

# **Fachliche Daten transkribierter Gesprächsverläufe im Mediationskontext**

**Vortrag am Fraunhofer-Institut für Experimentelles Software-  
Engineering Kaiserslautern, 21. November 2023**

**Peter Münte, Universität Innsbruck**

# Übersicht

- Was ist ein Transkript?
- Wozu dienen sie in der rekonstruktiven Sozialforschung?
- Was kann man auf ihrer Grundlage im Rahmen etablierter Analyseverfahren über Mediation herausbekommen?
- Was kann man nicht herausbekommen? Wo könnte eine (rechen)maschinelle Auswertung interessant sein?

# Was ist ein Transkript?

Tonaufnahmen werden auf der Grundlage schriftsprachlicher Kompetenzen in einen lesbaren Text überführt. Die Konventionen der Schriftsprache werden mehr oder weniger aufwendig um Notationen ergänzt, die es erlauben, die Eigenheiten der gesprochenen Sprache zu erfassen.

# Was ist ein Transkript?

## Ein Beispiel für ein einfaches Transkript

1/L: Lies bitte Deine Hausaufgaben vor.

1/S: Ich habe sie nicht gemacht.

2/L: Darf ich fragen, warum nicht?

2/S: Ich sehe nicht ein, wozu ich Dinge tun soll, die absolut wirklichkeitsfern sind und sowieso nie wieder gebraucht werden.

3/L: Dies ist keine Entschuldigung für die Nichterledigung der Hausaufgaben. Ich erwarte, sie in der nächsten Stunde zu sehen.

# Was ist ein Transkript?

## Ein Beispiel für ein aufwendiges Transkript

025 Kw jA- (.) Ich denk dass man da wieder HIN kann;=  
=aber das Is auch (.) <sub>1</sub>[das <sub>2</sub>[Is auch (.) mit <sub>2</sub> ]  
026 Mw <sub>1</sub>[und <sub>2</sub>[wIE,=ja, <sub>2</sub> ]  
027 Mw <sub>2</sub>[((schließt den Stift))] <sub>2</sub>  
028 Kw ner ge[wissen AUSdauer verbunden; <<leise lachend>h>]  
029 Mw [gU (.) <<lachend> GUCKenwe dann; ]  
he=WIE?>  
030 Mw he <<leise lachend>mÜss mÜssen=ma> dann- .h  
wissen=we ja AUCH nich;  
<<p>mh müssen=we dann hier äh RAUSarbeiten;> (--)  
über (.) die ↑THEmen; (-)

# Was ist ein Transkript?

Ein Beispiel aus unserem Korpus (für die Feinanalyse anvisiertes Niveau)

1	M	<<pp>das müsste jetzt aufnehmen. (-) genau.> <u>.hhh</u>
2		das heißt ich hör jetzt erstmal zu? <u>hhh</u>
3	F	<<bestimmt>Ja.>
4		<u>äh::</u> (-) soll ich anfangen weil ich (.) äh das
5		vorgeschlagen habe? (2.0)
6	H	ich = also ich bin <u>unVORbereitet</u> weil ich hab,
7		<<dim>ich <u>hab</u> einfach (--) keine <u>ahnung</u> . (-) also>
8	F	[ <u>äh::</u> ]
9	M	[ <u>oke</u> , <u>is</u> ] in <u>ordnung</u> .
10	F	[ich äh <u>   </u> ]
11	M	[fangen SIE jetzt] erstmal an und dann bekommen sie die
12		gleiche <u>zeit</u> .

# Was ist ein Transkript?

## Ein Beispiel aus unserem Korpus (derzeit finanzierbares Niveau)

B1: Danke. #00:00:22-8#

I: Ähm (.) wir haben vor einiger Zeit zunächst Sie telefoniert, und dann haben wir auch nochmal telefoniert und wir haben drüber gesprochen ähm, (.) ob Mediation in Ihrem Falle ähm (..) unterstützen und helfen könnte, so habe ich das erstmal verstanden. Ich habe auch verstanden, dass es quasi in irgendeiner Weise so eine/ zu Schwierigkeiten geführt hat ähm, dass Sie auch schon in einer Mediation waren in irgendeiner Weise und dass Sie da (..) irgendwie nicht weitergekommen sind. Ist das so/ Wie würden Sie das so sagen? #00:01:09-5#

B1: //Hm (nachdenkend). Hm (nachdenkend).// #00:01:12-0#

I: //Das ist jetzt erstmal/ // #00:01:11-8#

# Wozu dienen Transkripte in der rekonstruktiven Sozialforschung?

- Transkripte sind eine Antwort auf eine durch technischen Fortschritt ermöglichte Erhebungstechnik: das Anfertigen von Tonaufzeichnungen sprachlich vermittelter Interaktion.
- Sie führen die an sich flüchtige Wirklichkeit menschlicher Alltagskommunikation einer methodisch kontrollierten Auswertung zu.
- Sie erfassen diese Wirklichkeit in ihrer natürlichen Erscheinungsform durch sozialwissenschaftliche Kategorien ungefiltert („natürliche Daten“).
- Sie ermöglichen eine entdeckende Auswertung, die an der erfaßten sprachlichen Oberfläche ansetzt und Hypothesen über die zugrundeliegenden generativen Prinzipien menschlicher Kommunikation zu formulieren versucht.



# Was kann so über Mediation herausbekommen?

## Beispiel 1: Eskalationsvermeidende Rederechtsverteilung

Lm1: Ja, was ist das Problem?

Sw1: Also, mh, also mh der Sm1, der ist in der Klasse immer nett zu mir und zum Werken und alles, aber sobald so Pause ist und wo alle Kinder zukucken oder Schul-Aus ist mh, macht der immer vor jedem einen auf cool und tretet mich ohne Grund und ich hab keine Lust, dass ich dann (.) Schlägerei auf der Straße machen will oder so und (das) war's.

Sm1: Aber es gab doch (keine Schlägerei).

Ja, OK! Tschuldigung, Tschuldigung, Tschuldigung,  
(.) jaja,

# Was kann so über Mediation herausbekommen?

## Beispiel 2: Platzierung, Form und Wirkung von Reformierungen

### Transkript 35 – Fall 1 – 1. Sitzung

134 KST: jA; ähm, (1.2)  
135 also als das für mIch damals so LOSging, mmh- (0.5)  
136 als wir uns KENnengelernt hatten, (4.0)  
137 tja;=ich hAb da gar nicht groß was bei gedACHT irgendwie?=  
138 =ähm- (3.5) das war EHer so-  
139 ja, (1.1) ich gÜck mal so wie das LÄUFT,=  
140 =und äh nehm das mal so <<lacht> MIT;> [((lacht))]  
141 MAS: [okAY; ]  
142 KST: ((lacht, ca. 0,3 sek lang)) [auch wenn das BLÖD klingt,]  
→ 143 MAS: [also zweitausendZWÖLF ] war  
das ja gewesen,=  
→ 144 =wo [sie jetzt geSAGT, ]  
145 KST: [ja,=genau;=das war] äh jAnuar fEbruar  
[zweitausendZWÖLF.]  
→ 146 MAS: [ah okAY; also ] ziemlich am ANfang von  
zweitausend[zwÖlf] sogar,  
147 KST: [ja; ]  
→ 148 MAS: °h und da wAr das für SIE eher so-=  
→ 149 =ich GUCK mal- (0.3)  
150 KST: ja; [ähm]  
→ 151 MAS: [wie] das LÄUFT;=hm,  
152 KST: genAU;  
153 u:nd hAb mir da halt so nIch viel bei gedACHT,  
154 und ähm (0.7) am Anfang (0.8) fand ich josephIne  
ja;=gut,=ja,=attraktIV?=-

# Was kann so über Mediation herausbekommen?

## Beispiel 2: Platzierung, Form und Wirkung von Reformierungen

### Transkript 35 – Fall 1 – 1. Sitzung

134 KST: jA; ähm, (1.2)  
135 also als das für mIch damals so LOSging, mmh- (0.5)  
136 als wir uns KENnengelernt hatten, (4.0)  
137 tja;=ich hAb da gar nicht groß was bei gedACHT irgendwie?=  
138 =ähm- (3.5) das war EHer so-  
139 ja, (1.1) ich guCK mal so wie das LÄUFT,=  
140 =und äh nehm das mal so <<lacht> MIT;> [((lacht))]  
141 MAS: [okAY; ]  
142 KST: ((lacht, ca. 0,3 sek lang)) [auch wenn das BLÖD klingt,]  
→ 143 MAS: [also zweitausendZWÖLF ] war  
das ja gewesen,=  
→ 144 =wo [sie jetzt geSAGT, ]  
145 KST: [ja,=genau;=das war] äh jAnuar fEbruar  
[zweitausendZWÖLF.]  
→ 146 MAS: [ah okAY; also ] ziemlich am ANfang von  
zweitausend[zwölf] sogar,  
147 KST: [ja; ]  
→ 148 MAS: °h und da wAr das für SIE eher so-=  
→ 149 =ich GUCK mal- (0.3)  
150 KST: ja; [ähm]  
→ 151 MAS: [wie] das LÄUFT;=hm,  
152 KST: genAU;  
153 u:nd hAb mir da halt so nIch viel bei gedACHT,  
154 und ähm (0.7) am Anfang (0.8) fand ich josephIne  
ja;=gut,=ja,=attrakTIV?=-



# Was kann so über Mediation herausbekommen?

## Beispiel 2: Platzierung, Form und Wirkung von Reformierungen

29 KJF: sIEhste-und das ÄRgert mich jetzt irgendwIE-  
30 =weil du halt Irgendwie SA:GST-  
31 jA: ähm warum sollte man Irgend ne bestimmte fOrm von:  
beziehung oder beziehungssystem °hh äh hAben und  
intensivIERen-  
32 =wenn das nicht dazu FÜHRT-  
33 =dass man das dann °h ähm Irgendwann AUf ne in ne NEUES  
beziehungssystem oder ne nEUe art von beziehung überführt-  
34 =wEIl das Irgendwie so der logische SCHRITT ist.=  
35 =°h oder dAs was du dir so DENKST;=

# Was kann so über Mediation herausbekommen?

## Beispiel 2: Platzierung, Form und Wirkung von Reformierungen

36           =wie dAs so sein SOLLte.  
37           (1.5)  
38           anstAtt dass man irgendwie einfach ANerkennt,=  
39           =dass es ne form von beZIEHUNG ist,=  
40           =die irgendwie=ja,=bei dieser frEUundschaft ihre GRENZen hat,  
41           °h oder zumindest nicht WEItergeht,  
42           und ähm (0.5) dAss wir uns dessen beWUSST sind. (.)  
43           so==dir Ist ja (.) da Ist ja die die automAtische °hh  
            ähm erWARTung drUnter,  
44           dass es Irgendwie WEItergeht;=  
45           =und dass immer wenn mÄnner und frAUen Irgendwie gut  
            miteinander KLAR kommen,=  
46           =dass dann zwAngsläufig irgendwann ne beZIEHUNG herauskommt.  
47           (0.5)  
48           °hh hh[h° ]  
50   MSG:           [hm;]  
51   MAS:           [und] dAs ist für sie schwer NACHvollziehbar==  
52           =dass dIEse (.) dIEse DENKweise dA is:,  
53           un un ÄRGert sie auch;  
54           (1.5)  
55   KJF:   ja-  
56   MAS:   hm- (.) okay,  
57           (2.1)

# Was kann so über Mediation herausbekommen?

## Beispiel 2: Platzierung, Form und Wirkung von Reformierungen

29 KJF: sIEhste-=und das ÄRgert mich jetzt irgendwIE-=-  
30 =weil du halt Irgendwie SA:GST-

48 °hh hh[h° ]  
50 MSG: [hm;]  
51 MAS: [und] dAs ist für sie schwer NACHvollziehbar-=  
52 =dass dIEse (.) dIEse DENKweise dA is:,  
53 un un ÄRGert sie auch;  
54 (1.5)  
55 KJF: ja-  
56 MAS: hm- (.) okay,  
57 (2.1)

# Was kann so über Mediation herausbekommen?

## Beispiel 3: Interaktionsstrukturelle Effekte des Verfahrensschemas

*Nach Lehrbuch vorgesehene Schritte der Mediation:*

1. Einleitung (einschließlich der Erklärung der Prinzipien der Mediation)
2. Artikulation der Sichtweise der Betroffenen / Themensammlung
3. Konflikterhellung (Interessen hinter den Positionen)
4. Sammlung und Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten
5. Übereinkunft / Auswahl und Vereinbarung einer Lösung

# Was kann so über Mediation herausbekommen?

## Beispiel 3: Interaktionsstrukturelle Effekte des Verfahrensschemas

Kw es gibt gewisse dinge  
die bringt jeder mit  
und .h da kann man einfach nicht erwarten (.)  
also ich finde man hat  
darf die erwartung an den andern nicht haben  
dass er diese dinge für den andern ändert und aufgibt  
also das ist für mich auch etwas .h  
ne grund <<all, verschliffen>n grund=eine=eine  
eher ne> grundlegende sache .h  
wo ich mich in meiner ganzen (-)  
in meinem=ganzen  
in meiner ganzen person hinterfragt fühle;  
ich fühle mich jetzt seit jahren hinterfragt  
in meinem ganzen SEIN (-) .h  
also (-- ) ich fühle mich NICHT angenommen (.)  
als der der ich(.) BIN .h  
[wo ]  
Mm [mh=hm, ]



# Was kann so über Mediation herausbekommen?

## Beispiel 3: Interaktionsstrukturelle Effekte des Verfahrensschemas

Kw von meiner Außenwelt  
mir aber was anders gespiegelt wird  
wenn ich von der Außenwelt das auch mitbekommen würde  
dass sie sagt weste also hier .hh  
<<f>das ist irgndwie blöd>  
oder das is total doof [.hh ]

Mm [ <<p>darf] darf [ich> ]

Kw [ <<p>ja>]

Mm <<p>dich da> (-) [brEmsen ] (.)  
[ <<p> tschuldigung] (.)

Mm [weil.h äh ]m

Kw [ja (.) oke>] (-)

Mm ich würd gern die  
das mit den f mit den Prinzipien noch zu ende machen

# Was kann man so nicht herausbekommen?

- Auswertungsverfahren, die ihre Präzision aus der genauen Betrachtung der Details sprachlicher Kommunikation beziehen, sind auf die Untersuchung vergleichsweise überschaubarer Ausschnitte von Transkripten beschränkt.
- Die Erfassung umfassenderer Verlaufsstrukturen beschränkt sich auf die Identifikation größerer gesprächspragmatischer Einheiten oder der thematischen Gliederung des Gesprächsinhalts.

# Was kann man so nicht herausbekommen?

## Ein Beispiel für eine Segmentierung in gesprächspragmatische Einheiten

- (1) Begrüßung
- (2) Smalltalk über gemeinsame Bekannte
- (3) Bezug auf das erfolgte Telefonat und Erzählaufforderung verbunden mit Zusicherung gleicher Redezeit
- (4) Das Paar schildert kooperativ die Geschichte des Familienbetriebs und die damit verbundenen Konfliktlagen
- (5) Intervention der Mediatorin -> Feinanalyse I
- (6) Fortsetzung der Schilderung der gemeinsamen Geschichte
- (7) Intervention der Mediatorin und Etablierung einer Ambivalenzmediation -> Feinanalyse II

# **Was kann man so nicht herausbekommen?**

## **Und wo könnte eine (rechen)maschinelle Auswertung weiterhelfen?**

Vermutung:

.. vor allem bei der Erfassung durch Lektüre mangels klarer Marker (Zäsursetzende Aktivitäten oder explizit formulierte Themen) nur schwer zu identifizierender Dynamiken, die sich über eine ganze Mediationssitzung bzw. eine Folge solcher Sitzungen hinweg erstrecken.

# Was kann man so nicht herausbekommen? Und wo könnte eine (rechen)maschinelle Auswertung weiterhelfen?

Wünschenswerte Anwendungsmöglichkeiten:

Lassen sich für die Mediationsdynamik relevante Veränderung von Stimmungsintensitäten (in Zuordnung zu den verschiedenen Beteiligungsrollen) wie Ärger und Resignation erfassen?

Mit Blick auf die in der Mediation erforderliche Nachgiebigkeit: Lassen sich Veränderungen der Pragmatik der Beiträge der Konfliktparteien erfassen wie das Formulieren von Vorwürfen, Vorschlägen usw.? Meßbar anhand der grammatischen Struktur der Sprechakte?

Mit Blick auf die mediatorische Haltung: Lassen sich Differenzen in der kommunikativen Grundhaltung (verständnisvoll, achtsam, zugewandt usw.) von Mediatoren im Vergleich über Mediationsfälle hinweg erfassen?

Mit Blick auf die Informationsdifferenz von Aufnahme und Transkript: Lassen sich für die Dynamik des Mediationsgesprächs bedeutsame stimmliche Ausdrucksgehalte erfassen, die mit den Darstellungsmitteln der Transkription nur schwer darstellbar sind?

# Was kann man so nicht herausbekommen?

Ein Beispiel für die mangelnde Darstellung von Ausdrucksqualitäten im Transkript

#00:14:32-8#

B2: Genau. Also für mich ist es einfach wichtig. Ich bin ähm, ja (lacht) leider in einer kompletten Abhä/ Abhängigkeit von ihm. Dadurch, dass ich 2004 meinen Job aufgegeben habe wegen der Kinder. Und dann haben wir jetzt 2017 noch einen schwerbehinderten Nachzügler bekommen. Weshalb definitiv, ich nicht arbeiten kann, weil der zu 100 Prozent pflegebedürftig ist. Und ähm, ja, deswegen ähm, muss man einfach, jetzt gerade vom finanziellen Aspekt her, einfach gucken. Es müssen bauliche Veränderungen vorgenommen werden, dass ich den kleinen überhaupt noch versorgen kann. Das ist ein altes Haus, das Bad ist zu klein. Und das geht so nicht. Und ähm, ja, dadurch, dass er verantwortungsmüde ist, wie er gesagt hatte. Und das nicht mehr möchte.

#00:15:23-9#

# Was kann man so nicht herausbekommen?

Ein Beispiel für die mangelnde Darstellung von Ausdrucksqualitäten im Transkript

#00:14:32-8#

B2: Genau. Also für mich ist es einfach wichtig. Ich bin ähm, ja (lacht) leider in einer kompletten Abhä/ Abhängigkeit von ihm.

# Ergänzung oder Vergleich?

Die genannten Möglichkeiten laufen eine Ergänzung von mikrologischer Materialrekonstruktion und (rechen)maschineller Auswertung hinaus:

Die mikrologische Auswertung gelangt an Grenzen, wenn es um die *Erfassung* von Interaktions- und Veränderungsdyamiken geht, die sich über den gesamten Gesprächsverlauf bzw. eine Folge von Sitzungen ergeben.

Kehrseitig stellt sich die Frage, was diese Dynamiken in Gang setzt. Bei der *Erklärung* solcher Dynamiken könnte wiederum eine gesprächsstrukturelle Mikroanalyse gefragt sein.

Lassen sich Ergebnisse einer Auswertung im Rahmen „menschlicher Intelligenz“ und einer im Rahmen „künstlicher Intelligenz“ vergleichen? Setzt wahrscheinlich eine tiefergehende methodologische Klärung der verschiedenen methodischen Zugänge voraus (Erklärung von Interaktionsstrukturen auf der Grundlage der methodischen Inanspruchnahme von Kommunikationskomptenz vs. Simulation von Kommunikationskompetenz).



