

Protokoll des 63. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung im November 2018 an der Universität Siegen

Ina Pick

Das 63. Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung (AAG) fand am 9. und 10. November 2018 zum Thema "Technisierung von Interaktion" an der Universität Siegen statt. Das Treffen wurde von Sabine Jautz und Jan Gerwinski organisiert.

Die Tagung lieferte vielfältige Einblicke in ein breites Spektrum empirischer Daten, die vor dem Hintergrund verschiedener Fragestellungen und theoretischer Zugänge angeregt diskutiert wurden. Neben konzeptionell theoretischen Überlegungen zu Interdependenzen von sprachlichem Handeln und Medialität (Pick) standen empirische Daten und Analysen zur Kommunikation von Menschen mittels technischer Systeme als auch zur Kommunikation von Menschen mit technischen Systemen im Zentrum der Beiträge. Als technisch vermittelte Mensch-Mensch-Kommunikation wurde die Messenger-Kommunikation via WhatsApp (Fladrich) sowie ein wikibasiertes Blendend-Learning-System, das in der universitären Lehre eingesetzt wird, vorgestellt (Beißwenger/Pappert). Daten, die Menschen in Interaktion mit technischen Geräten zeigten, basierten auf Assistenzsystemen wie Alexa (Konstantinova) oder Chat-/Social Bots (Lotze). Weiter wurden Mensch-Mensch-Interaktionen bei der Nutzung technischer Geräte untersucht: Ein Multitouch-Tabletop in einem Museum (Rothe), Tablets bei der Gruppenarbeit im Schulunterricht (Frenzke-Shim) sowie der Roboter Pepper im Einsatz als Ergänzung des Sozialprogramms in Pflegeeinrichtungen (Habscheid/Hrcal/Carros).

Berichtsrunde

- *Carolin Baumann* (Universität Siegen) forscht als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Universität Siegen zu Polysemiephänomenen, vor allem zum deutschen Modalverbssystem und Mitteln sprachlichen Perspektivierens, wobei sie besonders die semantischen Ressourcen perspektivierender Verwendungen und ihr Zustandekommen im Kontext interessieren.
- *Michael Beißwenger* (Universität Duisburg-Essen) ist Professor für Germanistische Linguistik und Sprachdidaktik an der Universität Duisburg-Essen. Seine Forschungsschwerpunkte umfassen unter anderem die Bereiche der linguistischen Analyse internetbasierter Kommunikation, des Aufbaus und der Analyse digitaler Sprachressourcen und des Lehrens und Lernens mit digitalen Medien (Germanistische Mediendidaktik).
- *Rolf Briant* (Arvato CRM Solutions GmbH) hat Kommunikationswissenschaften/Computerlinguistik studiert. Er arbeitet bei Arvato CRM Solutions GmbH und ist dort für die Dialogmodellierung und -erstellung für Chat- und Voicebots sowie Kommunikationsdatenanalysen verantwortlich.
- *Gisela Brünner* (em. TU Dortmund) ist emeritierte Professorin für Sprachliche Interaktion in beruflichen und institutionellen Zusammenhängen an der TU Dortmund.

- *Felix Carros* (Universität Siegen) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik und Neue Medien an der Universität Siegen.
- *Katharina Cyra* (Universität Duisburg-Essen) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin im *e-learning* Projekt *bridge* an der Universität Duisburg-Essen. Ihr Promotionsprojekt ist im Themenbereich Mensch-Technik-Interaktion verortet. Der Fokus liegt dabei auf Alltagspraktiken von Nutzern im Umgang mit sprachgesteuerten Assistenztechnologien (wie Alexa oder GoogleHome), wenn diese Teil eines Smart Home-Arrangements sind.
- *Marcel Fladrich* (Universitäten Hamburg und Münster) arbeitet als wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität Hamburg und WWU Münster mit den Schwerpunkten Medienlinguistik, Korpuslinguistik und Mediendidaktik.
- *Anne Frenzke-Shim* (PH Karlsruhe) hat sich in ihrem Dissertationsprojekt mit bildbezogenen Interaktionen an Tablets im Fremdsprachenunterricht beschäftigt. Zurzeit arbeitet sie am Institut für deutsche Sprache und Literatur der PH Karlsruhe im Rahmen des "Qualitätspakt Lehre" (BMBF) an einem Projekt, in dem fachspezifische Tutorenausbildungen konzipiert und die Rolle der TutorInnen untersucht wird.
- *Jan Gerwinski* (Universität Siegen) ist Akademischer Rat in der Germanistik an der Universität Siegen und beschäftigt sich zurzeit vor allem mit Bewerten und Bewertungshandlungen/-interaktionen sowie Populismen in der Kommunikation.
- *Stephan Habscheid* (Universität Siegen) ist Professor für Germanistik/Angewandte Sprachwissenschaft an der Universität Siegen. Ein gesprächsanalytisches Forschungsprojekts über Pausengespräche im Theater, an dem auch Jan Gerwinski, Christine Hrncał, Erika Linz und andere mitgearbeitet haben, wurde kürzlich abgeschlossen. Soeben erschienen ist das "Handbuch Sprache in Organisationen" (HSW 14), das Stephan Habscheid gemeinsam mit Andreas P. Müller, Britta Thörle und Antje Wilton herausgegeben hat – die (Angewandte) Gesprächsforschung findet darin breite Berücksichtigung. Kürzlich angelaufen ist eine Zusammenarbeit mit Wirtschaftsinformatikern zur Konstitution von Emotionalität beim Einsatz humanoider Robotik in der institutionellen Kommunikation.
- *Sandra Hartel* (PH Heidelberg) schreibt ihre Masterarbeit zu Vermittlungsverfahren in der Experten-Besucher-Interaktion im Museum und arbeitet als geprüfte Hilfskraft für Prof. Dr. Inga Harren an der PH Heidelberg.
- *Sandra Herling* (Universität Siegen) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Romanistik der Universität Siegen.
- *Christine Hrncał* (Universität Siegen) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Angewandten Linguistik am Germanistischen Seminar der Universität Siegen. Sie hat im Juni 2018 ihre Promotion zum Thema "Bewertungsinteraktionen in Pausengesprächen im Theater" abgeschlossen und untersucht nun Mensch-Roboter-Interaktion in institutioneller Kommunikation.

- *Sabine Jautz* (Universität Siegen) ist Studienrätin im Hochschuldienst in der Anglistik an der Universität Siegen und forscht (unter anderem zusammen mit Eva-Maria Graf) zu kommunikativen Praktiken in Veränderungskommunikation, bei der Identitätskonstruktion und im Umgang mit Asymmetrien in Coaching- und Beratungsgesprächen.
- *Netaya Lotze* (Universität Münster) ist Sprachwissenschaftlerin mit Forschungsschwerpunkten in den Bereichen Medienlinguistik, Sprache in der Interaktion, Jugendsprachforschung und Onomastik. Sie studierte Germanistik und Philosophie und promovierte als Stipendiatin der Friedrich-Ebert-Stiftung und des Norddeutschen Exzellenznetzwerks mit einer Dissertation zur Mensch-Maschine-Interaktion.
- *Anna Konstantinova* (Universität Münster) ist Doktorandin im Promotionskolleg Empirische und Angewandte Sprachwissenschaft an der Universität Münster.
- *Steffen Pappert* (Universität Duisburg-Essen) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Germanistik/Linguistik an der Universität Duisburg-Essen. Seine Forschungsschwerpunkte sind Medienlinguistik, Textlinguistik, Multimodalität und Politische Kommunikation.
- *Ina Pick* (Universität Basel) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Universität Basel. Zurzeit untersucht sie empirisch-ethnografisch die Einführung einer digitalen Patientendokumentation in einer sozialmedizinischen Einrichtung mit Fokus auf den Interdependenzen von sprachlichem Handeln und Medialität. Ihre Schwerpunkte sind Gesprächslinguistik, Medienlinguistik, Institutionelle Kommunikation, Beratungsforschung, praxisorientierte Forschung.
- *Karola Pitsch* (Universität Duisburg-Essen) ist Professorin für Interpersonale Kommunikation mit den Schwerpunkten multimodale Interaktionsanalysen und soziale Heterogenität am Institut für Kommunikationswissenschaft an der Universität Duisburg-Essen. Sie forscht zu Mensch-Roboter/Agenten-Interaktion in verschiedenen Kooperationsprojekten (unter anderem Roboter als Museumsführer, Assistenzsystem zur Tagesstrukturierung für Senioren und Menschen mit kognitiven Einschränkungen) und arbeitet unter Verwendung mobiler Eye-Tracking-Brillen aktuell an medizinischen Notfall-Trainings und Einkaufs-Interaktionen.
- *Ingmar Rothe* (TU Chemnitz) ist wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Professur für Medienkommunikation der TU Chemnitz und promoviert im Graduiertenkolleg *CrossWorlds* zur Nutzung von einem Multitouch-Tabletop in einem Museum.
- *Melanie Weitz* (REWE Digital GmbH) studierte Terminologie und Sprachtechnologie an der Fachhochschule Köln und promovierte anschließend an der Universität des Saarlandes im Bereich Computerlinguistik zum Thema "Optimierung kommerzieller Translation-Memory-Systeme durch Integration morphosyntaktischer Analyseverfahren". Derzeit arbeitet sie als *Voice User Interface Designerin* bei der REWE Digital GmbH in Köln, wo sie unter anderem die Dialoge für den REWE Skill auf Alexa, dem Google Assistant und Magenta modelliert.

- *Sebastian Weitzel* (Arvato CRM Solutions GmbH) hat Kommunikationsforschung und Phonetik mit Schwerpunkt Computerlinguistik studiert. Seit 9 Jahren ist er im Customer-Relationship-Management Umfeld tätig. Seine Themenfelder sind: Online-Suchsysteme, *Hate Speech*-Erkennung, Anliegenklassifikation.
- *Antje Wilton* (Universität Siegen) ist Akademische Oberrätin an der Universität Siegen am Seminar für Anglistik. Aktuell bearbeitet sie ein gesprächsanalytisches Projekt zu Mediensportinterviews und leitet zusammen mit David Caldwell ein *AILA Research Network* zu Sportkommunikation in der Angewandten Linguistik. Weitere Interessensgebiete in Forschung und Lehre sind die forensische Linguistik sowie Mehrsprachigkeit und Englisch als internationale Verkehrssprache.

Vorträge und Datensitzungen

Ina Pick: Überlegungen zur Interdependenz von Medialität und sprachlichem Handeln (Vortrag mit Datenanalyse)

Ina Pick beschäftigte sich in ihrem Vortrag mit der Interdependenz von Medialität und sprachlichem Handeln und zielte auf theoretische Fragen, die auch (aber nicht nur) die Technisierung von Interaktion betreffen. Es wurden drei zentrale analytische Foki vorgestellt (Handeln, Medialität und Institution), die zur kontrastiven Untersuchung von Kommunikation in verschiedenen medialen Zusammenhängen dienen können. Anhand von empirischen Daten wurden deren Wechselwirkungen exploriert. Handeln wurde als in Handlungskomplexe (Muster, Schemata, Sequenzen) organisiert gefasst, die funktional konstituiert sind und interaktional kommunikativ prozessiert werden. Medialität wurde prozessorientiert verstanden, also in einem nicht nur technischen Verständnis, das jegliche Art der Prozessierung von Zeichen als medialisiert versteht. Unter Institution wurden außersprachliche Bedingungen zusammengefasst, die auch sprachlich konstituiert sein können (gesellschaftliche Zwecke, Wissensbestände, Konstellationen etc.).

Der Vortrag arbeitete die genannten Kategorien und deren Interdependenzen zunächst theoretisch und dann anhand von empirischen Daten tentativ vergleichend heraus (*Face-to-face*-Rechtsberatung, Online-Rechtsberatung und Rechtsberatkolumne einer Gratiszeitung), um den Zugang zu skizzieren. Abschließend wies sie darauf hin, dass die Ergebnisse solcher Untersuchungen auch für Fragen der Anwendung relevant sind, wenn etwa die Auswirkungen von Medialität auf das sprachliche Handeln deutlicher werden oder um Möglichkeiten und Grenzen sprachlichen Handelns in bestimmten Medialitäten besser zu verstehen.

In der Diskussion wurde an den empirischen Daten der vorgestellte Zugang weiter exploriert und es wurde diskutiert, wie sich die Foki jeweils weiter in den Daten bestimmen und aufeinander beziehen lassen. Es wurde darauf hingewiesen, dass man bei solchen Vergleichen genau bestimmen muss, welche Einheiten unter welchen der genannten Foki zu untersuchen sind. Es wurde vorgeschlagen, auch Daten mit ähnlicheren Konstellationen zu vergleichen (z.B. individuelle mündliche und

individuelle Chat-Rechtsberatung), um die Einflüsse der Medialität genauer zu bestimmen. Zudem wurde diskutiert, wie analytisch damit umgegangen werden kann, dass die vorgestellten Analysefoki als interdependent konzipiert sind. Es wurde kritisiert, dass allen Foki bereits ein kulturelles Vorverständnis inhärent ist, woraufhin kontrovers diskutiert wurde, ob und inwiefern man Handeln empirisch vorfinden kann, das nicht seine jeweiligen kulturellen Verankerungen anzeigt und konstituiert.

Ingmar Rothe: Into the wild: Gesprächsanalyse als Methode in der MCI-Forschung (Vortrag mit Datenanalyse)

Ingmar Rothe diskutierte die Rolle gesprächsanalytischer Zugänge im Rahmen der MCI-Forschung am Beispiel seines Projektes zur Nutzung von einem Multitouch-Tabletop. Zunächst gab er einen kurzen Überblick über das Forschungsgebiet der Mensch-Computer-Interaktion (MCI oder HCI) und nahm dabei den Leitgedanken der Optimierung von *Usability* und *User-Experience* in den Blick. Wenn in diesem Zusammenhang von Interaktion die Rede ist, so ist in der Regel jene zwischen Mensch und System bzw. Computer gemeint. Wenn nun die Gesprächsanalyse als Methode Gegenständen der MCI begegnet, so kann sie nicht zuletzt dort ihr Potenzial entfalten, wo Mensch-Mensch-Interaktion bei gleichzeitiger Mensch-Computer-Interaktion stattfindet. Untersuchbar wird diese jedoch erst dann, wenn mehrere Personen denselben Computer zur selben Zeit benutzen.

Im Vortrag wurden entsprechend Videoaufzeichnungen von Mehr-Nutzer-Interaktionen an einem Tabletop in einer realen Nutzungsumgebung (in diesem Fall ein Museum) gezeigt. Es wurde gezeigt, dass sich gesprächsanalytische Methoden dafür sehr gut eignen. In der Datenanalyse wurde ersichtlich, wie Nutzungshinweise von Nutzern interpretiert werden und welche grundlegenden Strategien zur gemeinsamen Aneignung eines solchen Interfaces von Interaktionsbeteiligten etabliert werden.

Mit Blick auf die Realität interdisziplinärer Forschungsprojekte musste konstatiert werden, dass konsequente zirkuläre Entwicklungsprozesse, die Interaktionsanalysen 'in-the-wild' einbeziehen, vor großen Herausforderungen stehen: Bevor Daten für die Gesprächsanalyse erhoben werden können, muss die Entwicklung stabiler Prototypen abgeschlossen sein und auch die Datenerhebung selbst ist grundsätzlich mit erheblichem Aufwand verbunden. Andererseits ergänzen Interaktionsanalysen die sonst üblichen Laborstudien und Probandenbefragungen auf vielfältige Weise. Deshalb wurde dafür plädiert, Gesprächsanalyse im Methodenkanon der MCI weiter zu etablieren und Ergebnisse konsequent an die Entwicklung rückzubinden, z.B. in Form von Erkenntnissen zur Funktionalität konkreter gestalteter Interfaces, aber auch zu Nutzerstrategien in realen Umgebungen.

In der Diskussion wurde angeregt, die Daten auch unter Gesichtspunkten des *Thinking Aloud* bei der Techniknutzung zu untersuchen, was sonst mit experimentellen Settings erzeugt wird. In diesen Daten findet man *Thinking Aloud* bereits natürlich vor, weil Menschen sich über die Nutzung des Geräts verständigen. Der Interaktionsbegriff der HCI wurde aus einer gesprächslinguistischen Perspektive kritisch diskutiert, wenn er für das bloße Bedienen von Technik verwendet wird. Im Hinblick auf die Analysen wurden Nutzbarkeitshinweise diskutiert, die der Spiel-

tisch den Beteiligten gibt, z.B. durch die Darstellung und Anordnung von Spielkartenstapeln. Methodisch wurde angeregt, dasselbe Kartenspiel, das auf dem virtuellen Spieltisch angeboten wird, im untersuchten Museum auch einmal analog anzubieten und die Nutzungen jeweils zu vergleichen. Angeregt wurde außerdem, die audiovisuellen Daten durch Logfiles zu ergänzen, die während der Benutzung vom Computer aufgezeichnet werden.

**Marcel Fladrich: Zeichenvielfalt in der Mobile Messenger-Kommunikation – und auch Gegenstand des Deutschunterrichts?
(Vortrag mit Systempräsentation)**

Zu Beginn seines Vortrags gab Marcel Fladrich anhand von Beispielen einen Überblick über die neuesten Entwicklungen von Emojis und kam daraufhin zur Vorstellung des vom MIWF geförderten Projekts *MoCoDa2*, in dessen Rahmen Mobile Messenger-Kommunikation erhoben und für Forschung, Lehre und Sprachdidaktik in linguistisch aufbereiteter Form bereitgestellt werden. Er stellte dar, dass die Auseinandersetzung mit WhatsApp-Chats nicht nur für die Linguistik ein spannendes Forschungsfeld ist, sondern auch im Schulunterricht ein sehr lebensweltnaher Ansatz zur Betrachtung und Analyse von Sprache und Sprachgebrauch sein kann. Es wurde dargestellt, dass die medial schriftliche Kommunikation mittels WhatsApp zahlreiche Phänomene der gesprochenen Sprache aufweist. Mit über 2.700 Emojis verfügt diese Kommunikationsform zudem über ein zusätzliches Zeichenrepertoire, welches in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation bis dato nicht vorhanden war. Mit diesen Daten ist es etwa möglich aufzuzeigen, wie hier kreativ mit Wörtern und Zeichen umgegangen wird, um z.B. Aspekte der mündlichen Kommunikation abzubilden, wie Fladrich darstellte. Durch die Reflexion entsprechender Phänomene können Schülerinnen und Schüler einerseits erfahren, wie variabel Sprache und Sprachgebrauch sind. Zugleich werden auch Sprachwandelprozesse am eigenen Sprachgebrauch beobachtbar.

In der Diskussion wurde die Nutzbarmachung des Korpus für den Unterricht begrüßt. Bezogen auf die Umsetzung in didaktische Konzepte wurde allerdings angemerkt, dass Schüler und Schülerinnen allein mit der Reflexion der WhatsApp-Daten ihre mündlichen oder schriftlichen Kompetenzen voraussichtlich nicht ausbauen werden. Es wurde daher angeregt, Aufgaben zu konzipieren, mit denen gezielt geübt werden kann, zu den Chatnachrichten aus dem Korpus alternative Formen in Mündlichkeit oder Schriftlichkeit zu erproben. Zudem wurde vorgeschlagen, auch das Verbalisieren von Emojis im Unterricht konkreter zu üben. Beide Vorschläge können dazu beitragen, das kommunikative Repertoire von SchülerInnen möglichst vielfältig und breit zu trainieren. Problematisiert wurde die Perspektive auf Schüler und Schülerinnen als Kommunikationsexperten und stärker dafür plädiert, bei der Erarbeitung didaktischer Konzepte ihre Alltagsexpertise mit einer wissenschaftlichen Perspektive und Analysekompetenzen zu ergänzen.

**Stephan Habscheid / Christine Hrnčal / Felix Carros:
Umgang mit Angst: Professionelle Emotionalität und humanoide
Robotik in der institutionellen Kommunikation**

Im Vortrag wurde dargestellt, dass Roboter als mehr oder weniger humanoide technische Hilfsmittel inzwischen in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen in die wechselseitige Hervorbringung von Praxis mit Menschen involviert sind, nicht nur in der industriellen Fertigung, sondern z.B. auch in der Altenpflege, unter anderem im Kontext von geselliger Interaktion. Dieser Einsatz neuer Technologien bringt nicht unmittelbar absehbare Veränderungen im Alltagsleben der Beteiligten und Betroffenen mit sich und ruft – je nach kulturellem Kontext – neben Faszination auch diverse Unsicherheiten und Ängste hervor. Das Projekt, das in dem Vortrag vorgestellt wurde, geht unter Beteiligung von SozioinformatikerInnen und LinguistInnen aus informatischer, interaktions- und diskursanalytischer Perspektive der Frage nach, wie Roboter und mit Robotern assoziierte Emotionen in der alltäglichen Praxis und im öffentlichen Diskurs sprachlich-interaktional konstituiert bzw. diskursiv 'konstruiert' werden. Authentische Interaktionssituationen, die im praktischen Einsatz des Roboters in Altenpflegeheimen beobachtet und audiovisuell aufgezeichnet wurden, sowie öffentliche Präsentationen und Debatten im Rahmen des Projekts *Angemessene Robotik für die Altenpflege der Zukunft*, das vom deutschen Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) als Kommunikationsprojekt im Wissenschaftsjahr 2018 gefördert wurde, stellen hierfür die Datenbasis dar. Der Vergleich mit der Alltagspraxis bietet unter anderem die Basis für eine kritische Reflexion gängiger sprachlicher Konstruktionen von 'Mensch-Roboter-Interaktion' und der damit verbundenen Ängste im öffentlichen Diskurs.

Als Schwierigkeit wurde in der Diskussion bestätigt, dass öffentliche Darstellungen und Präsentationen von Robotern häufig suggerieren, dass KI-Technologien sehr weit entwickelt wären, obwohl entweder Dialoge vorher geplant werden oder die Roboteräußerungen von Forschenden ad hoc eingegeben werden. Kritisch wurde darüber hinaus angemerkt, dass Roboter für die Altenpflege eingesetzt werden (sollen), in der besonders die menschliche Kommunikation (Stichwort sprechende Pflege) eine der wichtigsten Ressourcen darstellt. Zudem wurden einige der im Vortrag gezeigten Reaktionen der Interaktanten in der Kommunikation mit dem Roboter diskutiert und gefragt, wie die Beteiligten verschiedene Funktionalitäten der Technik testen und sich auf die Gegebenheiten des Roboters einstellen. In diesem Zusammenhang wurde der Status des Roboters als Interaktionspartner diskutiert und eine Konzeptualisierung des Roboters als ein eigenständiges, nicht vor dem Vergleich eines menschlichen Gegenübers, sondern unter den je eigenen Voraussetzungen und Bedingungen des zu beschreibenden Geräts, favorisiert. Bezogen auf die untersuchten Emotionalitäten wurde die Schwierigkeit angemerkt, mit Ängsten in Diskursen umzugehen, weil dieselben Tatsachen je nach Rezipienten sowohl Ängste fördern als auch Ängste abbauen können.

Netaya Lotze: Chatbots und "Social Bots" – zur medial schriftlichen Mensch-Maschine-Interaktion (Vortrag mit Datenanalyse)

Netaya Lotze stellte in ihrem Vortrag zwei Studien mit "mixed methods" vor, in deren Rahmen das sprachliche Verhalten von NutzerInnen gegenüber Chatbots und "Social Bots" analysiert wurde. Chatbots wurden diskutiert als das medial schriftliche Analogon zu mündlich nutzbaren Dialogsystemen wie Siri oder Galaxy. Es wurde die Interaktionsform HCI als neue linguistische Praktik beschrieben. Betont wurde, dass das Forschungsinteresse sich auf Grundlagenforschung richtet und weniger der Verbesserung der untersuchten Systeme dienen soll. Fragen, die dabei verfolgt werden, sind unter anderem die folgenden: Was leisten die heutigen Systeme – abseits von Werberhetorik oder Panikmache – tatsächlich im Alltag? Gelingt die Illusion eines menschlichen Gegenübers durch innovative Dialog-Designs oder sind die Systeme nach wie vor störungsanfällig? Wie verhalten sich Userinnen und User, wenn sie sich mit solchen Technologien konfrontiert sehen? Potenziale unterschiedlicher linguistischer Ansätze wie der Konversationsanalyse (*conditional relevance*), der Textlinguistik (Kohärenz und Kohäsion) und der Psycholinguistik ("interaktives Alignment") zur Analyse und Verbesserung dieser Interaktionsform wurden im Vortrag vorgestellt.

Im Plenum diskutiert wurden verschiedene Zugänge zur Erstellung von Antwortroutinen bei Bots generell, die bislang entweder stärker auf Entscheidungsbäumen oder auf *Machine Learning* basieren. Beide Zugänge wurden als eher unzureichend angesehen. Als weiterer Diskussionspunkt wurde die Problematik des Konzepts der konzeptionellen Mündlichkeit für die Botkommunikation aufgegriffen. Dazu räumte die Vortragende ein, dass bei der Analyse von Interaktionen mit Bots nicht vor allem Aspekte einer neuen Form der Schriftlichkeit (bedingt durch die Keyboard-to-Screen-Schnittstelle) adressiert werden müssten, sondern dass hier ein völlig neues Konzept von Dialogizität angenommen werden müsse. Anschließend wurde überlegt, wie realistisch ein Szenario der Entwicklung von Chat-/Socialbots in Richtung selbständiger menschenähnlicher Interaktanten sein kann, wenn man Bots vor dem Hintergrund ihrer generellen technischen Beschaffenheit betrachtet.

Anna Konstantinova: Informationsstruktur in nichtmuttersprachiger Mensch-Maschine-Kommunikation

Anna Konstantinova präsentierte Daten und erste Ergebnisse aus ihrer Studie zur Kommunikation von NichtmuttersprachlerInnen mit Alexa. Dabei zeigte sich, dass häufig Eingaben nicht korrekt beantwortet werden. Auf die Frage "Wann fliegt die ISS über Deutschland?" antwortet das Alexa Echo beispielsweise "Es ist vier Uhr dreißig." Die Suchergebnisse sind noch wenig erfolgreich, wenn sie von fremdsprachigen NutzerInnen ausgeführt werden. Es wurde dargestellt, dass solche Antworten vermieden werden könnten, wenn Forschungsergebnisse aus den linguistischen Bereichen *Information structure* und *Hearer modelling* bei der Entwicklung von Systemen wie Amazon Echo berücksichtigt würden. Für das Projekt werden deutsche Muttersprachlerinnen sowie fremdsprachige Menschen, die des Deutschen mächtig sind, rekrutiert und in der Testsituation gebeten, mit einem Amazon-Echo-Gerät zu interagieren. Basierend auf den experimentell erhobenen Daten und deren

Analyse soll die Forschungsfrage "Wie unterscheidet sich die Informationsstruktur in der mutter- und nichtmuttersprachlichen Mensch-Mensch und Mensch-Maschine-Kommunikation?" beantwortet werden. Im Vortrag wurden die Datenerhebungsinstrumente sowie erste Beispiele und Ergebnisse der Pilotstudie präsentiert.

Erfragt wurde in der Diskussion die Bedeutsamkeit der Untersuchung von nicht-muttersprachlicher Kommunikation vor dem Hintergrund, dass viele Geräte auf die Muttersprachen ihrer Nutzer angepasst werden können. Erstaunlicher Einblick für viele war in diesem Zusammenhang, dass Alexa nicht in allen Sprachen, darunter auch nicht auf Russisch, verfügbar ist. Als Chancen für die Fremd- und Zweitspracherwerbsforschung wurde zum einen diskutiert, inwiefern Spracherwerb durch den Input von Assistenzsystemen ermöglicht wird. Zum anderen wurde diskutiert, inwiefern sich Strategien der Wiederholung von Spracheingaben nach Misserfolg bei Nichtmuttersprachlern von den Strategien von Muttersprachlern unterscheiden, etwa aufgrund von sprachlichen Unsicherheiten. Als wichtig wurde herausgestellt, gezielt nichtmuttersprachliches Verhalten herauszuarbeiten, da davon auszugehen ist, dass viele Strategien, die bei Nichtmuttersprachlern beobachtet werden, auch von Muttersprachlern verwendet werden. Ein Vergleich mit der Nutzung anderer Systeme, hier vor allem Twilio, wurde vorgeschlagen. Es wurde angeregt, mit den Programmierern des Assistenten in Kontakt zu treten, um mehr über das vorgesehene Verhalten des Assistenzsystems zu erfahren, zudem wurde nahegelegt, stärker die menschliche Sprachverwendung in den Fokus der Analysen zu rücken als das Verhalten des Systems.

Michael Beißwenger / Steffen Pappert: Modalisierung in technisch vermittelter Interaktion: Facework mit Emojis

Der Beitrag von Michael Beißwenger und Steffen Pappert präsentierte eine aktuelle datengestützte Untersuchung zur Interaktionsgestaltung in sozialen Medien. Untersucht wurden unter einer pragmatischen Perspektive Funktionen von Emojis bei der Gestaltung sprachlichen Handelns in einer digitalen Lernumgebung. Ausgehend von einem Überblick über den Stand der medienlinguistischen Forschung zu Emojis und zu Theorien sprachlicher Höflichkeit analysierten die beiden Vortragenden Emojis als Kontextualisierungsmittel, mit denen Studierende in einer Online-Umgebung die sozial riskante Aufgabe bewältigen, zu Arbeitsergebnissen wechselseitig (kritisches) Peer-Feedback zu geben und potenziell gesichtsbedrohende Äußerungen (*face-threatening acts*) abzufedern. Die Ergebnisse der Untersuchung sind sowohl für die weitere medienlinguistische Forschung zu Emojis als auch für den Bereich der Mediendidaktik relevant: Sie leisten einen Beitrag zur Weiterentwicklung pragmatischer Ansätze für die Analyse von Emojis als Mittel der Interaktionsgestaltung in sozialen Medien; zugleich demonstrieren sie, wie linguistische Analysen des sprachlichen Handelns in digitalen Lernumgebungen zur Evaluation und Weiterentwicklung didaktischer Szenarien für die "Bildung in der digitalen Welt" beitragen können. Der entwickelte Beschreibungsrahmen für Emojis wird in Anschlussforschungen auch für Untersuchungen zum höflichen Handeln mit Emojis in mobiler Messenger-Kommunikation und sozialen Netzwerken fruchtbar gemacht; hierfür werden unter anderem Daten aus der Datenbank *MoCoDa2* (<http://db.mocoda2.de/>) untersucht.

In der Diskussion zum Vortrag wurden Möglichkeiten der Einbeziehung von Anschlussbehandlungen in die Analyse – sofern im Datenmaterial vorhanden – als Ressource zur retrospektiven Klärung von Funktionen erörtert. Die von den Vortragenden verwendete Metapher des 'Ökosystems' zur Beschreibung digitaler Kommunikationsumgebungen – als System von Determinanten und Variablen, die den Hintergrund für die Emergenz von Praktiken und deren Beschreibung bilden – wurde positiv aufgenommen und weitergedacht, auch mit Blick auf die Rückspiegelung der Ergebnisse linguistischer Untersuchungen zu Praktiken in Prozesse der Weiterentwicklung technischer Systeme und darauf bezogener (medien-)didaktischer Settings. Weiterhin wurde diskutiert, inwiefern Eingabebedingungen von Emojis (im beschriebenen MediaWiki-Setting die Eingabe von Tastaturcodes und die Aktivierung von Templates) einen Einfluss auf deren Verwendung haben und wie vor diesem Hintergrund die Platzierung der Emojis in den untersuchten Postings interpretiert werden kann.

Anne Frenzke-Shim: Doing collaborating – computer supported. Gruppenarbeit mit Tablet(s) im Unterricht

Der Vortrag von Anne Frenzke-Shim beschäftigte sich mit Kleingruppenarbeit an Tablets von SchülerInnen einer neunten Klasse im gymnasialen Englischunterricht. Das Tablet dient den SchülerInnen in den untersuchten Situationen als Werkzeug, das notwendig für die Bearbeitung einer bestimmten Aufgabenstellung ist. Damit kommen hier Situationen in den Blick, die die Arbeit an Computersystemen mit pädagogisch-didaktischen Methoden kombinieren und so kooperatives Lernen unterstützen. Dabei arbeiten die SchülerInnen zeitgleich und am selben Ort, so dass es zu Gesprächen in *face-to-face*-Situationen kommt, in die das bzw. die Tablets integriert sind. Vorgestellt und diskutiert wurde im Vortrag, wie die SchülerInnen ihre Kooperation mit verbalen und nonverbalen Ressourcen realisieren und sich dies gegenseitig anzeigen. Ein besonderer Fokus lag dabei auf arbeitsgleichen Situationen, in denen nur ein Gruppenmitglied das Tablet benutzen kann. Gefragt wurde insbesondere danach, wie das Tablet eingesetzt oder auf das Tablet referiert wird, um *doing collaborating* durchzuführen. Für die Analyse wurde auf die Konzepte Koordination, Monitoring und Materialität rekurriert, die auf der Basis der Workplace Studies und der multimodalen Interaktionsanalyse entwickelt worden sind.

Diskutiert wurde, ob und wie die Daten zur systematischen Reflexion über Gruppeninteraktionen als didaktische Möglichkeit genutzt werden können, um Gruppeninteraktionen im Unterricht gezielt zu thematisieren und zu üben. Auf die Frage nach gelingenden Koordinationsstrategien wurde darauf hingewiesen, dass *good practice* an den Zielen der Beteiligten zu messen ist, womit dieselbe Situation je nach Ziel in unterschiedlichem Maß als gelungen bewertet werden muss. Weiter wurde vorgeschlagen, sowohl das Konzept der empraktischen Kommunikation stärker für die Analyse fruchtbar zu machen als auch die empirische Schreibforschung mit Ergebnissen zum kooperativen Schreiben einzubeziehen. Zudem wurde auf den Band von Dausendschön-Gay/Gülich/Krafft (2015) zu Kokonstruktionen hingewiesen, der für die Arbeit interessant sein könnte. Ebenfalls wurde die Frage

thematisiert, ob und wie auch das Handeln der beteiligten SchülerInnen mittels Videoaufnahmen dokumentiert werden kann und wie diese Aufnahmen die Analysen ergänzen können.

Abschlussrunde des Treffens und Ausblick

In der Abschlussrunde wurden die Orte für die nächsten beiden Treffen festgelegt. Im Mai 2019 wird der Arbeitskreis in Halle tagen. Dort wird das Thema "Interkulturelle Kommunikation in Alltag und Institutionen" sein. Das Treffen wird von Maxi Kupetz und Elena Becker ausgerichtet. Das Treffen im November 2019 wird in Basel stattfinden und von Vera Mundwiler und Ina Pick organisiert.

Die Website der AAG wird weiterhin auf den Linse-Seiten der Universität Duisburg-Essen einen Platz finden. Dafür dankte Ina Pick stellvertretend für den AAG Michael Beißwenger und seinem Team, die für die Seiten verantwortlich sind.

Abschließend dankte Gisela Brüner den beiden OrganisatorInnen, Jan Gerwinski und Sabine Jautz, für die gelungene Organisation des Treffens in Siegen.

Dr. Ina Pick
Departement Sprach- und Literaturwissenschaften
Universität Basel
Nadelberg 4
4051 Basel
Schweiz

ina.pick@unibas.ch

Veröffentlicht am 3.6.2019

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.