Schütz wird die ausgeführte Handlung jeweils als eine Selekti-

on von verschiedenen Handlungsmöglichkeiten innerhalb eines bestimmten Kontextes beschrieben. Es gibt somit immer die Möglichkeit, auch anders handeln zu können. Im alltäglichen Handeln stellt sich dem Akteur somit immer wieder die Frage, was er als nächstes machen soll. Diese Frage wird von Garfinkel auch als „question *par excellence*“ (1967: 12) bezeichnet. Dieser Handlungszwang stellt sich den Alltagshandelnden meist nicht als Problem dar. Vielmehr können die Akteure auf „eingespielte Lösungen“ (Bergmann 1988a: 29) zurückgreifen, auf Grund derer sie Situationen als selbstverständlich deuten. (Hier zeigt sich die Nähe zu Schütz' Begriffen der Typisierungen und Rezepte.)

Die Selbstverständlichkeit, mit der Alltagsteilnehmer die Wirklichkeit deuten und herstellen, wird als ein Produkt wechselseitig verschränkter Handlungsvollzüge gesehen. Garfinkel (1967) spricht von „an ongoing accomplishment of the concerted activities of daily life“ (ebenda: vii). Im Deutschen wird dies als „Vollzugswirklichkeit“ (Bergmann 1981a: 12) bezeichnet, unter der eine Wirklichkeit zu verstehen ist, „die lokal (also: vor Ort, im Ablauf des Handelns), endogen (also: in und aus der Handlungssituation), audiovisuell (also: durch Hören und Sprechen, durch Wahrnehmung und Agieren) in der Interaktion der Beteiligten erzeugt wird“ (ebenda).

Handelnde achten darauf, dass ihre Handlungen von anderen als sinnvolle, selbstverständliche und geordnete Praktiken erkannt werden. In ihren Handlungen liefern sie Interpretationshinweise, durch die ihr Handeln 'accountable' wird, d.h. „observable-and-reportable, *i.e.* available to members as situated practices of looking-and-telling“ (Garfinkel 1967: 1). Der 'account'-Begriff beinhaltet die Vorstellung einer „rationally oriented ordinary observable orderliness“ (Lynch 1993: 15) menschlichen Handelns. Ethnomethodologische und konversationsanalytische Arbeiten beschreiben Aktivitäten daher häufig mit dem Begriff des „doings“, durch den die methodische Hervorbringung der Aktivität und die Orientierung an einem deutenden Gegenüber hervorgehoben wird. So veranschaulicht Sacks (1984b) in seiner Arbeit „On doing 'being ordinary'“, dass eine Person nicht einfach „an ordinary person“ (ebenda: 414) ist, sondern sich durch ihr Verhalten als normale Person darstellt und die anderen sie anhand dieses Verhaltens als solche erkennen können. Die Praktiken zur Herstellung sozialer Ordnung sind somit beobachtbar und können von

Alltagsteilnehmern und Forschern beschrieben werden.¹⁰

Weitere zentrale Begriffe der Ethnomethodologie sind die Indexikalität und Reflexivität (vgl. Garfinkel 1967, s. auch Bergmann 1988a und Lynch 1993). Mit dem Begriff der Indexikalität wird hervorgehoben, dass die Bedeutung von Äußerungen und Handlungen immer nur in ihrem Kontext zu verstehen ist (vgl. Garfinkel 1967: 4-7). Dies wird besonders deutlich bei Begriffen wie 'ich', 'hier' oder 'jetzt', deren Bedeutung sich abhängig von Sprecher, Raum und Zeit verändert, gilt aber genauso für Worte wie 'Brot' oder 'Treffen', z.B. in Äußerungen wie „Kannst du mir mal das Brot reichen?“ oder „Wer geht auf das Treffen heute Abend?“ (vgl. auch Bsp. 2.1, S. 28). Mit diesen Begriffen werden bestimmte Merkmale einer Situation hervorgehoben, wobei sich die Bedeutung des Begriffs aus dem jeweiligen Kontext ergibt, also: um welches Brot oder Treffen es sich handelt, und welche Personen mit den Wörtern 'wer' oder 'du' gemeint sind. Der reflexive Charakter praktischer Handlungen bezieht sich auf diese Verschränkung von Handlung und dem aktuellen Kontext ihrer Herstellung. Handeln erzeugt einerseits die Ordnungsstruktur der Situation und ist „andererseits selbst Teil dieser Situation“ (Bergmann 1988a: 49, vgl. auch Garfinkel 1967: 7-9). Ein bekanntes Beispiel ist das der Warteschlange. Indem sich eine Person A an das Ende einer aufgereihten Personengruppe stellt, rekonstruiert sie den schon bestehenden Kontext der Warteschlange und konstruiert sich gleichzeitig als Teil der Situation. Der Kontext der Warteschlange wird durch das Verhalten der Person A mitbegründet und das Verhalten wird durch die Ordnungsstruktur der Warteschlange verständlich (s. auch Livingston 1987).

Handeln und Verstehen zeichnen sich überdies durch eine „specific vagueness“ (Garfinkel 1972b: 6) aus, die als notwendig ungelöst beschrieben wird, da eine detaillierte Explikation dessen, was man gerade warum tut, den Handlungsablauf stilllegen würde.

„For the purposes of *conducting their everyday affairs*, persons refuse to permit each other to understand 'what they are really talking about' in this way. The anticipation that persons *will* understand, the occasionality of expressions, the

¹⁰Damit einher geht auch ein Aufbrechen der traditionell soziologischen Vorstellung einer objektiven Wissenschaft, die der sozialen Welt aus einer distanzierten Perspektive gegenübertritt (ausführlich in Lynch 1993, vgl. auch die Unterscheidung der Konstruktionen erster und zweiter Ordnung nach Schütz 1981).

specific vagueness of references, the retrospective-prospective sense of a present occurrence, waiting for something later in order to see what was meant before, are sanctioned properties of common discourse.“ (ebenda)

Die alltägliche Sinnaushandlung beruht somit auf der Vagheit der Sprache. An verschiedenen Beispielen zeigt Garfinkel, dass die Alltagsteilnehmer im Umgang mit den anderen gemeinsam geteilte „background expectancies“ (Garfinkel 1972b: 2) unterstellen, die sich auf gesellschaftlichen Deutungsmustern und gemeinsam geteilten Interaktionsgeschichten oder erwarteten biographischen Erfahrungen etc. aufbauen, jedoch nicht expliziert werden (vgl. Garfinkel 1972b: 3-7). Diese „seen but unnoticed features of common discourse“ (Garfinkel 1967: 6) lösen gemeinsam mit der Vagheit der Handlungen das Problem der Unmöglichkeit des Fremdverstehens, da sie auf Idealisierung des gemeinsamen Verstehens und den gemeinsam geteilten Hintergrunderwartungen aufbauen, die, solange keine Probleme auftreten, als gemeinsam geteilt vorausgesetzt werden können.

Die Unterstellung gemeinsamer Erwartungen verdeutlicht Garfinkel an verschiedenen Krisenexperimenten, die er von seinen Studierenden ausführen ließ (vgl. z.B. Garfinkel 1963 und 1972b). In einem Experiment sollten sich die Studierenden entgegen selbstverständlichen Alltagserwartungen verhalten, indem sie sich zuhause als Fremde ausgaben oder den exakten Sinn von bestimmten Worten oder Floskeln im Gespräch mit anderen erfragen sollten (z.B. auf die Frage „Wie geht es dir?“ die Gegenfrage stellen, was die Person damit genau wissen möchte). Sämtliche Experimente führten zu Irritationen und Desorientierungen des Gegenübers. Das Verhalten der Studierenden wurde von den anderen als Normalitätsbruch interpretiert, und es wurden Versuche beobachtet, die Normalität wieder herzustellen (z.B. indem die Studierenden aufgefordert wurden, sich wieder ‘normal’ zu verhalten) oder das Verhalten des anderen zu erklären (z.B. durch eine Laune der Person), teilweise kam es auch zum Abbruch der Interaktion.

Indem die Experimente die Selbstverständlichkeit alltäglicher sozialer Ordnung aufbrechen, bringen sie „diejenigen Strukturmerkmale zutage, die diese Ordnung aufrechterhalten“ (Bergmann 1988a: 42) und verweisen zugleich auf die „Brüchigkeit sozialer Ordnungen“ (Ayaß 2004: 8). Soziale Ordnung und Sinn sind nicht fix gegeben, sondern werden in jeder Situation erneut hervorgebracht. Die unhinterfragte Selbstverständ-

lichkeit des Alltags baut somit auf der Reproduktion von Handlungen auf, die ein weiteres erstes Mal („another first time“ (Garfinkel 1967: 9)) soziale Ordnung herstellen.¹¹

Talk-in-Interaction

Aufbauend auf der Ethnomethodologie und den interaktionsanalytischen Studien von Erving Goffman begründeten Harvey Sacks und Emanuel Schegloff Mitte der 1960er Jahre die Konversationsanalyse, deren Perspektive auf Interaktion im Folgenden vorgestellt wird (vgl. Schegloff 1972, Schegloff & Sacks 1973, Sacks, Schegloff & Jefferson 1974 sowie die posthum veröffentlichten Vorlesungsmitschriften von Sacks 1992).¹² (Eine Darstellung des methodischen Vorgehens der Konversationsanalyse findet sich im Abschnitt 3.1.) Anhand detailreicher Analysen natürlicher, d.h. ungestellter und nicht fiktiver, Interaktionssituationen gehen die konversationsanalytischen Studien den situativen und interaktiven Praktiken nach, mittels derer die Teilnehmer soziale Ordnung und Sinn hervorbringen. Für die Analyse werden Gespräche mit Tonband oder Videokamera aufgezeichnet und später in Transkripte überführt, die den zeitlichen Verlauf und die Art der Realisierung der Handlungen festhalten. Gespräche werden als interaktive und situative Aushandlungsprozesse betrachtet, die auf einer „turn-by-turn basis“ (Sacks et al. 1974: 725) beruhen. Der Fokus liegt dabei auf der Produktion und Interpretation sozialer Handlungen. Gegenstand der Konversationsanalyse ist nicht das Gespräch allein, sondern sein interaktiver und situativer Aushandlungsprozess, statt von Gespräch wird daher auch von „talk-in-interaction“ (Hutchby & Wooffitt 1998: 13) gesprochen (vgl. dazu Sacks et al. 1974).

Die Verbundenheit der Konversationsanalyse mit den theoretischen An-

¹¹Die Ethnomethodologie wird häufig zu Unrecht allein auf die Krisenexperimente reduziert. Um sich selbst zu befremden, kann ein Forscher auch ungewöhnliche Situationen aufsuchen oder detaillierte Beobachtungen während einer Feldforschung durchführen. Als weitere Möglichkeit ist das Vorgehen der ethnomethodologischen Konversationsanalyse zu nennen, die sich mittels Ton- und Filmaufnahmen sowie Transkripten vom Interaktionsgeschehen distanziert und sich so der Herstellung sozialer Ordnung nähert (vgl. dazu auch ten Have 1990: 29f).

¹²Es gibt eine Vielzahl von Einführungen in die ethnomethodologische Konversationsanalyse. An dieser Stelle seien Bergmann 1988c und 2000, Eberle 1997, Heritage 1984: 233-292 und Hutchby & Wooffitt 1998 sowie die Sammelbände von Atkinson & Heritage 1984 und Boden & Zimmerman 1991 genannt.

nahmen von Schütz und Garfinkel zeigt sich in drei Grundannahmen (nach Heritage 1984: 241-244):

1. Die Konversationsanalyse geht davon aus, dass interaktive Vorgänge geordnet verlaufen. Diese Ordnung weist Strukturen „in their own right and as social in character“ (ebenda: 241) auf. Sie sind somit eigenständige Ordnungsvorgänge, die unabhängig von externen Einflüssen oder psychologischen Vorgängen wirken. Gleichzeitig zeigen sich in den Interaktionen die Orientierungen der Akteure an unterstellten, gesellschaftlich geteilten Annahmen und Erwartungen, die sie in ihren Handlungen und Interpretationen zeigen.
2. Interaktionsbeiträge sind an ihrem Kontext orientiert, durch den sie gestaltet werden und den sie gleichzeitig mitgestalten. Heritage bezeichnet Beiträge als „*context-shaped* and *context-renewing*“ (ebenda: 242) und verweist auf die darin enthaltene Verbundenheit zu den ethnomethodologischen Begriffen der Indexikalität und Reflexivität.
3. Das konversationsanalytische Vorgehen ist an der Prämisse, „that there is order at all points“ (Sacks 1984a: 22), orientiert. Elemente einer Äußerung werden bei der Analyse nicht a priori vom Forscher als Zufallsprodukt angesehen, sondern als ordnungsgebender Bestandteil.

Die Basis konversationsanalytischer Studien bilden im Wesentlichen die Organisation einzelner Redezüge und ihre sequentielle Verknüpfung. Redezüge sind, eröffnen oder beenden sie nicht das Gespräch, jeweils in einen vorherigen und einen nachfolgenden Beitrag eingebettet und zeigen eine Orientierung an dieser Einbettung. Dies wird auch als „three-part structure“ (Sacks et al. 1974: 722) bezeichnet: Ein Redezug stellt, erstens, einen Bezug zum vorherigen Beitrag her, bringt, zweitens, einen eigenen Beitrag und stellt, drittens, eine Erwartungsstruktur für den nächsten Beitrag auf.

Der sequentiellen Verknüpfung der Redezüge untereinander ist eine Verständnissicherung inhärent, die als „next-turn proof procedure“ (Hutchby & Wooffitt 1998: 15, erstmals beschrieben in Sacks et al. 1974: 728f) bezeichnet wird. Jeder nächste Beitrag enthält eine Interpretation der vorherigen Äußerung. Die Gesprächsteilnehmer können somit in der jeweiligen Anschlusshandlung des Gegenübers prüfen, wie ihre Äußerung

interpretiert wurde. Entsprechend können sie im darauffolgenden (dritten) Redezug diese Interpretation ablehnen oder daran anknüpfen und somit bestätigen. Schneider (2005) spricht daher auch von einer „Sequenz von dreizügigem Elementarformat“ (ebenda: 64). Ähnlich wie in der Ethnomethodologie wird somit die Herstellung gemeinsamen Verstehens als öffentlicher Prozess verstanden, der von den Beteiligten selbst – aber auch von anderen – beobachtbar ist.

Am Beispiel der Paarsequenz („adjacency pairs“ (Schegloff & Sacks 1973: 295)) wird die sequentielle Verknüpfung von Redebeiträgen besonders deutlich. Paarsequenzen bestehen aus zwei direkt aufeinanderfolgenden Gesprächsbeiträgen, die von zwei unterschiedlichen Personen geäußert werden. Typische Beispiele sind Gruß-Gegengruß, Frage-Antwort, Angebot-Annahme/Ablehnung. Erster und zweiter Teil der Paarsequenz stehen in einem asymmetrischen Verhältnis. Wird der erste Teil einer Paarsequenz geäußert, so wird die Produktion des zweiten Teils erwartet, er wird „conditionally relevant“ (Schegloff 1972: 364). Das heißt, der zweite Teil weist der vorherigen Äußerung den Status einer ersten Äußerung zu. Das Ausbleiben einer zweiten Äußerung wird somit erklärungsbedürftig. Zudem bestimmt der erste Teil den zweiten Teil, insofern auf eine Frage z.B. eine Antwort und kein Gegengruß erwartet wird. Zudem weist der erste Teil das Rederecht einem anderen Sprecher zu. Häufig fällt nach der Produktion des zweiten Teils das Rederecht wieder dem Produzenten des ersten Teils zu, der nun z.B. andeutet, ob er mit der Antwort zufrieden ist oder nicht (vgl. Schegloff 1972, Schegloff & Sacks 1973).

Das folgende Beispiel verdeutlicht die sequentielle Verknüpfung von Paarsequenzen (Quelle: Schegloff 1988: 57f):¹³

Transkript 2.1: Sequentielle Verknüpfung von Redezügen

- | | |
|---|--|
| 1 | Mother: do you know who's going to that meeting? |
| 2 | Russ: who. |
| 3 | Mother: I don't knO:w. |
| 4 | Russ: oh::, prob'ly missiz McOwen ('n detsa) en |
| 5 | prob'ly missiz Cadry and some of the teachers. |

¹³Das Transkript wurde gekürzt, vereinfacht und den Transkriptionskonventionen der vorliegenden Arbeit angepasst. Eigennamen und das englische I werden weiterhin großgeschrieben. Eine ausführliche Diskussion des Beispiels findet sich auch in Hutchby & Wooffitt 1998: 15-17 und Schneider 2005: 61-65.