

**Rezension zu: Maxi Kupetz: Empathie im Gespräch.  
Eine interaktionslinguistische Perspektive.  
Tübingen: Stauffenburg 2016**

**Joschka Briese**

**Einleitung**

Wenn jemand mit einem Förderpreis ausgezeichnet wird, dann blickt die Forschungsgemeinschaft mit großen Erwartungen auf die Arbeit der Preisträgerin oder des Preisträgers. *Empathie im Gespräch* von Maxi Kupetz, die 2012 den Dissertationsförderpreis des Vereins *Gesprächsforschung e.V.* erhalten hat, ist 2016 im Stauffenburg-Verlag erschienen. Die Autorin legt mit ihrer Arbeit zu Empathiedarstellungen in der Interaktion eine Monografie vor, die einen wichtigen Beitrag zur Interaktions- und Konversationsanalyse liefert.

Empathiedarstellungen sind nach Kupetz an der semiotischen Oberfläche anzusiedeln. Sie untersucht Empathie in der sozial-kommunikativen Praxis und vermeidet so eine psychologische bzw. diagnostische Herangehensweise. Empathie muss eben *dargestellt* werden, um für Kupetz relevant zu sein. So erarbeitet die Autorin einen vielfältigen Ressourcenkatalog, der mögliche Empathiedarstellungsweisen sequenziell sortiert. Da der "Phänomenbereich Empathie/ Mitgefühl/ Mitleid/Affiliation" (33) nicht trennscharf sei, vertritt Kupetz einen breiten Empathie-Begriff: Empathie sei eine spezifische Unterkategorie der Emotion, die interaktional konstruiert werden müsse. Mit Empathiedarstellungen, so Kupetz, zeigen Gesprächsteilnehmer "Verstehen/Verständnis/Mitgefühl für die emotionale Situation des Gegenübers" (40) an.

Kupetz gelingt mit ihrer Arbeit etwas, das nicht selbstverständlich ist. Ihr Buch kann sowohl von Studierenden gelesen als auch von Linguisten zur weiteren Forschung genutzt werden. Damit oszilliert *Empathie im Gespräch* zwischen Einführungswerk in die linguistische Empathieforschung und einem wichtigen Beitrag zu Affekten im Gespräch.

**Aufbau der Arbeit**

*Empathie im Gespräch* gliedert sich in zehn Kapitel. In der Einleitung (Kapitel 1) präsentiert Kupetz ihr Vorhaben, das Ziel der Arbeit und ihre grundlegende Frage. Sie zeigt, wo ihre Arbeit ansetzt und welche "Wissenslücke" (9) sie füllen will. Kapitel 2 beschäftigt sich mit den theoretischen und methodologischen Grundlagen. Kupetz verortet sich wissenschaftlich und stellt die analytischen Verfahren vor, die sie in der Arbeit verwendet. Anschließend gibt sie einen Forschungsüberblick zur interaktionalen Verstehens- und Affektforschung (Kapitel 3). Die Autorin stellt nationale und internationale Arbeiten der aktuellen Empathieforschung vor und zeigt, an welche der von ihr gewählte Ansatz anschließen kann. Kapitel 4 steht im Zeichen der Korpusbeschreibung und der Reflexion des Arbeitsprozesses. Kupetz legt das Korpus offen, das sich aus zwei Teilkorpora von Videoaufnahmen von Alltagsgesprächen und Audioaufnahmen von Radiosendungen zusammen-

setzt. Auch ihre Datenerhebung und Datenaufbereitung mit dem Transkriptionssystem GAT 2 (Selting et al. 2009) wird beschrieben.

In den folgenden Kapiteln werden die erhobenen Daten analysiert: Kapitel 5 legt den Fokus auf die Darstellung von Empathie in Alltagsgesprächen, Kapitel 6 diskutiert die Empathiedarstellungen in Radiogesprächen und vergleicht diese mit den Alltagsgesprächen. Kapitel 7 untersucht Empathiedarstellungen in Abwesenheit der betroffenen Person und setzt sie den bisherigen Forschungsergebnissen entgegen. Anschließend werden in Kapitel 8 die Ergebnisse noch einmal zusammengefasst und diskutiert. Die Autorin zeigt über die Grenzen der Interaktions- und Konversationsanalyse hinweg interdisziplinäre Anknüpfungspunkte auf. Kapitel 9 stellt ein ausführliches Literaturverzeichnis und Kapitel 10 den übersichtlichen Anhang dar.

Kupetz hält sich beim Aufbau der Arbeit an ein konsequentes Muster. Nicht nur die Aufteilung der Kapitel ist dabei vollkommen nachvollziehbar, sondern auch innerhalb der verschiedenen Abschnitte und Unterkapitel zeigt sich eine klare Linie. Kupetz zeigt nicht nur zu Beginn die verschiedenen Ziele der Abschnitte auf, sondern resümiert auch immer wieder, was dem Leser beim Verstehen der komplexen Analysen hilft.

## **Wissenschaftliche Einordnung**

Maxi Kupetz stellt gleich zu Beginn fest, dass "vergleichsweise wenig über die Rolle von Empathie im alltäglichen sozialen Miteinander, d.h. in nicht-experimentellen kommunikativen Situationen, bekannt ist" (9). Die gesellschaftliche Relevanz der Themen Empathie und Mitgefühl und ihre Mitarbeit am Forschungsprojekt *Emotive involvement in conversational storytelling*, welches von 2008 bis 2011 unter Leitung von Margret Selting und Elizabeth Couper-Kuhlen an der FU Berlin durchgeführt wurde, motivieren Kupetz, eben jene Wissenslücke zu schließen.

Die Autorin steht dabei in einer sozialkonstruktivistischen Tradition (vgl. Berger/Luckmann 1967) und folgt aktuellen konversationsanalytischen und interaktionslinguistischen Ansätzen (vgl. Deppermann 2008a; Gülich/Mondada 2008). Sie bedient sich gekonnt verschiedener Forschungsansätze, um ihren methodischen Rahmen zwischen Konversationsanalyse, Kontextualisierungstheorie, Interaktionaler Linguistik und Multimodalitäts- bzw. Koordinationsforschung anzusiedeln.

Während Kupetz ihre konversationsanalytischen und kontextualisierungstheoretischen Prämissen nur kurz darlegt, ist insbesondere die Verortung in der Interaktionalen Linguistik und Multimodalitätsforschung klar und ausführlich. Dabei orientiert sie sich an den methodologischen Grundprinzipien von Selting/Couper-Kuhlen (2001:276ff.). Auch wenn Kupetz keinen Beitrag zur Multimodalitäts- bzw. Koordinationsforschung im engeren Sinne leisten will, stellt sie fest, dass im Anschluss an ihre Ergebnisse durchaus die Koordination multimodaler Ressourcen untersucht bzw. Überlegungen abgeleitet werden können. Unter multimodalen Ressourcen versteht Kupetz verschiedene Ausdrucksarten, welche sie in verbale, vokale und kinetische Kategorien unterteilt.

Die Autorin vertritt einen intersubjektiven Verstehensbegriff, der sich an Schütz (1971) orientiert, und folgt damit konsequent ihrer sozialkonstruktivisti-

schen Orientierung. Verstehen sei diesem zufolge nur möglich, weil sich die Gesprächspartner wechselseitig aufeinander beziehen können. Gleichzeitig problematisiert Kupetz Ansätze, die Intersubjektivität und Verstehen zu stark verschränken (vgl. Schlegloff 1992), da diese die "Unterscheidung zwischen Intersubjektivität (als Voraussetzung) und gegenseitigem Verstehen (als interaktionalem Produkt) nicht aufrecht erhalten" (27).

Verstehen in der Kommunikation wird von Kupetz als grundlegend prozesshaft begriffen. Damit orientiert sie sich an aktuellen Auffassungen (vgl. Deppermann 2008b, Mondada 2011), die Verstehen als "gemeinsame, sequentiell organisierte, interaktionale Hervorbringung" (28) betrachten, die durch "spezifische (sprachlich-) kommunikative Verfahren" (ebd.) angezeigt wird. Inwiefern Verstehen trotz seiner Prozesshaftigkeit auch ein interaktionales *Produkt* ist, erklärt die Autorin nicht im Einzelnen.

Da es Kupetz aber spezifisch um Affektdarstellungen und -verstehen geht, verwebt sie ihren Verstehensbegriff mit anderen sozialkonstruktivistischen Ansätzen der Emotionsforschung. Hierbei werden Emotionsdarstellungen in der Interaktion als wesentlich abhängig von ihrer Funktion und kulturellen Spezifik betrachtet und untersucht (vgl. Harré 1986). Die Autorin blickt dabei insbesondere auf die "Beschreibung des interaktionalen Managements von Affektdarstellungen, die im Rahmen von Erzählungen persönlicher Erlebnisse zu beobachten sind, und darauf bezogene Affekt- und/oder Verstehensdarstellungen" (29). Die Affektdarstellungen müssen hierzu an der interaktionalen Oberfläche von den Gesprächsteilnehmern markiert werden, um die Emotionen analysierbar zu machen. Kupetz vermeidet mögliche psychologische Interpretationen, welche sie – um es vorwegzunehmen – auch nicht vornimmt. Hilfreich dabei sind die strukturellen Konstellationen, in denen Emotionen in der Interaktion relevant sind (vgl. Fiehler 1990:194): die Behandlung von gegenwärtigen bzw. vergegenwärtigten Emotionen durch Thematisierung und/oder Erlebensausdruck. Diese fasst die Autorin unter dem Begriff der Affekt- bzw. Emotionsdarstellung<sup>1</sup> zusammen.

Kupetz zeigt weiter, dass in den letzten Jahrzehnten sowohl die deutsche als auch die internationale Emotionsforschung mittlerweile theoretische und methodische Grundlagen geschaffen hat. Sie bezieht sich dabei u.a. auf Verfahren projektiver Erlebnisthematisierung (vgl. Fiehler 1990), Untersuchungen zu affektgeladenen Beschwerdeerzählungen (vgl. Couper-Kuhlen 2012) und Affektdarstellungen durch Lautobjekte (vgl. Reber 2012). Während einige Autoren den Phänomenbereich Empathie/Mitgefühl/Mitleid/Affiliation klar zu trennen suchen, erklärt Kupetz, dass eine starre Systematisierung des Phänomenbereichs ihrer Arbeit kaum zuträglich sei. Klare Kategorisierungen würden die "tatsächlichen Interaktionsergebnisse vielleicht sogar eher verstellen als erhellen" (40).

Die Autorin verortet sich systematisch im Forschungsfeld der Empathie. Der Leser kann nicht nur die theoretisch-methodischen Grundlagen ihrer Arbeit nachvollziehen, sondern erhält gleichzeitig einen Überblick über die aktuelle Forschungslage. Dabei ist die Zusammenfassung der zitierten Literatur kurz, ohne dabei unverständlich zu sein. Der Leser weiß so, in welchem Forschungsparadigma sich Kupetz befindet. Allein die Frage, warum sie sich für Affektdarstellungen in *Erzählungen* persönlicher Erlebnisse entschieden hat, ist hier zunächst nicht vollends klar. Auch wenn Erzählungen und Empathie in einer starken Wech-

<sup>1</sup> Kupetz verwendet die Ausdrücke *Affekt* und *Emotion* synonym.

selwirkung stehen (vgl. Breithaupt 2009), sind Erzählungen nicht die einzigen interaktionalen Formen empathischer Darstellung, sodass eine Abgrenzung zu anderen Gesprächsformen wie z.B. Partner- oder Eltern-Kind-Gesprächen, die womöglich keine erzählerische Struktur aufweisen, hilfreich gewesen wäre. Nichtsdestotrotz hilft diese Einschränkung, um in der weiteren Analyse den Fokus nicht zu verlieren.

## Inhalt

Das Datenmaterial von *Empathie im Gespräch* setzt sich aus zwei Teilkorpora zusammen. Kupetz analysiert sowohl 12,5 Stunden natürlicher Alltagsgespräche als auch zwölf Stunden der Radiosendungen *Domian* und *Bluemoon*.

Das Teilkorpus der Alltagsgespräche setzt sich wiederum aus zwei unterschiedlichen Korpora zusammen, die unter verschiedenen methodologischen Prämissen erhoben wurden. 9,5 Stunden der Alltagsgespräche wurden mit drei statischen Kameras in den Wohnräumen der Teilnehmer aufgenommen. Dabei war kein\*e Forscher\*in anwesend. Um Reaktionen auf Affektdarstellungen in Erzählungen persönlicher Erlebnisse darstellbar zu machen, ergänzt Kupetz dieses Datenmaterial um drei Stunden themengeleiteter Alltagsgespräche, in denen die Teilnehmer gebeten wurden, Momente des Glücks und Momente des Verlusts in ihre Interaktion einzubinden. Die Gesprächsteilnehmer wurden dabei mit zwei Kameras gefilmt.

Das Teilkorpus der Radiosendungen besteht aus Erzählungen zu vorgegebenen Themen (*Angst vor Zuhause* und *Blind vor Wut*) und Themen, die die Anrufer\*innen selbst wählen konnten. Es handelt dabei um Radio-Talksendungen, bei denen Anrufer\*innen mit dem Moderator oder der Moderatorin persönliche emotionale Erfahrungen besprechen können. Kupetz entscheidet sich für die Zusammenstellung des Korpus, um die verschiedenen Erzählformen miteinander vergleichen zu können.

Für die Analysen der verschiedenen Teilkorpora verwendet Kupetz Basis- und Feintranskripte nach GAT 2. Um ihre Analyse um prosodische und phonetische Ressourcen zu ergänzen, nutzt sie zudem das Analyse-Programm Praat.

Die Autorin zeigt zudem, welche institutionellen Unterschiede ihre Teilkorpora konstituieren. An einem Beispielausschnitt zeigt sie, "dass die Teilnehmerinnen die Aufzeichnung nicht vergessen und dass sie die Explikation 'dessen, was sie hier tun' in eine Erzählaktivität einbinden, die sie miteinander füreinander und nicht ausschließlich 'für die Kamera' herstellen" (49). Kupetz zeigt damit, dass den Gesprächsteilnehmern das experimentelle Setting bewusst ist, verweist aber eben auch darauf, dass dieses die Empathiedarstellungen kaum beeinflusst.

Ebenso verweist sie auf die Spezifik des Datenmaterials des Teilkorpus der Radiosendungen. Dabei unterscheiden sich die Radiosendungen nicht nur in ihrer medialen Präsentation – *Bluemoon* wird nur im Radio übertragen, während *Domian* sowohl im Radio als auch im Fernsehen läuft –, sondern auch in ihrer institutionellen Anbindung von den Alltagsgesprächen. Moderator\*in und Anrufer\*in verweisen nicht nur immer wieder auf diesen Interaktionsrahmen, sondern stellen diesen auch selbst her. Um diese Probleme zu umgehen, verwendet Kupetz ausschließlich die vokalen und verbalen Ressourcen der Telefongespräche und ver-

gleichet diese mit ihren Ergebnissen des Korpus der Alltagsgespräche, um die institutionellen Spezifika extrahieren zu können.

Die eigentliche Untersuchung gliedert sich in drei Abschnitte: Empathiedarstellungen in Alltagsgesprächen, Empathiedarstellungen in Radiogesprächen und Empathiedarstellungen in Abwesenheit der betroffenen Person. Empathiedarstellungen in Alltagsgesprächen ist dabei die ausführlichste Analyse, wobei Kupetz hier mit Transkripten, Stand- und Praatbildern arbeitet.

Zunächst untersucht die Autorin die verbalen Ressourcen, die in Reaktion auf Affektdarstellungen genutzt werden. Am Beispiel mentaler Verben bzw. Mentalverbkonstruktionen wie *(das) glaub ich* oder *(das) versteh ich* (hier am Beispiel von *GLOOB ich*;) zeigt sie auf, wie Verstehen lokal bekundet und als angemessene Empathiedarstellung interpretiert werden kann (56ff.). Dabei orientiert sie sich nicht nur an der lexiko-semantischen Gestalt und möglichen fehlenden Akkusativergänzungen, sondern auch an der prosodisch-phonetisch und kinetischen Gestaltung.

Als Ressource zur Weiterführung des Themas persönlicher Erlebnisse macht Kupetz auch einschränkend weiterführende Fragen (vgl. Selting 1995) aus. Am Beispiel von *wieSo* ↓-*de:nn-* (60) erklärt sie, wie diese als Indiz der weiteren Beschäftigung mit dem thematisierten Affekt interpretiert werden können. Auch hier gilt, dass nicht allein die lexiko-semantische, sondern insbesondere die prosodisch-phonetische Gestaltung dafür ausschlaggebend ist, dass die Äußerung von den Teilnehmer\*innen als eine Form des mitfühlenden Sprechens interpretiert werden kann und damit als Form der Zugewandtheit gelten kann.

Ko-Konstruktionen, also Äußerungen, die von einem zweiten Sprecher beendet werden, scheinen auf den ersten Blick kaum etwas mit Empathiedarstellungen zu tun zu haben. Kupetz stellt aber klar, dass zwar nicht "*per se* jede Ko-Konstruktion als empathische Äußerung zu interpretieren ist, aber Ko-Konstruktionen können gerade bei Thematisierungen von Gefühlswelten oder auch bei Sprechschwierigkeiten auf Grund erhöhter emotionaler Involviertheit eine wichtige verbale Ressource zur Darstellung von Empathie sein" (62f.).

Auch Formulierungen als verbales Verfahren zur Darstellung des Verstehens von dem, was in der Interaktion ausgehandelt wird, beachtet die Autorin. Im Anschluss an Heritage/Watson (1979) definiert sie Formulierungen folgendermaßen (63):

Formulierungen konservieren vorherige Äußerungen oder auch den kumulativen Gehalt mehrerer vorheriger Äußerungen, wählen jedoch gleichzeitig einen bestimmten Teil aus und nehmen somit eine Umformung vor. Sie dienen der Darstellung des Hauptpunkts (*gist*) oder des Fazits (*upshot*) der vorhergehenden Aktivität oder gar des Gesprächs im Ganzen. Dadurch zeigen die Interaktionsteilnehmer, wie sie den bisherigen Interaktionsverlauf verstanden haben.

Trotz einer kurzen Beispielanalyse der Formulierungen in ihrem Teilkorpus der Alltagsgespräche stellt Kupetz aber fest, dass Formulierungen hier kaum als Reaktionen auf Empathiedarstellungen auftreten.

Als letztes verbales Verfahren macht die Autorin zweite Erzählungen (vgl. Sacks 1995) aus. Durch zweite Erzählungen macht der Erzähler deutlich, wie er die erste Erzählung persönlichen Erlebens verstanden hat und signalisiert damit Zustimmung. Zweite Erzählungen können zwar eine wichtige Rolle bei der Darstellung von Empathie spielen, müssen dafür aber sequenziell zum richtigen Zeit-

punkt geäußert werden. Rekonstruktionen eigener Erfahrungen, die zu früh auftreten, können vom Betroffenen sogar als disaffiliativ interpretiert werden (vgl. Selting 2012). Kupetz merkt zudem an, dass zweite Erzählungen häufiger in dem Teilkorpus auftreten, in dem die Teilnehmer\*innen gebeten wurden über vorgegebene Themen zu sprechen.

Da die verbalen Ressourcen immer im Zusammenspiel mit anderen Ressourcen auftreten, wendet sich die Autorin auch den vokalen und kinetischen Ressourcen zu. Damit meint sie indexikalische Ressourcen, die ohne ihre kontextuelle Anbindung keinerlei Bedeutung haben. Ihr ist dabei bewusst, dass es sich nur um eine analytische Trennung zwischen verbalen und vokalen bzw. kinetischen Ressourcen handelt. Die Autorin konzentriert sich im Anschluss auf prosodisch-phonetische, mimische und haptische Ressourcen.

Prosodisch-phonetische Ressourcen werden als wesentliche Indizien für mitfühlendes Sprechen interpretiert. Die Autorin spricht dabei nicht von einzelnen prosodisch-phonetischen Ereignissen, sondern von Merkmalsbündeln. Bei der Analyse helfen ihr nicht nur die Transkripte (bzw. das Audio), sondern auch Praat-Bilder, um verschiedene prosodisch-phonetische Ressourcen interpretieren zu können. Kupetz kommt zu dem Schluss, dass mitfühlendes Sprechen an den folgenden prosodisch-phonetischen Parametern erkennbar sein kann: "geringere bzw. abnehmende Lautstärke/Diminuendo, tiefes Tonhöhenregister, flach auslaufende Kontur, Silbendehnung, weiche Artikulation/geringe Sprechspannung, Legato-Rhythmus, Behauchung oder Knarrstimme" (75f.). Dabei müssen einerseits nicht alle prosodisch-phonetischen Ressourcen realisiert werden, damit Äußerungen als mitfühlend interpretiert werden, andererseits sind nicht alle Äußerungen mit diesen Merkmalen als empathisch zu interpretieren.

Auch mimische Ressourcen werden von Kupetz analysiert. Dabei helfen ihr die Videoaufnahmen aus ihrem Alltagskorpus, aus denen sie Standbilder präsentiert. Mimische Ressourcen werden als frühe Reaktionen auf emotionale Darstellungen persönlichen Erlebens verwendet und zeigen oftmals eine erhöhte emotionale Involviertheit, die als Mitfühlen gedeutet werden kann.

Haptische Ressourcen findet die Autorin kaum in ihrem Alltagskorpus. Allein ein einziges Mal ist eine Berührung auf den Videoaufnahmen der Alltagsgespräche zu beobachten. Weil haptische Ressourcen eine "delikate Angelegenheit" (83) sind, fordert Kupetz weitere Forschung an großen Korpora, die eben dieses seltene Auftreten untersuchen soll.

Die Verknüpfung von Affekt- und Verstehensorientierung und die Verknotung verbaler, vokaler und kinetischer Ressourcenbündel fasst die Autorin nun in einem Schaubild (85) zusammen. Bei aller Prägnanz wird aber doch klar, dass Empathiedarstellungen ein komplexes Unterfangen sind und dass die Kategorien eigentlich holistische Gestalt haben. Kombinationsmöglichkeiten, Kontextsensitivität und sequenzielle Organisation der Ressourcen sind weitere Dimensionen, die Kupetz beachtet.

Um die Kombinationen und die Kontextsensitivität zu zeigen, greift die Autorin nun auf all ihre Darstellungsmittel (Videoaufnahme, Transkript, Stand- und Praatbild) zurück. Diese nutzt sie nicht nur isoliert, sondern stellt immer wieder Verbindungen zwischen ihren Untersuchungsmethoden her. Gleichzeitig zeigt sie, wie die verschiedenen Ressourcen in der Interaktion kombiniert werden. Hierfür fasst sie nicht nur die Ergebnisse der vorherigen Kapitel zusammen und zeigt,

dass sie ihre theoretischen und methodischen Prämissen konsequent durchhält, sondern sieht in der Relation der unterschiedlichen Ressourcen neue Forschungsergebnisse. Die Ressourcenbündel werden gleich- und nachzeitig koordiniert und wirken nur im Zusammenspiel von z.B. lexiko-semantischem Gehalt, syntaktischer Form und zeitlicher Realisation. Während prosodische und kinetische Ressourcen eher eine Affektorientierung vermuten lassen, seien lexiko-semantische Ressourcen eher an Verstehen orientiert.

Zugleich zeigt Kupetz, dass Verstehens- und Affektbekundungen in Bezug auf Betroffene nicht notwendigerweise angemessen sein müssen. Ihre Sequenz-Analyse (101f.) zeigt, dass "eine explizite Orientierung an der emotionalen Situation eines Anwesenden nur dann als prosoziale Handlung interpretiert wird, wenn eine Fokussierung oder Behandlung dieser emotionalen Situation von allen Teilnehmern gleichermaßen ratifiziert wird" (105). Unangemessene Emotionszuschreibungen können sogar zu Konfliktsituationen führen, wenn Betroffenen beispielsweise in die Darstellungsautorität des persönlichen Erlebnisses eingegriffen wird.

Der sequenziellen Aushandlung von Empathiedarstellungen ist dabei eine interaktionale Logik inhärent, die Kupetz an einer langen Erzählung darlegt. Im Verlauf der Sequenz verfestigen sich die Empathiedarstellungen. Zu Beginn handelt es sich zumeist um implizite, zunächst mimische Ressourcen, während zum Ende vor allem verbale und damit explizite Affektdarstellungen genutzt werden. Dieser prototypische Verlauf von Problemerkzählungen, der durch andere Analysen aus dem Alltagsgesprächskorpus von Kupetz gestützt wird, zeigt nicht nur, dass die verschiedenen Ressourcen in der Interaktion logisch geordnet sind (vgl. Jefferson 1988), sondern auch, dass bei abweichenden Fällen diese Muster durch die Teilnehmer\*innen eingefordert werden können.

Die verschiedenen Ressourcenbündel und -arten, die Dimensionen der Affekt- und Verstehensorientierung sowie den sequenziellen Verlauf fügt die Autorin nun in einem Schaubild zusammen (128, siehe Abb. 1 nächste Seite). Hier werden die komplexen Analysen zusammengefasst, untereinander in einen Zusammenhang gebracht und gleichzeitig noch einmal für den Leser anschaulich gemacht.

Kupetz kontrastiert die Empathiedarstellungen in Alltagsgesprächen nun mit den Affektdarstellungen in ihrem Teilkorpus der Radiogespräche. Dabei verzichtet sie auf eine erneute Kategorisierung der verbalen und vokalen Ressourcen, da diese schon ausführlich in der Analyse der Alltagsgespräche vorgenommen wurde und keine Unterschiede im Teilkorpus festzustellen seien. Dafür werden die verschiedenen Gesprächsphasen der Radiogespräche beleuchtet. Kupetz segmentiert nach Eröffnungsphase der Erzählung, (Erlebens-) Behandlungsphase und Beendigungsphase der Erzählung. So kann sie den institutionellen Interaktionskontext überzeugend herausarbeiten und die Spezifik der Radiogespräche analysieren.

Die Eröffnungsphase der Erzählung persönlichen Erlebens gliedert sich in Affekterkundung und Affektreziprozierung. Bei Verfahren der Affekterkundung zeigen die Moderator\*innen der Radiogespräche an, dass sie "Zugang zur Erfahrungswelt des Anrufers bekommen und seine emotionale Situation ergründen wollen" (132). Den Betroffenen wird Empathie angeboten (vgl. Pfänder/Gülich 2013). Affekterkundungen werden dabei insbesondere auf lexiko-semantischer Ebene realisiert, wenn der Fokus auf die Erlebniswelt der Betroffenen gelegt werden soll. Aber auch offene Fragen, deren prosodisch-phonetische Gestalt Mitgefühl interpretierbar machen, können diesen Zweck erfüllen.

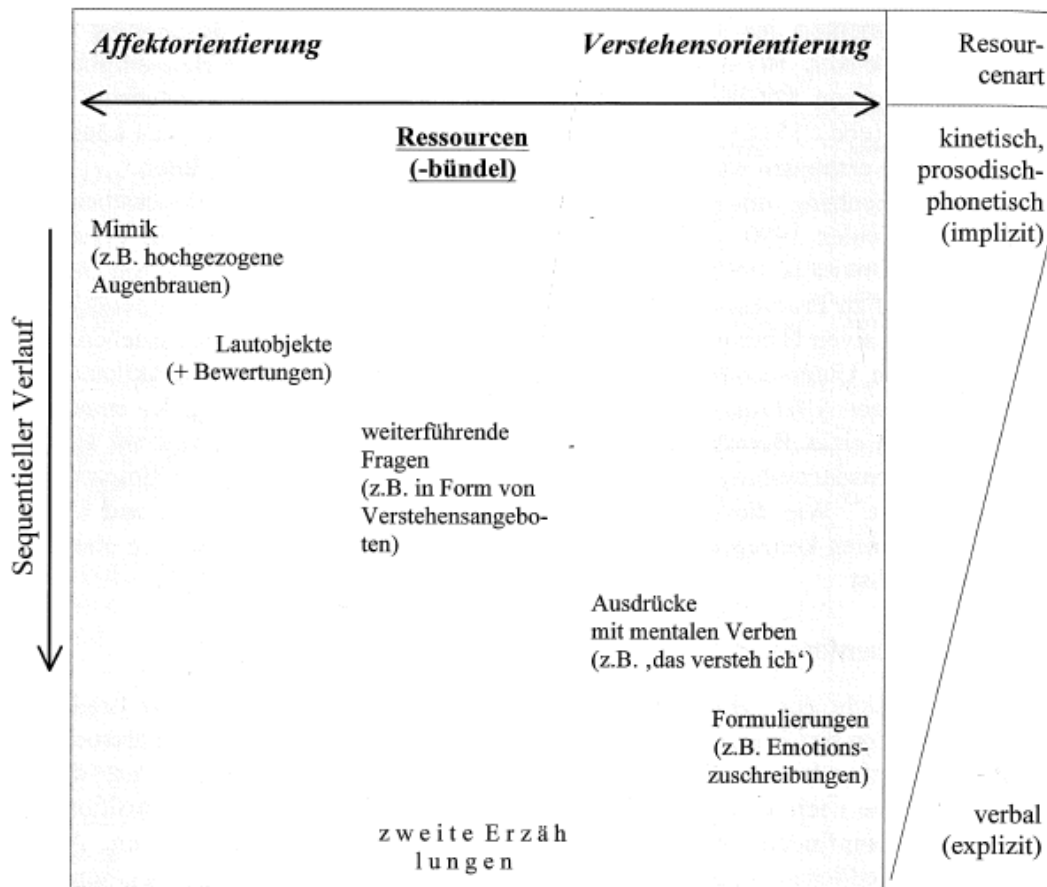


Abb. 1: Schaubild zur Zusammenfassung von Kapitel 5

Affektreziprozierung ist eines der "Verfahren, durch die sich die Orientierung der Moderatoren an *in situ* Affektdarstellungen von Anrufern zeigt **und** durch die die Moderatoren selbst ihre emotionale Involviertheit interpretierbar machen" (138). Mit Hilfe von Praat-Bildern zeigt Kupetz, dass die prosodisch-phonetische Gestalt von Reaktionen wie *a:ch`du`MAUS:* auf Sprechschwierigkeiten der Betroffenen als eine Form des mitfühlenden Sprechens gedeutet werden können. Gleichzeitig muss bei den Betroffenen eine Gesprächsbereitschaft hergestellt werden. Kupetz hat dabei die institutionellen Rahmenbedingungen der Radiogespräche im Blick. Hier gilt allerdings, dass – ähnlich wie bei den Alltagsgesprächen – die Affektbekundungen an angemessener Stelle positioniert sein müssen, um von Betroffenen angenommen zu werden. Sowohl Affekterkundungen als auch Affektreziprozierung sind dabei Verfahren, um "emotionale Korrespondenz" (Fiehler 1990:149) herzustellen, also Verständnis und Mitgefühl für die persönliche Situation der Betroffenen zu zeigen, um anschließend die Erlebniserzählung zu ermöglichen.

In der (Erlebens-) Behandlungsphase werden sowohl Verfahren der Weiterführung der persönlichen Erzählung des Anrufers als auch das Verfahren der Affektreziprozierung untersucht. Verfahren der Weiterführung des Themas des persönlichen Erlebens verlaufen dabei zumeist nach einem ähnlichen sequenziellen Muster: Zunächst fassen die Betroffenen das persönlich Erlebte zusammen oder wiederholen es. Anschließend konstruiert der Moderator eine hypothetische Situation und schreibt den Betroffenen eine Emotion zu, die dann von den Betroffenen



selbst ratifiziert wird. Alternativ werden zweite Erzählungen zur Empathiedarstellung genutzt. Während bei Alltagsgesprächen der Fokus bei zweiten Erzählungen wechselt, verbleibt in Radiogesprächen der Fokus bei der Erfahrungswelt der Betroffenen.

Weiterhin werden auch Affektreziprozierungen genutzt, um Empathie darzustellen. Während diese in der Eröffnungsphase des Gesprächs zumeist implizit bleiben, findet Kupetz sie in der Behandlungsphase auch in expliziter und vielfältiger Form. Hier werden "Lautobjekte, Inferenzüberprüfungen, Ko-Konstruktionen, Formulierungen und Analogien" (157) genutzt, die nicht immer eine prosodisch-phonetische Gestalt haben, die Mitgefühl nahelegt. Affektreziprozierungen werden in dieser Phase meist von den Betroffenen als angemessen ratifiziert.

Die Beendigungsphase der Erzählungen persönlichen Erlebens ist ebenfalls durch das Verfahren der Affektreziprozierung geprägt. Allerdings handelt es sich hier zumeist um Realisierungen auf lexiko-semantischer Ebene. Diese finden sich in den Alltagsgesprächen kaum und scheinen deshalb eigentümlich für die institutionellen Rahmenbedingungen der Radiogespräche zu sein.

Kupetz ergänzt die Beendigungsphase durch Verfahren zur Generalisierung/Legitimation emotionalen Erlebens. Der Moderator zeigt explizit Verständnis für die Betroffenen an, welches dadurch von diesen bestätigt oder auch abgelehnt werden kann. Zugleich wird für die *overhearing audience* (Heritage 1985) das Problem des Gesprächs zusammengefasst. Das Verfahren der Generalisierung bzw. Legitimation ist dabei verzahnt mit möglichen impliziten Emotionsregeln:

Es wird als 'sozial erwartbar' behandelt, Wut auf jemanden zu haben, der einem Schlimmes angetan hat (und dafür nicht zur Verantwortung gezogen werden konnte). Es scheint 'normal' zu sein, sich angesichts einer körperlichen Bedrohung 'hilflos' zu fühlen, es scheint 'angemessen', angesichts einer Trennung traurig und niedergeschlagen zu sein. (163f.)

Die Autorin fasst auch die Ergebnisse der verschiedenen Phasen der Radiogespräche in einem Schaubild zusammen (166):

Orientierung Phase der Erzählung	<i>Affektorientierung</i>	<i>Verstehensorientierung</i>
Eröffnungsphase	(implizite) Verfahren der Affektreziprozierung	Verfahren der Affekterkundung
Erlebens- Behandlungsphase	(implizite & explizite) Verfahren der Affekt- reziprozierung	Verfahren der Weiterführung des Themas 'persönliches Erleben'
Beendigungsphase	(explizite) Verfahren der Affektreziprozierung	Verfahren der Generalisierung/ Legitimierung emotionalen Erlebens

↓  
Sequentieller Verlauf

Abb. 2: Schaubild zur Zusammenfassung von Kapitel 6

Das Schaubild dient dabei nicht nur der Zusammenfassung, sondern ist aufgrund der konsequenten grafischen Ähnlichkeit hervorragend mit dem zusammenfassenden Schaubild von Kapitel 5 zu vergleichen. Beim Vergleich zeigen sich die Unterschiede zwischen den Ergebnissen des Alltags- und Radiogesprächskorpus, die Kupetz anschließend erläutert. Neben den unterschiedlichen Verwendungen und Positionierungen der Affektdarstellung in der Sequenz hebt sie vor allem die institutionellen Unterschiede hervor. Während die herangezogenen Radiogespräche einen eher therapeutischen Charakter haben, sind "Verfahren, die eine derartige Asymmetrie zwischen den Teilnehmern herstellen" (169) in Alltagsgesprächen kaum angemessen. Emotionale Erfahrungen werden geteilt (vgl. Ruusuvaari 2005).

Dass Empathie auch in Bezug auf Abwesende dargestellt wird und dieses veränderte *participation framework* (Goffman 1981) einen anderen Untersuchungsrahmen benötigt, zeigt Kupetz ebenfalls auf. Anhand einer längeren Erzählung aus ihrem Alltagskorpus werden erneut die spezifischen Ressourcen und Verfahren herausgearbeitet und mit den Alltagserzählungen persönlichen Erlebens verglichen. Die Verstehens- bzw. Empathiedarstellungen ähneln dabei den Darstellungsweisen in Alltagsgesprächen über Anwesende. Die Gesprächsteilnehmer scheinen sich aber an dem besonderen *participation framework* zu orientieren. Indizien hierfür sind die expliziten Empathiedarstellungen in lexiko-semantischer Gestalt wie *leidtun*, die in Alltagsgesprächen über Anwesende kaum auftreten. Obwohl ähnliche Ressourcen verwendet werden, scheint es eine doppelte Orientierung bei den Gesprächsteilnehmern zu geben. Es wird sowohl eine Erzählung über Dritte hergestellt als auch Empathie gegenüber diesen dargestellt (181). Auf diese Weise wird die abwesende Person nicht nur kontextualisiert, sondern für die Gesprächspartner als fühlendes Wesen etabliert. Die Darstellung von Empathie gegenüber abwesenden Personen kann damit als "komplexe Verschränkung zwischen 'etwas über einen Anderen wissen' und 'den Anderen Verstehen [sic!] (können)/für ihn Verständnis/Mitgefühl haben'" (190) gedeutet werden.

Empathiedarstellungen in Bezug auf Dritte bieten die Möglichkeit zu konzeptionellen Überlegungen hinsichtlich der Relation von Empathie und Affiliation und der Distinktion von Mitgefühl und Mitleid. Wie Empathiedarstellungen gedeutet werden, hängt wesentlich vom sequenziellen Verlauf ab, denn "[d]ie Interpretation einer Handlung als affiliativ oder disaffiliativ bezieht sich immer auf ihre Beziehung zu einer vorherigen Handlung in fokussierter Interaktion, auch wenn die Erfahrungswelten eines nicht-anwesenden Betroffenen interaktional behandelt werden" (191). Ebenso ließe sich aus den meist impliziten Verfahren der Affektreziprozierung, die einen Vorrang gegenüber lexiko-semantischen Verfahren zu haben scheinen, schlussfolgern, dass eine strikte Trennung zwischen Mitgefühl und Mitleid für die Gesprächsteilnehmer oftmals kaum notwendig sei. Implizite Verfahren der Affektreziprozierung konkretisierten die Teilnehmerkategorie (Mitleid oder Mitgefühl) nicht. Lexiko-semantische Verfahren hingegen könnten durch ihren Gehalt die emotionale Haltung des Sprechers nahelegen und somit als mitfühlend oder mitleidend interpretiert werden. Da implizite Verfahren bei Kupetz aber frequenter auftreten, müssten die Kategorien von den Gesprächsteilnehmern nicht notwendigerweise unterschieden werden. Die Autorin verweist

aber auch darauf, dass ihre Arbeit die Frage nach der Trennschärfe von Mitleid und Mitgefühl noch nicht abschließend beantworten kann.

Die Ergebnisse ihrer drei empirischen Untersuchungen verortet Kupetz im abschließenden Kapitel im aktuellen Forschungsfeld. Ihre Arbeit ergänze "bisherige interaktionsorientierte Untersuchungen zum interaktionalen Management von Affektivität" (194) und leistete "einen Beitrag für die deutschsprachige Gesprächsforschung durch die Betrachtung aller semiotischen Ressourcenarten und die Analyse spezifischer sequenzieller Positionen verwendeter Ressourcenbündel" (ebd.). Die Autorin erkennt dabei einerseits, dass ihre Arbeit einen wichtigen Beitrag zu aktuellen Forschungsfeldern leistet, verweist aber gleichzeitig auf weitere Anschlussmöglichkeiten. So wünscht sie sich in Zukunft wissenschaftliche Arbeiten, die sich mit möglichen andern Ressourcen zur Empathiedarstellung und deren Funktion in spezifischen interaktionalen Kontexten beschäftigen. Auch Arbeiten zu Empathiedarstellungen und sozialen Rollen hält sie für denkbar. Außerdem könnten gebrauchtorientierte konstruktionsgrammatische Arbeiten, welche die Multimodalität, Kontextsensitivität und Sequenzialität semiotischer Ressourcen beleuchten, das systematische Bild emotionaler Darstellungsweisen ergänzen und somit die Arbeit von Kupetz weiterführen. Sie selbst erweist sich hier als realistisch und zeigt die Grenzen ihrer Arbeit auf. Dabei ist sie etwas zu zurückhaltend. Die Fülle an Ressourcenbündeln im sequenziellen Verlauf, die sie in ihrer Arbeit präsentiert, stellen bereits ein systematisches Bild her, welches schon für weitere Untersuchungen verwendet werden sollte.

Kupetz sucht weiter nach Anknüpfungspunkten ihrer Arbeit für die interdisziplinäre Empathieforschung. Dafür fasst sie geistes- und sozialwissenschaftliche Arbeiten der letzten Jahre zusammen und zeigt auch hier ihr umfassendes Wissen zum Forschungsgegenstand der Empathie. Auch wenn auf den ersten Blick verwunderlich erscheint, dass sie in ihrem Kapitel *Diskussion und Fazit* die Erkenntnisse der interdisziplinären Empathieforschung und damit am Abschluss ihrer Arbeit Neues präsentiert, findet sie einen guten Weg, diesen Forschungsüberblick in ihr Fazit zu integrieren. Sie zeigt damit, dass andere Disziplinen mit ihren Ergebnissen kompatibel sind. An verschiedene Thesen, die sie während ihrer Arbeit herausgearbeitet hat, könnten interdisziplinäre Ansätze mit konversationsanalytischer Orientierung anschließen:

- (Die Darstellung von) Empathie hat eine affektorientierte und eine verstehensorientierte Dimension. (199)
- (Die Darstellung von) Empathie ist nicht per se prosozial. (200)
- Die physische Präsenz des Betroffenen ist nicht entscheidend für (die Darstellung von) Empathie. (201)
- Es besteht eine Wechselwirkung zwischen sozialer Interaktion und (der Darstellung von) Empathie. (202)
- Qualitative Untersuchungen zu Empathiedarstellungen können zur Entwicklung von Maßnahmen für die Vermittlung der Fähigkeit (zur Darstellung von) Empathie in institutionellen Gesprächen beitragen. (203)

Die ersten Thesen bieten dabei sowohl Anknüpfungspunkte als auch Zusammenfassungen der Arbeit. Allein die letzte These formuliert eine klare Anbindung an die Alltagspraxis, welche Kupetz im Anschluss noch einmal expliziert (204):

Die vorliegende Arbeit liefert eine qualitative Untersuchung von Empathiedarstellungen im Gespräch. Die Ergebnisse sind das Resultat einer induktiven Vorgehensweise. Formen von Empathiedarstellungen waren nicht prädefiniert, vielmehr war es Teil des analytischen Prozesses [sic!], die (Vielfalt der) Formen zu erkennen und zu systematisieren. Daraus resultiert eine umfassende Beschreibung der komplexen kommunikativen Verfahren, die Gesprächsteilnehmer in Reaktionen auf Affektdarstellungen in Erzählungen tatsächlich verwenden. Auf Grund der sequentiellen Vorgehensweise können aus Teilnehmerperspektive Rückschlüsse auf die 'Angemessenheit' einzelner Verfahren gezogen werden. Solche Ergebnisse können – in Kombination mit anderen Trainingsansätzen – eine geeignete *bottom-up*-Grundlage für die Entwicklung von Schulungen für Personen bieten, die *qua* institutioneller Rolle mit Affektdarstellungen in Erzählungen persönlicher Erlebnisse konfrontiert werden und mit diesen 'empathisch umgehen' müssen[.]

Die Aussicht auf eine praxisorientierte Umsetzung der Arbeit von Kupetz ist nicht nur vollkommen verständlich, sondern auch sehr erfreulich. Kupetz selbst hat erste Ideen für eine Umsetzung in der Mediationsausbildung bereits vorgestellt auf dem 57. *Treffen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung (AAG)*.

## Fazit

*Empathie im Gespräch* ist eine ausführliche Auseinandersetzung mit dem Themenkomplex der Empathiedarstellungen in interaktionalen Kontexten. Die Autorin schafft es, den Leser an jeder Stelle ihres Buches zu führen und zu überzeugen. Bereits in der Einleitung wird klar, wo sie hinmöchte und diese Stringenz zieht sich durch ihr gesamtes Werk. Die theoretischen und methodischen Abgrenzungen werden nicht nur zu Beginn gesetzt, sondern auch konsequent durchgehalten. Kupetz kontextualisiert ihre Arbeit und bietet zudem einen umfassenden Einblick in das bisherige Forschungsfeld. Obwohl es sich um eine Fülle an Forschungsliteratur handelt – 20 Seiten umfasst das Literaturverzeichnis –, gelingt es der Autorin, den Überblick zu behalten und dem Leser die verschiedenen Theorien und Forschungsergebnisse zu erläutern. Obwohl sich Kupetz in Konversationsanalyse und Interaktionaler Linguistik verortet, bleibt ihr Blick stetig auf anderen interdisziplinären Ansätzen. Damit zeigt sie, dass sie auch über ihr Forschungsfeld hinaus die Arbeiten der Empathieforschung herangezogen und in ihrer Arbeit berücksichtigt hat.

Trotz der komplexen Analysen bleiben auch diese für den Leser transparent und verständlich. Minutiös arbeitet sie sich durch die einzelnen Ressourcen zur Empathiedarstellung, um sie dann zu einem übersichtlichen Komplex zusammenzuführen. Mit Hilfe der verständlichen Zusammenfassungen sind so auch die einzelnen Analysen lesbar, ohne das Buch kleinteilig durchgearbeitet zu haben.

## Literatur

- Berger, Peter L. / Luckmann, Thomas (1967): *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Penguin Press.
- Breithaupt, Fritz (2009): *Kulturen der Empathie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth (2012): Exploring affiliation in the reception of conversational complaint stories. In: Peräkylä, Anssi / Sorjonen, Marja-Leena (Hgg.), *Emotion in Interaction*. Oxford u.a.: Oxford University Press, 113-146.
- Deppermann, Arnulf (2008a): *Gespräche analysieren. Eine Einführung*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Deppermann, Arnulf (2008b): Verstehen im Gespräch. In: Kämper, Heidrun / Eichinger, Ludwig M. (Hgg.), *Sprache – Kognition – Kultur. Sprache zwischen mentaler Struktur und kultureller Prägung*. Berlin u.a.: de Gruyter, 225-261.
- Fiehler, Reinhard (1990): *Kommunikation und Emotion*. Berlin u.a.: de Gruyter.
- Goffman, Erving (1981): *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Gülich, Elisabeth / Mondada, Lorenza (2008): *Konversationsanalyse – Eine Einführung am Beispiel des Französischen*. Tübingen: Niemeyer.
- Harré, Rom (1986): An outline of the social constructionist viewpoint. In: Harré, Rom (Hg.), *The Social Construction of Emotions*. Oxford u.a.: Blackwell, 2-14.
- Heritage, John (1985): Analyzing news interviews: Aspects of the production of talk for an overhearing audience. In: Van Dijk, Teun A. (Hg.), *Handbook of Discourse Analysis. Vol. 3: Discourse and Dialogue*. London: Academic Press, 95-117.
- Heritage, John / Watson, Rod (1979): Formulations as conversational objects. In: Psathas, George (Hg.), *Everyday Language. Studies in Ethnomethodology*. New York u.a.: Irvington, 123-162.
- Jefferson, Gail (1988): On the sequential organisation of trouble talks in ordinary conversation. In: *Social Problems* 35 (4), 418-442.
- Mondada, Lorenza (2011): Understanding as an embodied, situated and sequential achievement in interaction. In: *Journal of Pragmatics* 43 (2), 542-552.
- Pfänder, Stefan / Gülich, Elisabeth (2013): Zur interaktiven Konstitution von Empathie im Gesprächsverlauf. Ein Beitrag aus der Sicht der linguistischen Gesprächsforschung. In: Breyer, Thiemo (Hg.), *Grenzen der Empathie - Philosophische, psychologische und anthropologische Perspektiven*. Paderborn: Fink, 433-458.
- Reber, Elisabeth (2012): *Affectivity in Interaction. Sound Objects in English*. Amsterdam u.a.: Benjamins.
- Ruusuvuori, Johanna (2005): "Empathy" and "Sympathy" in action. Attending to patients' troubles in Finnish homeopathic and general practice consultations. In: *Social Psychology Quarterly* 68 (3), 204-222.
- Sacks, Harvey (1995): *Lectures on Conversation. Volume II*. Oxford: Blackwell.
- Schlegloff, Emanuel A. (1992): Repair after the next turn. The last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. In: *The American Journal of Sociology* 97 (5), 1295-1345.
- Schütz, Alfred (1971): *Gesammelte Aufsätze I. Das Problem der sozialen Wirklichkeit*. Den Haag: Martinus Nijhoff.

- Selting, Margret (1995): Prosodie im Gespräch – Aspekte einer interaktionalen Phonologie der Konversation. Tübingen: Niemeyer.
- Selting, Margret (2012): Complaint stories und subsequent complaint stories with affect displays. In: Journal of Pragmatics 44, 387-415.
- Selting, Margret / Couper-Kuhlen, Elizabeth (2001): Forschungsprogramm 'Interaktionale Linguistik'. In: Linguistische Berichte 187, 257-287.
- Selting, Margret et al. (2009): Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). In: Gesprächsforschung 10, 353-402.

Joschka Briese, M.A.  
Europa-Universität Flensburg  
Institut für Sprache, Literatur und Medien  
Seminar für Germanistik  
Auf dem Campus 1  
24943 Flensburg

[joschka.briese@uni-flensburg.de](mailto:joschka.briese@uni-flensburg.de)

Veröffentlicht am 31.3.2017

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.