

Studi Germanici – Quaderni dell’AIG, 3 (2020), *Il non detto / Das Ungesagte*, a cura di / hrsg. v. Lorella Bosco – Marella Magris. Supplemento al numero 18/2020 di «Studi Germanici».

Comitato scientifico: Martin Baumeister (Roma), Luciano Canfora (Bari), Domenico Conte (Napoli), Markus Engelhardt (Roma), Christian Fandrych (Leipzig), Jón Karl Helgason (Reykjavik), Giampiero Moretti (Napoli), Robert E. Norton (Notre Dame), Giovanna Pinna (Campobasso), Hans Rainer Sepp (Praha), Vivetta Vivarelli (Firenze)

Direttore responsabile: Luigi Reitani

Redazione: Luisa Giannandrea, con la collaborazione di Miriam Miscoli e Andrea Romanzi

Il fascicolo ha cadenza annuale ed è pubblicato come numero speciale della rivista «Studi Germanici» a cura dell’Associazione Italiana di Germanistica

Il prezzo è di 25 € (Italia ed estero, spese di spedizione escluse)

Autorizzazione del Tribunale di Roma n. 162/2000 del 6 aprile 2000

«Studi Germanici» è una rivista *peer reviewed* di fascia A – ISSN 0039-2952

© Copyright Istituto Italiano di Studi Germanici
Via Calandrelli, 25 – 00153 Roma

La corrispondenza relativa alla collaborazione va indirizzata a:
AIG – Associazione Italiana di Germanistica
aig.segreteria@gmail.com
<http://www.associazioneitalianagermanistica.it/>

studi
germanici
Quaderni dell'AIG



Il non detto / Das Ungesagte

a cura di / herausgegeben von
Lorella Bosco – Marella Magris

3
2020

Indice

- 7** **Lorella Bosco – Marella Magris**
Il non detto. Introduzione

Saggi

- 19** **Cristina Fossaluzza**
Eine ewig offene, schwelende Wunde. Lenz und das Ungesagte
in Albert Ostermaiers Roman *Lenz im Libanon* (2015)
- 33** **Niketa Stefa**
Sulle tracce di forme e contenuti dell'assenza nell'opera di Hölderlin
- 53** **Maurizio Basili**
Sulle pagine in francese e in portoghese dei diari di August von Platen
- 67** **Elisabetta Vinci**
La maschera come immagine del non detto: *Il velo di Pierrette*
e *La Signorina Else* di Arthur Schnitzler
- 79** **Maurizio Pirro**
Strategie della reticenza in Stefan George
- 91** **Eriberto Russo**
Lücken und Fremdheit bei Franz Kafka und Yoko Tawada
- 105** **Claudio Di Meola – Daniela Puato**
Das Nicht-Gesagte: Sprachliche Strukturen und pragmatische
Zielsetzungen am Beispiel der Schlagzeilen in der deutschen
Finanzpresse
- 127** **Claus Ehrhardt**
Was muss man wissen, um Straßenschilder zu verstehen?
Pragmatische Anmerkungen zur Kommunikation in öffentlichen
Räumen

- 149 Federica Ricci Garotti**
Implicatura e presupposizioni nella pubblicità: quanto sono accessibili?
- 163 Barbara Häußinger**
Vom Sprechen und Schweigen. Zur Darstellung lebensweltlicher Brüche und Verlusterfahrungen in den narrativen Interviews des Israelkorpus
- 185 Valentina Schettino**
Ungesagtes in autobiographischen mündlichen Erzählungen: Der prosodische Ausdruck von Emotionen in Bezug auf Orte im Interview mit Moshe Cederbaum
- 201 Sabine Hoffmann**
Schweigen in Videokonferenzen: Vom Umgang mit Störungen in Online-Besprechungen
- 219 Abstracts**
- 225 Hanno collaborato**

Schweigen in Videokonferenzen: Vom Umgang mit Störungen in Online-Besprechungen

Sabine Hoffmann

1. EINLEITUNG

Im Zuge der pragmatischen Wende und mit Rückgriff auf gesprächsanalytische Verfahren hat eine Neubestimmung von Schweigen stattgefunden. Ehemals als simples Ausbleiben von Sprache angesehen, wurde es nun Teil des interaktiven Geschehens und baut damit Bedeutung im Diskurs auf: «Since the addressee has a choice between speech and silence, silence has meaning»¹. Damit bestätigt Schweigen als Handlungsvariante zu Sprechen einerseits seinen zentralen Stellenwert in der sozialen Interaktion, zum anderen grenzt es sich dezidiert von Stille ab, deren Gegenteil Geräusche, Lärm, eben Nicht-Sprachliches, ist².

Als thematisch interdisziplinär angelegtes Phänomen wird Schweigen mit unterschiedlichen Fragestellungen und aus unterschiedlichen Perspektiven erforscht. Die im Fokus dieses Beitrags stehende videobasierte Kommunikation siedelt sich im Rahmen der Linguistik an und knüpft hier an Studien im Bereich der Gesprächsanalyse an, unter die die Konversationsanalyse und diverse Formen der Diskursanalyse fallen. Insbesondere im Rahmen der Konversationsanalyse entwickelte Vorgehen haben sich in den letzten Jahren verstärkt Videokonferenzen zugewandt (§ 2.2). Zweifellos ist die Rolle dieser Kommunikation in den vergangenen zwanzig Jahren sowohl im Berufsleben als auch

* Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein die Verfasserin; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben. Zu den Thesen und Ergebnissen sei auf die Webseite des Projekts (<www.leelu.eu>) verwiesen. Die vorliegende Interaktionsanalyse versteht sich als Erweiterung bzw. Vertiefung dieser Befunde; sie basiert auf den im Rahmen des Projekts erhobenen Daten, war aber nicht Ziel und Bestandteil des LEEU-Projektdesigns.

¹ Dennis Kurzon, *The Right of Silence: A Socio-pragmatic Model of Interpretation*, in «Journal of Pragmatics», 23 (1995), S. 55-69: 56.

² Michal Ephratt, *The Functions of Silence*, in «Journal of Pragmatics», 40 (2008), S. 1909-1938: 1911.



im Privatbereich beachtlich angestiegen und hat seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie Anfang des Jahres 2020 noch einen enormen Aufschwung erhalten. Während in der interpersonellen Kommunikation Skype³ oder andere Onlinedienste, wie FaceTime, Google Hangout oder WhatsApp eingesetzt werden, greift man bei beruflichen Besprechungen verstärkt auf spezielle Software, z.B. Adobe Connect, Zoom, oder Plattformen wie Microsoft Teams zurück, die Gruppenchat in Kombination mit anderen Funktionen anbieten, was das Potenzial der videobasierten Kommunikation erheblich erweitert und sie zu einer mehrkanaligen und damit höchst komplexen Form digitaler Interaktion macht. Aber trotz des ständig zunehmenden Gebrauchs gibt es verhältnismäßig wenige Studien, die sich diesem Gegenstand widmen; weitaus mehr beschäftigen sich mit der Nutzung mobiler Endgeräte⁴.

Eben zu diesem weiten und noch wenig erforschten Feld der Videokonferenzen möchte die vorliegende Untersuchung einen Beitrag leisten, der sich mit der diskurskonstituierenden Rolle von Schweigen bei Online-Besprechungen in der Lehrendenbildung beschäftigt. Nach einem Überblick über den Forschungsstand und der Eingrenzung von Schweigen auf Verzögerungen beim Redewechsel (§ 2.1) wird in die videobasierte Kommunikation eingeführt, das gewählte Vorgehen theoretisch begründet sowie die Methode dargelegt (§ 2.2). Daran ansetzend erfolgt die multimodale Analyse von drei Sequenzen (§ 3), auf deren Grundlage Merkmale von Videokonferenzen aufgezeigt und mögliche Handlungsanweisungen abgeleitet werden (§ 4).

2. SCHWEIGEN ALS FORSCHUNGSGEGENSTAND DER LINGUISTIK

2.1 *Definition(en) und Klassifizierungen von Schweigen*

In den 1970er Jahren widmen sich vielzählige Studien und Abhandlungen der Klassifizierung und Zuordnung von Schweigen. Im Groben lassen sich drei Bereiche unterscheiden, der psychologische, der soziologische und der linguistische, wobei sich zahlreiche Forschungsfelder überlappen. So dif-

³ Richard Harper – Sean Rintel – Rod Watson – Kenton O’Hara, *The ‘Interrogative Gaze’. Making Video Calling and Messaging ‘Accountable’*, in «Pragmatics», 27 (2017), 3, S. 319-350; Christian Licoppe, *Showing Objects in Skype Video-mediated Conversations: From Showing Gestures to Showing Sequences*, in «Journal of Pragmatics» 110 (2017), S. 63-82; Ders., *Skype Appearances, Multiple Greetings and ‘coucou’. The Sequential Organization of Video-mediated Conversation Openings*, in «Pragmatics», 27 (2017), 3, S. 351-386; Christian Licoppe – Julian Morel, *Video-in-Interaction: ‘Talking Heads’ and the Multimodal Organization of Mobile and Skype Video Calls*, in «Research on Language and Social Interaction», 45 (2013), 2, S. 399-429.

⁴ Eine mögliche Erklärung dafür hypothesieren Harper u.a.: «[...] video calling seems to let people communicate as they would do ordinarily and without (more or less) any corruption caused by the intermediation of technology» (Harper u.a., *The ‘Interrogative Gaze’. Making Video Calling and Messaging ‘Accountable’*, a.a.O., S. 303). Als Spielart von ‘natural communication’ komme ihr infolgedessen geringeres Interesse zu.



ferenziert u.a. Bruneau⁵ Schweigen über seine Zeitspanne: kürzere Pausen gehören der intrapersonellen (*psychological silence*), längere der interpersonellen Sphäre (*interactive silence*) an; beide sind in einer dritten, der soziokulturellen Dimension (*sociocultural silence*), eingebettet. Johannesen⁶ listet dagegen zwanzig Funktionen von Schweigen auf, die in vier verschiedenen Kontexten vorkommen: in Denk- und Entwicklungsprozessen, in der tagtäglichen Kommunikation, im politischen und gesellschaftlichen Leben, in der Therapie.

An diesen Klassifizierungsversuchen ansetzend, unterscheidet Kurzon⁷ erstens das Schweigen in Gesprächen (*conversational silence*)⁸; zweitens das Verschweigen von Fakten und Dingen (*thematic silence*), wobei hier die Frage der Intentionalität von Schweigen, d.h. ob es beabsichtigt eingesetzt wird oder unbeabsichtigt geschieht, in den Mittelpunkt rückt⁹. Besonders im Rahmen der Kritischen Diskursanalyse lassen sich zahlreiche Studien aufführen, die sich der Vermeidung und Tabuisierung bestimmter Thematiken widmen, so jüngst zum Beispiel die Forschungen zu deutschsprachigen Texten von Melani Schröter¹⁰ oder auch von Von Münchow¹¹. Drittens nennt Kurzon das Schweigen, das entsteht, wenn Personen sich mit einem Text befassen (*textual silence*), z.B. in einer Bibliothek oder im Klassenzimmer. Dem ähnlich ist das situative Schweigen (*situational silence*), das an institutionelle Normen gebunden ist (Schweigen im Gerichtssaal, bei Beerdigungen, usw.). Auch wenn es sich bei diesen Zeremonien um vorhersehbare Handlungen handelt, hat Schweigen in solchen Situationen eine starke emotionale Valenz¹².

Das 'Schweigen im Gespräch' (*conversational silence*) stellt mittlerweile einen wichtigen Gegenstand in verschiedenen Forschungsbereichen der Prag-

⁵ Thomas Bruneau, *Communicative Silences: Forms and Functions*, in «Journal of Communication», 23 (1973), S. 17-46: 36.

⁶ Richard Johannesen, *The Functions of Silence: A Plea for Communication Research*, in «Western Speech», 38 (1973), S. 25-35: 29.

⁷ Dennis Kurzon, *Towards a Typology of Silence*, in «Journal of Pragmatics», 39 (2007), S. 1673-1688: 1673-1684.

⁸ *Ebd.*, S. 1675.

⁹ *Ebd.*, S. 1675 und 1677; Kurzon, *The Right of Silence*, a.a.O. Nach Von Münchow ist *thematic silence* als Ausgrenzung von Themen tendenziell immer intentional, vgl. Patricia Von Münchow, *Theoretical and Methodological Challenges in Identifying Meaningful Absences in Discourse*, in *Exploring Silence and Absence in Discourse Empirical Approaches*, ed. by Melani Schröter – Charlotte Taylor, Palgrave Macmillan, Cham (CH) 2018, S. 215-240: 216.

¹⁰ Melani Schröter, *The Language Ideology of Silence and Silencing in Public Discourse. Claims to Silencing as Metadiscursive Moves in German Anti-Political Correctness Discourse, in Qualitative Studies of Silence. The Unsaid as Social Action*, ed. by Amy Jo Murray – Kevin Durrheim, Cambridge University Press, Cambridge 2019, S. 165-185.

¹¹ Von Münchow, *Theoretical and Methodological Challenges in Identifying Meaningful Absences in Discourse*, a.a.O.

¹² Ephratt, *The Functions of Silence*, a.a.O., S. 1916-1919.



matik dar¹³. So beschäftigt sich die Interkulturelle Pragmatik mit dem kulturspezifischen Kontext von Gesprächssituationen und -konstellationen¹⁴, d.h. wie unterschiedlich mit Schweigen umgegangen und es konnotiert wird¹⁵. Untersuchungen von interkultureller Kommunikation zufolge ist das Normalempfinden von Rhythmus «nur im jeweiligen lokalen Umfeld ihrer Verwendung zu erfassen»¹⁶, damit kann keine allgemeingültige Zuweisung vorgenommen werden: «However, prosody and language structure can and do have intrinsically different ways of contributing to the meaning and action of the same utterance within human interaction»¹⁷. Diese Erkenntnis macht eine vom Kontext losgelöste Bestimmung von Schweigen über seine Länge und darüber seine Abgrenzung von Pausen, Unterbrechungen oder Verzögerungen fragwürdig.

In der interaktionalen Linguistik¹⁸ wird zwischen dem Schweigen innerhalb eines Redebeitrags, im Sinne von Unterbrechungen oder Stocken im Redefluss einer/s Sprechenden, und beim Sprecherwechsel differenziert. Sie baut dabei wesentlich auf der Konversationsanalyse auf, die als Methode für die mündliche Kommunikation in den 1960er Jahren von Harvey Sacks, Emanuel Schegloff und Gail Jefferson¹⁹ entwickelt wurde und darauf zielt, die Regelmäßigkeit bzw. die Systemhaftigkeit von Gesprächen offen zu legen. In der Konversationsanalyse werden drei Arten von Schweigen unterschieden: Die oben genannte Sprechpause innerhalb eines Redebeitrags (*pause*), kürzere (*gap*) und längere (*lapse*) Gesprächspausen beim Sprecherwechsel. Insbesondere letztgenannte werden von den Teilnehmenden als Verzögerung und kommunikative

¹³ Dem Schweigen widmen sich z.B. die Sondernummern der Fachzeitschriften «Multilingua», 24 (2005), 1-2; «Journal of Pragmatics», 43 (2011).

¹⁴ Kurzon, *Towards a Typology of Silence*, a.a.O., S. 1675.

¹⁵ U.a. Hiltraud Casper-Hehne, *Interkulturelle Kommunikation. Neue Perspektiven und alte Einsichten*, in «Zeitschrift für Angewandte Linguistik», 31 (1999), S. 77-107; Martina Rost-Roth, *Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen, in Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*, hrsg. v. Reinhard Fiehler, Verlag für Gesprächsforschung, Radolfzell 2002, S. 216-244: 236; Robert N. St. Clair, *The Social and Cultural Construction of Silence*, in *Festschrift für Masanori Higa*, ed. by Honna Nobuyuki u.a., Trinity University Press, San Antonio (TX) 2002; Elena Yakovleva, *Deutsche und russische Gespräche: Ein Beitrag zur interkulturellen Pragmatik*, Niemeyer, Tübingen 2004, S. 139.

¹⁶ Peter Auer – Elizabeth Couper-Kuhlen, *Rhythmus und Tempo konversationeller Alltagssprache*, in «Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik», 96 (1994), S. 78-106: 89.

¹⁷ Charles Goodwin, *Co-Operative Action*, Cambridge University Press, Cambridge 2018, S. 438.

¹⁸ Wolfgang Imo – Jens Philipp Lanwer, *Interaktionale Linguistik. Eine Einführung*. Metzler, Heidelberg 2019. Eine ausführliche Darstellung des Forschungsbereichs mit Bezug auf das Englische und Deutsche liefern Elizabeth Couper-Kuhlen – Magret Selting, *International Linguistics. Studying Language in Social Interaction*, Cambridge University Press, Cambridge 2018.

¹⁹ Harvey Sacks – Emanuel A. Schegloff – Gail Jefferson, *A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation*, in «Language», 50 (1974), 4, S. 696-735.



Störung wahrgenommen. Dementsprechend werden von dem/r Sprechenden Gesprächsschritte unternommen, das Schweigen zu unterbrechen. Bergmann führt hierzu vier Möglichkeiten auf: Wiederholung oder Selbstkorrektur der Äußerung, Änderung der Aussprache, Klärung von Unklarheiten und Reformulierung²⁰. Diese Reparaturen als Reaktion auf eine Störung oder Verzögerung im Kommunikationsprozess stellen einen der häufigsten Gegenstände der Gesprächs- und Interaktionsforschung im institutionellen Kontext dar²¹, und mit diesen wollen wir uns im Folgenden beschäftigen.

2.2 Verzögerungen als kommunikative Störungen in Videokonferenzen

Bei der videobasierten Kommunikation handelt es sich um eine Form, die zwar teilweise Merkmale von *Face-to-Face*-Interaktion trägt, sich aber doch grundlegend davon unterscheidet²². Dieser durch die Erfordernisse der Technik entscheidend geprägte Handlungskontext weist durch die in der Übertragung entstehenden zeitlichen Verzögerungen und Pausen 'Störungen' in der Organisation der Kommunikation auf²³. Das macht darüber hinaus ein ständiges gegenseitiges Abklären der Wahrnehmungsbedingungen erforderlich, da nicht davon auszugehen ist, dass alle Teilnehmenden das Gleiche hören und sehen (Asymmetrie der Perspektiven)²⁴. So dienen Begrüßungen oder auch Äußerungen oft zur Überprüfung technischer Vorrichtungen; aufgrund von Störungen und Ausfällen kommt es zur häufigen Wiederholung von Informationen. Jenks und Firth stellen tendenziell eine Gesprächsführung fest, die sich an *one floor settings* anlehnt: In Videokonferenzen scheint es, «that the interlocutors (are) here oriented to the turn-taking practices in one-floor settings»²⁵. Das Wissen um Verzögerungen und schwankende Internetverbin-

²⁰ Jörg Bergmann, *Schweigephasen im Gespräch – Aspekte ihrer interaktiven Organisation*, in *Beiträge zur empirischen Sprachsoziologie*, hrsg. v. Hans-Georg Soeffner, Narr Verlag, Tübingen 1982, S. 143-184: 168-169.

²¹ Arbeiten für den deutschsprachigen Kontext z.B.: Maria Egbert, *Der Reparatur-Mechanismus im deutschen Gespräch*, Verlag für Gesprächsforschung, Mannheim 2009; Reinhold Schmitt, *Die Gesprächspause: Verbale 'Auszeiten' aus multimodaler Perspektive*, in «Deutsche Sprache», 32 (2004), 1, S. 56-84.

²² U.a. Raffaella Negretti, *Web-based Activities and SLA: A Conversation Analysis Research Approach*, in «Language Learning & Technology», 3 (1999), 1, S. 61-72: 62; Martin Friebele u.a., «Siehst Du mich?» – «Hörst Du mich?» – *Videokonferenzen als Gegenstand kommunikationswissenschaftlicher Forschung*, in «kommunikation@gesellschaft», 4 (2003), 1, 23 S. 1-22 (<<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0228-200304072>>, letzter Zugriff: 09.08.2020).

²³ Olaf Schulte – Martin Friebele – Christian Klotzek, *Aufzeichnung technisch vermittelter Kommunikation – das Beispiel Videokonferenz*, in «Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion», 2 (2001), S. 222-242: 227 (<[gespraechsforschung-online.de/heft2001/px-schulte.pdf](https://www.gespraechsforschung-online.de/heft2001/px-schulte.pdf)>, letzter Zugriff: 09.08.2020).

²⁴ Christian Heath – Paul Luff, *Disembodied Conduct: Interactional Asymmetries in Video-mediated Communication*, in *Technology in Working Order: Studies of Work, Interaction, and Technology*, ed. by Graham Button, Routledge, London 1993, S. 35-54.

²⁵ Christopher Jenks – Alan Firth, *Synchronous Voice-based Computer-mediated Communi-*



dung scheinen wohl zu Zurückhaltung bzw. Abwarten bei Wortmeldungen zu führen. In diesem Sinne bezeichnet Mondada die technische Dimension als «Ressource und Beschränkung zugleich, die die Teilnehmer selbst in die sequenzielle Organisation ihrer Aktivitäten einbeziehen»²⁶ und die die Fragilität und Flüchtigkeit dieses Kommunikationssystems determinieren²⁷.

Aufgrund der ständigen und allgegenwärtigen Notwendigkeit, technische Schwierigkeiten zu beheben, werden Störungen in Videokonferenzen auch primär auf solche Ursachen zurückgeführt. So stellt Rintel fest: «Long pauses signal trouble in communication primarily treated as a technical issue»²⁸. Schweigen wird daher zunächst nicht mit einem Verständnisproblem oder anderen Hindernissen in der Verständigung in Verbindung gebracht²⁹. Bei der Untersuchung informeller Gespräche haben Rintel u.a.³⁰ außerdem bemerkt, dass die Interaktanten tendenziell offenlassen, ob kommunikative Störungen technischer Natur sind oder von mangelnder Aufmerksamkeit und Involviertheit im Gespräch herrühren. Damit einher geht eine zunehmende Toleranz für Ambiguität, was auch in methodisch anders angelegten Untersuchungen, wie der Interviewstudie von Denstadli, Julsrud und Hjorthol³¹, Bestätigung findet.

Diese Merkmale sind formellen sowie informellen Besprechungen gemein. Allerdings sei auf den grundsätzlichen Unterschied zwischen beruflichen und privaten Videokonferenzen hingewiesen: Während es bei ersteren darum geht, dass eine Aufgabe gemeinsam bewältigt wird, steht bei informellen Treffen das Bedürfnis im Mittelpunkt, sich zu sehen und die Beziehung zu pflegen³², wobei allerdings diese Abgrenzung nicht immer so scharf gezogen werden kann³³. So stellen Videokonferenzen häufig Mischformen dar, in denen typi-

cation, in *Pragmatics of Computer Mediated Communication*, ed. by Susan C. Herring – Dieter Stein – Tuija Virtanen, De Gruyter Mouton, Berlin-Boston 2013, S. 217-241: 232.

²⁶ Lorenza Mondada, *Eröffnungen und Prä-Eröffnungen in medienvermittelter Interaktion: das Beispiel Videokonferenzen*, in *Situationseröffnungen. Zur multimodalen Herstellung fokussierter Interaktion*, hrsg. v. Lorenza Mondada – Reinhold Schmitt, Gunter Narr, Tübingen 2010, S. 277-334: 281.

²⁷ Licoppe, *Skype Appearances, Multiple Greetings and 'coucou'*, a.a.O., S. 362.

²⁸ E. Sean Rintel, *Tech-tied or Tongue-tied? Technological versus Social Trouble in Relational Video Calling*, Proceedings of the «46th Hawaii International Conference on System Sciences», Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), Wailea (HI) 2013, S. 3343-3352: 3345.

²⁹ Mondada, *Eröffnungen und Prä-Eröffnungen in medienvermittelter Interaktion*, a.a.O., S. 297.

³⁰ E. Sean Rintel – Jeffery Pittam – Joan Mulholland, *Time Will Tell: Ambiguous Non-responses on Internet Relay Chat*, in «The Electronic Journal of Communication», 13 (2003), 1, 15 S.

³¹ Jon M. Denstadli – Tom E. Julsrud – Randi J. Hjorthol, *Videoconferencing as a Mode of Communication: A Comparative Study of the Use of Videoconferencing and Face-to-Face Meetings*, in «Journal of Business and Technological Communication», 26 (2012), 1, S. 65-91.

³² Harper u.a., *The 'Interrogative Gaze'. Making Video Calling and Messaging 'Accountable'*, a.a.O., S. 307.

³³ Julien C. Mirivel – Karen Tracy, *Premeeting Talk: An Organizationally Crucial Form of*



sche Merkmale für berufliche *settings*, wie die Anwesenheit und zentrale Rolle eines Moderators, sowie das Vorhandensein eines Protokolls und die Kenntnis der Verhandlungs- oder Diskussionspunkte im Vorfeld, Hand in Hand gehen können mit persönlichen Einschüben, Nachfragen und *smalltalk*³⁴.

Die Forschungslage zu beruflichen Videokonferenzen ist noch dünn und ähnelt darin der vor ungefähr zwanzig Jahren in Bezug auf *Face-to-Face*-Besprechungen³⁵. Zu dem Zeitpunkt wandte sich die Forschung nach anfänglich stärker quantitativ orientierten Untersuchungen vermehrt mikroanalytischen Studien zu. Als methodischer Zugang zur videobasierten beruflichen Kommunikation wird seither meist die multimodale Konversationsanalyse eingesetzt, die sich als Erweiterung der Konversationsanalyse versteht und sich speziell zur Erfassung von videobasierter Kommunikation eignet³⁶. Dieser Zugang definiert Interaktion als das Zusammenspiel diverser Modalitäten und betont damit die Ganzheitlichkeit des Kommunikationsprozesses:

‘Multimodale Kommunikation’ bezeichnet eine Konzeption, die Kommunikation als einen ganzheitlichen und letztendlich von der Körperlichkeit der Beteiligten nicht zu trennenden Prozess begreift. Ganzheitlich ist der Prozess insofern, als er immer aus dem gleichzeitigen Zusammenspiel mehrerer Modalitäten besteht, die jeweils spezifische Möglichkeiten zur Verfügung stellen, sich in kommunikationsrelevanter Weise auszudrücken, Handlungsziele zu erreichen und soziale Bedeutung zu konstituieren. Zu diesen Modalitäten zählen beispielsweise: Verbalität, Prosodie, Blickverhalten, Mimik, Gestik, Körperpositur, Körperkonstellation und Körperbewegung³⁷.

Der Forschungsgegenstand ‘Videokonferenz’ schafft dabei die Besonderheit, dass diese Modalitäten nicht nur in der Kommunikation zwischen Interaktanten eingesetzt werden, sondern im Umgang mit Computern, Smartphones, Tablets usw. Diese Gegenstände werden in die Interaktion, deren Darlegung (Transkripte) und Analyse als wesentlich miteinbezogen³⁸.

Talk, in «Research on Language and Social Interaction», 38 (2005), 1, S. 1-34.

³⁴ Birte Asmuß – Jan Svennevig, *Meeting Talk: An Introduction*, in «Journal of Business Communication», 46 (2009), 1, S. 3-22: 9-16.

³⁵ Siehe Übersicht in *ebd.*, S. 4-5.

³⁶ Vgl. Arnulf Deppermann, *Sprache in der multimodalen Interaktion*, in *Sprache im kommunikativen, interaktiven und kulturellen Kontext*, hrsg. v. Arnulf Deppermann – Silke Reineke, De Gruyter, Berlin 2018, S. 51-85; Lorenza Mondada, *The Local Constitution of Multimodal Resources for Local Interaction*, in «Journal of Pragmatics», 65 (2014), S. 137-156; Dies., *Challenges of Multimodality: Language and the Body in Social Interaction*, in «Journal of Sociolinguistics», 20 (2016), 2, S. 2-32; Reinhold Schmitt, *Zur multimodalen Struktur von turn-taking*, in «Online-Zeitschrift für Gesprächsforschung», 6 (2005), S. 17-61 (<<http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2005/ga-schmitt.pdf>, letzter Zugriff: 09.08.2020).

³⁷ Schmitt, *Zur multimodalen Struktur von turn-taking*, a.a.O., S. 19.

³⁸ Mie Femø Nielsen, *Adjusting or Verbalizing Visuals in ICT-mediated Professional Encounters*, in *Objects, Bodies and Work Practice*, ed. by Dennis Day – Johannes Wagner, Multilin-



Anhand der folgenden Analyse von drei Videosequenzen soll nun ermittelt werden, wie Schweigen als kommunikative Störung die videobasierte Kommunikation ko-konstruiert. Dabei soll einmal der Frage nachgegangen werden, wie Schweigen im Zusammenhang mit den diese Form kennzeichnenden technischen Problemen den Diskurs aufbaut (s.o.)³⁹, zum anderen welche Rolle es im Rahmen von Reparaturen übernimmt (s. 2.1). Daran ansetzend schließen Überlegungen an, ob und welche Unterschiede sich zur *Face-to-Face*-Kommunikation aufzeigen lassen.

Die Aufbereitung der Daten erfolgt in Anlehnung an die Transkriptionskonventionen für die multimodale Konversationsanalyse von Mondada, die das Zusammenspiel verbaler sowie non-verbaler Elemente beim Aufbau des Diskurses sowohl verschriftlicht als auch bildlich darstellen⁴⁰.

3. DATENANALYSE

3.1 *Design*⁴¹

Die analysierten Sequenzen stammen aus den internationalen Videokonferenzen, wie sie im Erasmus+-Projekt LEELU konzipiert und durchgeführt wurden⁴². Die Besprechungen tragen Merkmale von beruflichen, aber auch von informellen Treffen (s. 2.2), wobei ein freundlicher und kollegialer Ton vorherrschte. Beides scheint generell kennzeichnend für den Austausch in der Lehrendenbildung. Bei der Gesprächsführung war ein nicht direkterer, im LEELU-Konzept begründeter Moderationsstil vorherrschend⁴³. Die Teilnehmenden waren deutsche Muttersprachlerinnen und Sprechende mit Deutsch als Fremdsprache auf dem Niveau B2-C2; an den Videokonferenzen nahmen jeweils drei erfahrene Deutschlehrerinnen an Gymnasien in Buda-

gual Matters, Bristol 2019, S. 191-215: 195.

³⁹ Diese Schwierigkeiten werden insbesondere am Anfang von Videokonferenzen ausgelöst (siehe Mondada, *Eröffnungen und Prä-Eröffnungen in medienvermittelter Interaktion*, a.a.O., S. 297).

⁴⁰ Lorenza Mondada, *Multiple Temporalities of Language and Body in Interaction: Challenges for Transcribing Multimodality*, in «Research on Language and Social Interaction», 51 (2018), 1, S. 85-106; Dies., *Conventions for Multimodal Transcription*, 2019 (<<https://www.lorenzamondada.net/multimodal-transcription>>, letzter Zugriff: 09.08.2020); Dies., *Transcribing Silent Actions: A Multimodal Approach of Sequence Organization*, in «Social Interaction. Video-based Studies of Human Sociality», 2 (2019), 1, 33 S. (<<https://tidsskrift.dk/socialinteraction/article/view/113150/161804>>, letzter Zugriff: 09.08.2020).

⁴¹ Die Erlaubnis für die Veröffentlichung des Materials zu Forschungszwecken liegt vor.

⁴² Marta Dawidowicz u.a., *Erfahrungsbasiertheit, kollegiale Kooperation und videobasierte Reflexion als Prinzipien des LEELU-LehrerInnenbildungsprojekts*, 2019 (<<https://leelu.eu/wp-content/uploads/sites/164/2019/08/Konzeptpapier-zur-Lehrerbildungsm%C3%9Fnahme-im-LEELU-Projekt-Endfassung-2019.pdf>>, letzter Zugriff: 09.08.2020).

⁴³ *Ebd.*, S. 30-36.



pest, Palermo und Utrecht und drei Studierende bzw. Praktikantinnen und Praktikanten, eine Moderatorin (die für das Projekt Verantwortliche oder ihre Mitarbeiterin) und eine Projektmitarbeiterin teil. Vor den Treffen waren von den Lehrenden bzw. PraktikantInnen Unterrichtssequenzen ausgewählt, auf die Plattform *edubreak* hochgeladen und dort auch kommentiert worden.

Das Datenkorpus besteht insgesamt aus 8 internationalen Videokonferenzen (Aufnahmezeit 9 Stunden), die in drei Blöcken im November 2017, Januar 2018 und März 2018 stattgefunden haben. Der virtuelle Raum wurde von der Moderatorin oder der Projektmitarbeiterin erstellt und gestartet, daraufhin konnten die Teilnehmenden entweder individuell oder auch zu zweit eintreten.

3.2 *Analyse dreier Sequenzen*

Die folgenden drei Sequenzen stammen aus der zweiten (31.1.2018) und dritten (27.3.2018 und 28.3.2018) Runde der internationalen Videokonferenzen. Die erste und dritte Sequenz stehen am Anfang, d.h. sind Teil der Eröffnungen, die zweite ist ein Auszug aus der Schlussphase der Besprechung

Zum besseren Verständnis der Transkripte seien folgende Erläuterungen vorangestellt: Links wird der abgekürzte und anonymisierte Name der sprechenden Person in Großbuchstaben angegeben, in Kleinbuchstaben dagegen steht der Name der die verkörperte Handlung durchführenden Person (wenn sie sich von der sprechenden unterscheidet). Drei Sonderzeichen beziehen sich auf den Einsatz dieser Handlungen: Die der Moderatorin (MOD) wird mit + dargestellt, die der Projektmitarbeiterin (ASS) mit * und die der Lehrenden (Sequenz 1: CHR, HAN, SIG; Sequenz 2: BAR, IRI, MAN, BIR ; Sequenz 3: HAN, MAR) mit ^. Diese Sonderzeichen geben den Anfang und das Ende der verkörperten Handlung an und werden in der verbalen Aussage eines *turn* verzeichnet. Falls sich die Handlung über mehrere Zeilen hinzieht, wird dies mit einem Pfeil ----> gekennzeichnet; das Ende der Handlung mit einem Pfeil plus Sonderzeichen ---->+. Abbildungen haben das Sonderzeichen #.

3.2.1 *Sequenz 1: Sagt doch nochmal ein bisschen was Längeres (2:17-3:10 Min.)*

In den ersten zwei Minuten hat ASS verschiedene Dokumente aufgerufen und auf dem Bildschirm verschoben sowie gefragt, wie die Bildansicht für die Anwesenden ist. MOD hat CHR bezüglich des Arbeitsaufwandes der hochzuladenden Videos angesprochen. Nach einer kurzen Pause bemerkt sie, dass HAN und SIG in den Raum getreten sind. Oben auf dem Bildschirm sind die Gesichter und Oberkörper der bereits anwesenden Teilnehmenden zu sehen.

(...)

7 MOD HALlo. (-) eh. hallo HANnah. (.) herzlich willkommen.
 >>lächelt----->
Hallo, hallo Hannab. Herzlich willkommen.



- 8 HAN #^(sehr) (.) *schön.*^
 ass *reißt die Augen auf und nähert sich mit dem
 Oberkörper dem Bildschirm*
 chr ^wendet ihren Kopf erst nach links und dann nach rechts unten^
 Abb # Abb. 1
Sehr schön.



Abb. 1

- 9 MOD +ich (.) SEH (.) euch (.) +jetzt noch [OHne ton.] +
 ----->+
 +lehnt sich zurück-----+
Ich sehe euch jetzt noch ohne Ton.

- 10 ASS [hallo]
Hallo

- 11 MOD aber hört ihr uns ganz gut?
Aber hört ihr uns ganz gut?

- 12 (4.0)

- 13 HAN #^ja.^
 chr ^guckt wieder auf den Bildschirm^
 Abb #Abb. 2
Ja.



Abb. 2

- 14 ASS (unv.)

- 15 MOD perfekt. [bleibt doch (unv.)]-
Perfekt. Bleibt doch (unv.)

- 16 HAN [hört ihr uns auch?]
Hört ihr uns auch?

- 17 MOD ja:, ich hab den *eindruck, dass es ein bisschen HALLT* oder so.
 ass *wiegt den Kopf von rechts nach links--*
Ja, ich habe den Eindruck, dass es ein bisschen hallt oder so.



- 18 MOD sagt doch nochmal +ein bisschen was längeres,+
+bewegt ihren Oberkörper nach vorn und
zurück+
Sagt doch mal ein bisschen was Längeres,
- 19 (3.0)
- 20 HAN ähm. das # *^(unv.) hier ist (unv.)], wir es ganz (unv.)*
ass *verzieht den Mund, schüttelt den Kopf, nähert sich
dem Bildschirm*
chr ^dreht den Kopf nach links----->
Abb #Abb. 3
Ähm. Das (unv.) hier ist (unv.) wir es ganz (unv.)



Abb. 3

- 21 HAN und ich +würde jetzt vielleicht die maus (unv.)+
mod +senkt ihren Kopf leicht nach links----+
Und ich würde jetzt vielleicht die Maus
- 22 HAN/
SIG *lachen*
ass *lehnt sich zurück*
- 23 MOD mhm=
Hmm

Nach ihrem Erscheinen begrüßt MOD die beiden Neuankömmlinge (07). Die Reaktion darauf ist schlecht hörbar und enthält offenbar nicht die zu erwartende Erwiderung des Grußes (*sehr schön*). ASS reagiert darauf durch Aufreißen der Augen und Annäherung an den Bildschirm, während CHR den Blick abwendet (08, Abb. 1). MOD richtet sich an die beiden Teilnehmenden, wobei sie ihr Sprechen durch Pausen und Dehnungen verlangsamt (09), währenddessen testet ASS durch *Hallo*, ob die akustische Störung beiderseitig ist (10). Das gleiche Ziel hat auch die Frage von MOD (*aber hört ihr uns ganz gut?*) (11). Die längere Pause darauf bestätigt das Problem (12). Auf die verspätete Antwort (13) reagiert MOD mit positivem Feedback (*perfekt*) (15), gibt aber auch weitere Anweisungen, wohl um die Verbindung nochmals zu kontrollieren. Die partielle Überlappung der Frage von HAN (16), ob sie und SIG verstanden werden, liefert einen weiteren Hinweis darauf, dass die Verbindung gestört ist. Während MOD versucht, die Störung genauer zu beschreiben, wird das Vorhandensein des Problems von ASS gestisch durch



das Wiegen ihres Kopfes ausgedrückt (17). Zur weiteren Überprüfung der Tonqualität fordert MOD HAN und SIG auf, etwas Längeres zu sagen (18), wobei die Bewegung ihres Oberkörpers leichte Nervosität signalisiert. Nach einer nochmaligen Pause (19) erfolgt eine weitere stark gestörte Äußerung von HAN, deren schlechte Tonqualität ASS durch ihre Mundbewegung, Kopfschütteln und die Annäherung an den Bildschirm (20, Abb. 3) anzeigt, während CHR ihren Blick abwendet. HAN und SIG sprechen weiter, während sich MOD durch Annäherung an den Bildschirm bemüht etwas zu verstehen (21). Auf das abschließende Lachen von HAN und SIG (22) reagiert sie mit einer gewissen Ratlosigkeit (23).

Die untersuchte Sequenz zeigt, wie während der Eröffnungsphase einer Videokonferenz die Moderatorin und ihre Mitarbeiterin durch eine inkohärente Antwort (08), Schweigen (12, 19) und stockendes, schlecht zu verstehendes Sprechen (08, 20, 21) ein technisches Problem bemerken. Sie versuchen zu verstehen, um was für ein Problem es sich handelt und wie es zu lösen ist. Dazu fordern sie die Teilnehmenden auf, etwas zu sagen (18). Sprechen und Schweigen geben Hinweise zur akustischen Qualität der Kommunikation. Über sie wird einmal ausgelotet, ob und wie die Verbindung funktioniert, was vor allem der Moderatorin und ihrer Mitarbeiterin obliegt, zum anderen wird festgestellt, wer was sieht und hört. Die Beteiligten gehen offensichtlich nicht davon aus, dass das, was sie selbst sehen und hören, von allen geteilt wird (11, 16). Dies bestätigt, dass bei der videobasierten Kommunikation eine gemeinsame Wahrnehmungsebene nicht Ausgangspunkt ist, wie bei *Face-to-Face*-Treffen, sondern ausgehandelt werden muss⁴⁴.

3.2.2 Sequenz 2: *Das heißt Nein (59:26-01:00:26 Min.)*

Diesmal moderiert die Mitarbeiterin der Projektverantwortlichen. Zu Beginn der Sequenz hat sie sich gerade dafür entschuldigt, dass die Sitzung heute etwas länger als geplant dauert. In der Mitte des Bildschirms sieht man ein Foto aus einem Unterrichtsmitschnitt, rechts die Köpfe und Teile der Oberkörper von sechs Teilnehmenden.


- 1 MOD (...) wir haben noch ähm #+zwei themen ähm und zwar ist das das eine,

Abb +guckt rechts runter----->
#Abb. 4

Wir haben noch zwei Themen, und zwar ist das eine,

⁴⁴ Mondada, *Eröffnungen und Prä-Eröffnungen in medienvermittelter Interaktion*, a.a.O., S. 301 und 307; Heath – Luff, *Disembodied Conduct: Interactional Asymmetries in Video-mediated Communication*, a.a.O.



- 12 IRI [konntet ihr das (nicht wirklich)]?
Konntet ihr das nicht wirklich?
- 13 MOD (?) [(unverst.)+
----->+]
- 14 MOD #^lacht und lehnt sich zurück^
man ^lächeln-----^
iri
bar
bir
- 15 MOD #+das heißt, nein;+
+schaut auf den Bildschirm+
Abb #Abb. 5
Das heißt Nein.
- 
- Abb. 5
- 16 MOD also, +ähm barbara sagt irgendetwas, aber ich höre sie nicht.
+Kopf nähert sich dem Bildschirm----->
(BAR bewegt den Mund, aber man hört nichts)
Also Barbara sagt irgendetwas, aber ich höre sie nicht.
- 17 BAR wir haben das nicht, aber die schülerinnen, hört ihr mich jetzt?
Wir haben das nicht, aber die Schülerinnen. Hört ihr mich jetzt?
- 18 IRI [bisschen.]
Bisschen.
- 19 MOD +[ja, ich auch.]+
+nickt-----+
Ja, ich auch.
- 20 BAR okay. die schülerinnen haben schon darüber berichtet (...),
Okay. Die Schülerinnen haben schon darüber berichtet,

MOD leitet ein letztes von Iris vorgeschlagenes Thema zur Diskussion ein, wobei sie ab und zu auf ihre Notizen zur Vorbereitung auf das Gespräch schaut (01-05, Abb. 4). Zum Abschluss richtet sie sich mit *du* unmittelbar an Iris, blickt auf den Bildschirm (06) und richtet deren Frage in indirekter Form an alle (07). Dann betont sie mit leicht ansteigender Tonhöhe, dass die



Diskussion jetzt eröffnet ist. Sie wendet dabei den Blick vom Bildschirm ab (08). Es entsteht kurzes Schweigen (09), dann setzt MOD nochmals an und reformuliert die Aufforderung als direkte und durch *also* markierte Frage (10). Dennoch erfolgt darauf erneut ein längeres Schweigen (11), bis Iris (wahrscheinlich) anmerkt, dass wohl niemand eine ähnliche Erfahrung gemacht habe (12), was alle belustigt (14). Nun fordert MOD nochmals durch *Das heißt Nein* zu einer Stellungnahme auf, dabei schaut sie direkt auf den Bildschirm (15, Abb. 5). Jetzt reagiert Barbara darauf (16), indem sie das *Nein* von MOD bestätigt (17) und weiter ausführt, was sie sagen will (20). Zuvor hat sie sich rückversichert, dass die anderen sie hören können (18, 19).

Die Sequenz zeigt, wie die Moderatorin einen Diskussionspunkt einleitet, die Aussage gestisch untermauert (07) und schließlich durch das Weggucken vom Bildschirm Raum und Zeit zur Antwort schafft (08). Da diese dennoch ausbleibt (09), erfolgt eine erste Reparatur, die den Aufforderungscharakter der Frage erhöht (10). Als auch darauf mit Schweigen reagiert wird, legt sie das als Verneinung aus, fordert aber eine Bestätigung ein. Dabei schafft sie mit dem Blick auf den Bildschirm Nähe und Verbindlichkeit (15), worauf Barbara reagiert und das Schweigen überwunden wird (16).

3.2.3 Sequenz 3: Ja, also ähm (4:14-5:09 Min.)

Die Sequenz stammt aus der Eröffnungsphase der letzten internationalen Videokonferenz. Während des Wartens auf eine noch fehlende Lehrende wird über die bevorstehende gemeinsame Tagung gesprochen. Auf dem Bildschirm sind rechts von oben nach unten aufgereiht die Gesichter und Oberkörper der Moderatorin, der Projektmitarbeiterin und von fünf Lehrenden sichtbar.

- | | | |
|---|-----|---|
| 1 | ASS | (...) wie sieht es denn bei euch äh aus mit der REIsevorbereitung- <i>Wie sieht es denn bei euch aus mit der Reisevorbereitung</i> |
| 2 | | bzw. mit dem (.) der MESSEstandplanung? <i>bzw. mit dem der Messestandplanung?</i> |
| 3 | | bei hannah und sigrid gibt es ja keine reise, <i>Bei Hannah und Sigrid gibt es ja keine Reise,</i> |
| 4 | | nicht so richtig, (.) <i>nicht so richtig,</i> |
| 5 | | +oder mit dem bus vielleicht+, aber ((lacht))- +wackelt mit dem Kopf-----+ <i>oder mit dem Bus vielleicht, aber</i> |
| 6 | HAN | lacht |
| 7 | | (1.0) |



- 8 ASS laufen die vorbereitungen (.) GUT voran?
Laufen die Vorbereitungen gut voran?
- 9 (4.0)
- 10 MAR ja:, also (-), ähm wir haben uns über internet-
Ja, also wir haben uns über Internet
- 11 ein bisschen ausgetauscht schon (.)-
ein bisschen ausgetauscht schon,
- 12 und wissen auch ein bisschen, was wir machen wollen,
und wissen auch ein bisschen, was wir machen wollen,
- 13 müssens noch machen.
müssen es noch machen.
- 14 ich denke, dass wir (.) dieses poster-
Ich denke, dass wir dieses Poster
- 15 dann eventuell erst in budapest machen,
dann eventuell erst in Budapest machen,
- 16 weil es schon auch schwierig ist irgendwie, (--) ja,
weil es schon auch schwierig ist irgendwie, ja,
- 17 über email, alles äh hin und her zu emailen,
über E-Mail, alles hin und her zu mailen,
- 18 und (.) ich denke, dass wir das relativ schnell-
und ich denke, dass wir das relativ schnell
- 19 in budapest machen können,
in Budapest machen können,
- 20 was uns da so vorschwebt. (--)
was uns da so vorschwebt.
- 21 hoffe ich.
Hoffe ich.
- 22 ASS das ist ein ein +eigentlich guter punkt.+
+dreht den Oberkörper nach rechts runter+
Das ist eigentlich ein guter Punkt.
- 23 MAR was denn?
Was denn?



- 24 ASS +ein poster+ (...)
 +richtet sich auf und blickt auf den Bildschirm+
Ein Poster (...)

MOD fragt die teilnehmenden Lehrenden, inwieweit die Vorbereitung der gemeinsamen Tagung schon fortgeschritten ist. Dabei korrigiert sie sich selbst, indem sie den Ausdruck *Reisevorbereitung* (01) durch *Messestandplanung* (02) ersetzt. Das begründet sie damit, dass die vor Ort Tätigen ja keine Reise antreten müssen (03-04). Dabei verengt sie den Fokus von den allgemeinen Vorbereitungen einer Reise auf die Aufgaben, die konkret mit der Durchführung der Tagung verbunden sind. Ihre Belustigung darüber, dass *Reise* ja auch die Busfahrt vor Ort beinhalten kann (05), wird von Hannah durch Lachen geteilt (06). Danach entsteht eine kurze Pause (07), die MOD dazu veranlasst, ihre Frage zu reformulieren: Sie lässt dabei die Spezifizierung *Reise* bei den *Vorbereitungen* weg und formuliert die ursprünglich offene Frage (*wie laufen die Reisevorbereitungen?*) als Entscheidungsfrage (*laufen die Vorbereitungen gut?*). Sie betont dabei *gut* (08) und setzt dadurch die für die Arbeit verantwortlichen Lehrenden verstärkt unter Erklärungsdruck. Es erfolgt eine längere Pause (09), nach der MAR zögernd ansetzt (10) und erklärt, dass und warum die Vorbereitungen im Prinzip noch nicht stattgefunden haben (11-21). Ihre Ausführung enthält eine Vielzahl von Worten und Einschüben, die Zweifel und Unsicherheit bezüglich der Erledigung der Aufgaben ausdrücken: *ein bisschen* (2x) (11, 12), *eventuell* (15), *irgendwie* (16), *ich denke* (2x) (14, 18), *was uns da so vorschwebt* (20), *hoffe ich* (21). Auf diese Unsicherheiten reagiert MOD nicht, sondern sie gibt positives Feedback in Bezug auf die Idee, auf der Tagung ein Poster zu präsentieren (22). Für MAR kommt das scheinbar überraschend, denn sie versteht nicht, worauf sich dieses positive Feedback bezieht (23).

Diese Sequenz zeigt, wie die Moderatorin nach einer kurzen Verzögerung die offene in eine geschlossene Frage umformuliert und dabei den Fokus auf die gelungene Vorbereitung auf die Tagung lenkt. Die nach einer längeren Pause zögerlich erfolgte Antwort legt nahe, dass die Lehrenden nicht recht wissen, wie sie antworten sollen, oder verlegen sind, weil sie die Aufgaben noch nicht erledigt haben. Mit der positiven Reaktion der Moderatorin wird dieses Unbehagen beseitigt und das Gespräch fortgesetzt.

4. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Die vorliegende Analyse von Videokonferenzen aus einer internationalen Lehrendenfortbildung hatte zum Ziel, Schweigen im Sinne von Verzögerungen aufzuzeigen und seine Rolle beim Aufbau des Diskurses zu untersuchen. Dabei lag das Interesse darauf, verbale und non-verbale Merkmale von Reparaturen in Videokonferenzen herauszuarbeiten und ggf. einen Vergleich zur *Face-to-Face*-Kommunikation anzustellen.



Zunächst wurde veranschaulicht, wie Verzögerungen beim Sprecherwechsel, insbesondere in Verbindung mit Pausen innerhalb eines Redebeitrags und einer schlechten Akustik, in Videokonferenzen als technisches Problem ausgemacht werden. Als Reaktion darauf fordern die Moderatorin und ihre Mitarbeiterin Äußerungen bzw. Redebeiträge ein, die das Ausmaß dieser Störung erfassen sollen, um diese anschließend zu beheben und damit eine von allen Teilnehmenden geteilte Wahrnehmungsebene aufzubauen. Die Analyse der ersten Sequenz bestätigt, dass diese nicht vorauszusetzen ist, sondern ausgehandelt werden muss, was einen entscheidenden Unterschied zu *Face-to-Face*-Besprechungen kennzeichnet.

Des Weiteren wurde deutlich, dass Schweigen entsteht, weil die Teilnehmenden nicht wissen, was sie antworten sollen, die Frage nicht klar ist oder Unsicherheit besteht, wer antworten will oder soll. In diesen Fällen greift man während des Sprecherwechsels in der *Face-to-Face*-Interaktion zur Verständigung auf diverse Kommunikationsformen wie Blickkontakt oder Gesten zurück, während in Videokonferenzen diese wesentlichen Modalitäten der gesprochenen Sprache eine verminderte oder veränderte Aussagekraft besitzen. Das schafft Unsicherheit, die sich u.a. im verlängerten Schweigen ausdrückt. In der zweiten und dritten Sequenz wurde gezeigt, wie die Moderatorin dazu beiträgt, durch verkörperte Handlungen, wie Annäherung an den Bildschirm und Blick darauf, sowie durch verbale Reparaturen, z.B. Umformulierung oder direkter formulierte Fragen, diese Unsicherheiten zu überwinden und das Gespräch fortzusetzen. Die eingesetzten Reparaturen erhöhen die Verbindlichkeit im Gespräch: Auch wenn der Blick auf den Bildschirm keinen direkten Kontakt zu einer Person herstellen kann, vermittelt er Interesse und aktive Teilnahme am Diskurs, so wie personenadressierte Äußerungen und direkte Fragen Nähe schaffen, die Schweigen in der videobasierten Kommunikation überwinden helfen.

Die empirische Forschung zu Videokonferenzen steht noch am Anfang. Besonders mikroanalytische Studien sind in der Lage, inhärente Strukturen der videobasierten Kommunikation aufzudecken und wichtige Hinweise zu geben, wo ihre spezifischen Merkmale liegen. Von großer Relevanz ist dies für die Interaktion von Teilnehmenden aus unterschiedlichen Kulturkreisen und mit unterschiedlichen sprachlichen Kenntnissen. Hier können die Unsicherheit bezüglich der Übernahme des Redezugs sowie technische Störungen die Kommunikation merklich beeinträchtigen⁴⁵, was eine bewusste Gesprächsführung ansatzweise auszugleichen vermag. Speziell internationale Kooperationsprojekte bieten sich für solche Untersuchungen an und stellen im Zusammenspiel mit den sich ständig verändernden technischen Voraussetzungen ein Forschungsfeld mit noch nicht abzusehenden Entwicklungen und Herausforderungen dar.

⁴⁵ Rost-Roth, *Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen*, a.a.O., S. 236.