

NETWORX Nr. 21

Sabine Polotzek

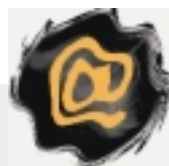
**Anonymität und Intimität, Allgegenwärtigkeit und Unnahbarkeit
bei Telefonat und Chat**

(2001)

online verfügbar seit: 2001

URL: <http://www.websprache.net/networx/docs/networx-21.pdf>

Versionshinweise: keine



NETWORX – Online-Publikationen zum Thema Sprache und Kommunikation im Internet:
<http://www.websprache.net/networx/>



CHAT BEKANNTSCHAFTEN - OFFLINE.

Quelle: http://www.evita.de/cda/page/frame_artikel/0,3109,36964,00.html

Mein besonderer und tiefer Dank geht an meine Ex-Kommilitonin Stefanie Danne, die mich zu neuen Höhen getrieben hat, an Petra Frese, die mir mit ihrer beruflichen Erfahrung zur Seite stand, an meine Freundinnen Birgit Frese und Silke Stadtler, die mich geduldig und liebevoll unterstützt haben, and last but not least, an meinen süßen Sohn Vincent, der auf viele Stunden mit mir verzichten und meine Launen ertragen musste.

Inhalt

| | |
|--|------------|
| 1 EINLEITUNG | 1 |
| 1.1 Allgemeine Einführung | 1 |
| 1.2 Fragestellung und Methodik..... | 2 |
| 1.3 Wissenschaftlicher Forschungsstand..... | 6 |
| 1.4 Was ist ein Medium? | 8 |
| 2 ZWEI MEDIALE GESCHICHTEN | 16 |
| 2.1 Das Telefonat | 17 |
| 2.1.1 Der Weg zum alltäglichen Kommunikationsmedium | 18 |
| 2.1.2 "Der gewünschte Teilnehmer ist momentan nicht erreichbar!" | 21 |
| 2.2 Der Chat..... | 26 |
| 2.2.1 Wie alles begann... .. | 26 |
| 2.2.2 Angebote und Inhalte | 30 |
| 2.2.3 Netiquette..... | 36 |
| 2.3 Nutzer und Nutzungsmuster | 37 |
| 2.3.1 Wer sind die User?..... | 39 |
| 2.3.2 Die Nutzungsmuster..... | 46 |
| 3 WAS IST KOMMUNIKATION? | 54 |
| 3.1 Die Grundlagen des kommunikationstheoretischen Ansatzes von Gerold Ungeheuer..... | 55 |
| 3.1.1 Kommunikation als Sozialhandlung..... | 56 |
| 3.1.2 Kommunikationsziel und -zweck..... | 56 |
| 3.1.3 Kruziale Kommunikation und Fallibilität..... | 57 |
| 3.1.4 Individuelle Welt- und Kommunikationstheorie..... | 59 |
| 3.2 Sprachliche Interaktion | 61 |
| 3.3 Sozio-perzeptive Kommunikation | 64 |
| 3.4 Nonverbale Äußerungen..... | 67 |
| 4 TELEFONIEREN UND CHATTEN ALS KOMMUNIKATIONSFORM | 72 |
| 4.1 Kategorisierung von Kommunikationstypen | 72 |
| 4.2 Entkörperlichung des Gesprächs | 77 |
| 4.2.1 Funktionale Gemeinsamkeiten und Unterschiede | 78 |
| 4.2.1.1 Nonverbale Kommunikation und paralinguistische Erscheinungen..... | 82 |
| 4.2.1.2 Sozio-perzeptiver Kontakt..... | 87 |
| 4.2.2 Konversationsmuster | 91 |
| 4.2.2.1 Mediales Turn-Taking..... | 91 |
| 4.2.2.2 Asymmetrie im medienvermittelten Kommunikationsprozess | 97 |
| 5 HISTORISCHE EINORDNUNG | 98 |
| 5.1 Raum- und Zeitordnung | 99 |
| 5.2 Sprach- und Textwandel..... | 101 |
| 6 FAZIT | 106 |
| 7 ANHANG | 108 |
| 7.1 Glossar | 108 |
| 7.2 Akronyme | 110 |
| 7.3 Emoticons | 111 |
| 8 LITERATURVERZEICHNIS | 112 |
| 9 WEBSEITENVERZEICHNIS | 116 |

1 Einleitung

1.1 Allgemeine Einführung

Mediale Neuerungen können neue Kommunikationsstrukturen ermöglichen. Ob sich diese in bereits bestehende kommunikative Nutzungsmuster integrieren lassen oder vorhandene Kommunikationshandlungen ersetzen, zeigt sich zum Teil erst nach Jahren. Dieser Aneignungsprozess ist am Beispiel der Telefonakzeptanz in den privaten Haushalten gut aufzuzeigen. In einem vergleichbaren Prozess befindet sich momentan das Internet als netztechnische Innovation mit vielfältigen kommunikativen Möglichkeiten. Das Medium Internet leitet ein komplett neues kommunikatives Zeitalter ein. Die Verbindung der Computer mit dem Telefonnetz gibt zwei oder auch mehreren Teilnehmern die Chance zur schriftlichen, zeitgleichen oder -versetzten Kommunikation in einem virtuellen Raum. Diese vernetzte Kommunikationsform hat sich in den letzten Jahren in Wissenschaft und Forschung ebenso wie zu geschäftlichen oder privaten Zweck durchgesetzt. Dabei wird das Medium Internet als elektronischer Briefkasten (E-Mail), zum Surfen im WWW (World Wide Web) und als "digitale Quasselstrippe" genutzt. Mit dem Letztgenannten ist die Teilnahme an einem Kommunikationsdienst gemeint. Dies wird allgemein "chatten" (aus dem Englischen von "to chat"= schwätzen, plaudern) genannt. Chatlines ermöglichen eine problemlose internationale Kommunikation rund um den Globus, weil sie an keiner Landesgrenze halt machen und auf Zeitzonen keine Rücksicht nehmen müssen. Es ist unerheblich, wo sich der momentane Aufenthaltsort der jeweiligen Akteure befindet. Mit der Erfindung des Handys wurde die Loslösung von einem bestimmten Aufenthaltsort für ein Telefonat eingeführt. Dies könnte zu einer Erweiterung der potenziellen Kommunikationsmöglichkeit in allen Lebenslagen und Lebensräumen führen. Für das Chatten gilt der virtuelle Raum als konstitutiv, in dem sich die Beteiligten (be)finden und kommunizieren können. Dies bedeutet allerdings nicht, dass die Teilnehmer vorab Kenntnisse über den bzw. die anderen Mitwirkenden besitzen. Weil die Netzbesucher sich auch im Laufe der Kommunikation nicht notwendigerweise identifizieren müssen, ist das Chatten durch höchstmögliche Anonymität gekennzeichnet. Zur Kontaktaufnahme mittels Telefonat müssen dagegen vorab Kenntnisse über die Telefonnummer bzw. den gewünschten Teilnehmer zur Verfügung stehen. Die Intention, sich mit anderen Kommunikationspartnern auszutauschen, ist jedoch sowohl für das Telefonieren als auch für das Chatten grundlegend.

Bereits bei dieser kurzen Gegenüberstellung der beiden hier behandelten Kommunikationsarten ist zu erkennen, dass medienvermittelte Kommunikation Veränderungen der Kommunikationsstrukturen bezüglich der Raum-, Zeit- und Interaktionsordnung nach sich ziehen kann. Dabei verbindet das Telefonieren und Chatten die Ambivalenz zwischen Anonymität auf der einen und Intimität auf der anderen Seite sowie das Streben nach Allgegenwärtigkeit aber gleichzeitig nach Unnahbarkeit. Diese Überlegungen bilden den Ausgangspunkt für die vorliegende Arbeit.

1.2 Fragestellung und Methodik

Wie bereits oben erwähnt bietet das Chatten eine neue Möglichkeit der Kommunikation. Allerdings stehen heute bereits vielfältige medienvermittelte Kommunikationsarten zur Verfügung. Von daher stellt sich die Frage, welche Faktoren das Chatten so attraktiv machen, dass es neben den vorhandenen Kommunikationsangeboten genutzt wird. Nach intensiver Beschäftigung mit dem Thema und nach Chatversuchen fiel mir vor allem die erhebliche Ähnlichkeit zur Gesprächs- bzw. Dialogsituation auf. Vergleichbare Strukturen enthält ein Telefonat, daher bietet sich eine Gegenüberstellung der beiden Kommunikationsarten an. Darüber hinaus findet sich in den in den letzten Jahren veröffentlichten kommunikationstheoretischen Schriften häufiger die Forderung bzw. der Versuch, die so genannten "Neuen Medien" in die vorhandenen Kommunikationstheorien einzubeziehen.¹ Dies ist deshalb nötig, weil neue Kommunikationsformen zugleich die Möglichkeit zur Kommunikations-erlagerung, -erweiterung und -zerstörung enthalten.² Bezüglich der hier ausgewählten Medien lassen sich folgende Fragen formulieren:

1. Bietet das Chatten eine grundlegend neue Kommunikationsform, die als Erweiterung der vorhandenen Formen betrachtet werden kann? Inwiefern werden Kommunikationsmerkmale verstärkt oder eingeschränkt?

¹ Siehe z. B. Manfred Faßler: Was ist Kommunikation? und Joachim R. Höflich: Technisch vermittelte interpersonale Kommunikation und Nils Lenke: Grundlagen sprachlicher Kommunikation: Mensch, Welt, Handeln, Sprache, Computer.

² Vgl. Werner Rammert: Computerwelten – Alltagswelten. Von der Kontrastierung zur Variation eines Themas, in: Werner Rammert (Hrsg.): Computerwelten – Alltagswelten: Wie verändert der Computer die soziale Wirklichkeit? Seite 21

2. Verändert sich unser Kommunikationsverhalten dahingehend, dass mehr gechattet³ als telefoniert wird? Oder verhalten sich die beiden Kommunikationsformen komplementär zueinander?
3. Enthalten die beiden untersuchten Medien Strukturen zur Kommunikationsvermeidung? Oder wird die Kommunikation bzw. die Kontaktaufnahme dadurch vereinfacht?

Obwohl der Schwerpunkt dieser Arbeit die medialvermittelte Kommunikation ist, erfordert die Analyse an bestimmten Punkten einen Vergleich mit der face-to-face-Kommunikation, um die Merkmale und Eigenschaften des Telefonierens und Chattens deutlich aufzuzeigen.

Ziel dieser Arbeit ist es, das Telefonieren und Chatten als Kommunikationsform unter den o. g. Fragestellungen deskriptiv zu untersuchen und zu vergleichen. Ausgangspunkt ist dabei die These, dass es sich bei beiden Kommunikationsarten um Gespräche handelt, obwohl beide medienvermittelt, wenn auch auf unterschiedliche Art und Weise durchgeführt werden. Wie bereits erwähnt, ist mit Chatten eine lockere Unterhaltung im Sinne von Plaudern bzw. Schwätzen gemeint; ebenso wird ein Telefongespräch häufig als Schwatz oder Unterhaltung klassifiziert. Die kommunikationstheoretische Grundlage bietet eine Analyse anhand der Theorie von Gerold Ungeheuer, die sprachliche, nonverbale, paralinguistische und sozio-perzeptive Kommunikationsaspekte vereint. Unter kommunikationswissenschaftlicher Perspektive ist ebenso interessant, welche speziellen Funktionen die beiden Kommunikationsarten im Kommunikationsprozess übernehmen. Das bedeutet zum einen, die Unterschiede und Gemeinsamkeiten vergleichend herauszuarbeiten, und zum anderen, die entsprechenden spezifischen Funktionen innerhalb der Alltagskommunikation aufzuzeigen. Den beiden Kommunikationsformen ist gemein, dass Kommunikation erst durch die Zwischenschaltung eines Mediums möglich wird. Um eventuellen Definitionsproblemen entgegenzuwirken, wird einleitend versucht, den Begriff Medium zu bestimmen, um eine für diese Arbeit geltende Definition zu erstellen. Vorab wird zur besseren Einordnung der wissenschaftliche Forschungsstand zum Thema Kommunikation per Telefon bzw. Computer kurz skizziert.

³ An geeigneter Stelle wird neben dem Chatten auch die Kommunikation per E-Mail einbezogen, da sie in der vorliegenden Literatur häufig als Konkurrenzform zum Telefonat aufgeführt wird.

Danach soll dem Leser jeweils mit einem kurzen geschichtlichen Abriss der Einstieg in die Thematik der Telefonie und des Chattens bzw. des Internets ermöglicht werden. Den Anfang macht das Telefon mit seinem Werdegang in den vergangenen 100 Jahren zum heute allgegenwärtigen Kommunikationsmedium. Darauf folgend werden knapp die kommunikativen Erweiterungen wie Anrufbeantworter und Mobiltelefon in der Telefonperipherie vorgestellt. Um das Phänomen des Chattens angemessen zu beschreiben, muss vorab die Geschichte des Internets erklärt werden. Dann werden ausgesuchte Beispiele als zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten neben dem Chatten vorgestellt und die dazugehörigen kommunikativen Regeln aufgezeigt. An dieser Stelle sei ausdrücklich darauf hingewiesen, dass dieses Kapitel lediglich als unterstützende Einführung den Aufbau, die Struktur und Handhabung des jeweiligen Mediums präsentieren soll. Dies soll die Grundlagen für die kommunikationstheoretische Auseinandersetzung schaffen, die in den Kapiteln 3 bis 5 stattfindet.

Ab Kapitel 3 sollen die für diese Untersuchung relevanten Aspekte und Variablen herausgearbeitet werden, um die Basis für eine kommunikationstheoretische Analyse der beiden Medien Telefon und Internet zu bieten. Der Einstieg erfolgt mit dem Versuch, eine Definition von Kommunikation zur Verfügung zu stellen, die für diese Arbeit gelten soll. Weil in dieser Arbeit nicht alle Kommunikationstheorien und -modelle behandelt werden können, werden sich Kapitel 3.1 und folgende hauptsächlich auf die Theorien von Gerold Ungeheuer stützen. Ausschlaggebend für diese Entscheidung war, dass Ungeheuer innerhalb seiner Arbeiten einen Schwerpunkt auf die Innen-Außen-Dichotomie, d. h. auf innere und äußere Handlungen legt. Da sich äußere Handlungen (wie nonverbale Kommunikation oder paralinguistische Erscheinungen) bei medienvermittelter Interaktion nur in einem äußerst eingeschränkten wahrgenommen werden können, wirft dies zum einen die Frage auf, warum die Kommunikation trotzdem offensichtlich funktioniert. Ungeheuer definiert sprachliche Kommunikation außerdem als dialogischen Partnerkontakt, den er wiederum in die Kategorie des Gesprächs einordnet, das als konstitutive Elemente den Sprecher bzw. das Sprechen und den Hörer bzw. das Hören impliziert.⁴ Übertragen auf das Chatten steht dem entgegen, dass bei dieser Kommunikationsart weder ein Sprecher noch ein Hörer präsent ist, aber trotzdem von einem "Gespräch" mit gesprächsrelevanten und -bestimmenden Eigenschaften ausgegangen wird.⁵ Daraus ergibt sich die Frage nach den signifikanten Merkmalen und

⁴ Vgl. Gerold Ungeheuer: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Seite 73 und 90.

⁵ Vgl. Ulrich Schmitz: Neue Medien und Gegenwartssprache, in: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie: Neue Medien. Hrsg. v. Ulrich Schmitz. Seite 29f.

Eigenschaften eines Gesprächs. Diese als gegeben vorausgesetzten Differenzen bieten den Ausgangspunkt für die folgende Untersuchung und die abschließende eigene Stellungnahme.

Unter Berücksichtigung anderer Variablen und Schwerpunkten wäre die Kommunikation mittels Telefon und Chat ebenso für die Informations- oder Systemtheorie oder die Sprachwissenschaft von Interesse. Darauf wird allerdings nur dann eingegangen, wenn sich an den geeigneten Stellen relevante Schnittpunkte für diese Arbeit aufzeigen lassen. Das bedeutet zugleich, dass kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben wird.

Abschließend soll noch darauf hingewiesen werden, dass bestimmte Begriffe synonym bzw. mit folgenden Zusatzinformationen benutzt werden: Elektronischvermittelte bzw. computervermittelte Kommunikation ist immer auch medienvermittelte Kommunikation. Der Umkehrschluss ist allerdings nicht zulässig. Weiterhin gilt, dass bei Analysen und Handlungszuschreibungen in bezug auf den Umgang mit dem Telefon oder dem Internet in aller Regel die westliche Welt mit den so genannten "Vieltelefonierländern" als Basis dient. Wichtig ist ebenso, dass sich die soziodemografischen Daten hauptsächlich auf Deutschland beziehen. Auf die USA wären diese Erhebungen beispielsweise nicht ohne weiteres übertragbar. Wenn kontextrelevante Untersuchungsergebnisse aus anderen Ländern vorgestellt werden, wird darauf explizit hingewiesen. Wenn allgemein von dem Telefonat die Rede ist, wird immer das "klassische Telefonat" laut der Klassifizierung unter Kapitel 4.1 zugrunde gelegt, ohne die weiteren technischen Möglichkeiten wie Mobilfunk usw. zu berücksichtigen. Darüber hinaus ist mit "Chatten" ebenso das "klassische Chatten" (siehe ebenso Kapitel 4.1) gemeint, ohne die erweiterten Kommunikationsmöglichkeiten wie beispielsweise die 3D-Chats in Betracht zu ziehen. Zudem soll der Leser bezüglich der Begriffe "direkt" und "unmittelbar" sensibilisiert werden. Für die Deutung ist vor allem der Kontext konstitutiv. Mit der direkten, unmittelbaren Wahrnehmungssituation ist die gleichzeitige Anwesenheit der Gesprächspartner in einem gemeinsamen Raum (body-to-body-Kommunikation) gemeint. Bei direkter, unmittelbarer Wechselseitigkeit ist die Möglichkeit zur zeitgleichen, synchronen Kommunikation gemeint, die keine parallele Körperlichkeit voraussetzt.

Die Begriffe Kommunikation und Interaktion bzw. Mitteilung und Information werden synonym verwendet. An den Stellen, an denen dies nicht der Fall ist, wird dies ausdrücklich genannt. Die verwendeten Zitate und der Live-Chatmitschnitt wurden wortgetreu und unverändert übernommen.

1.3 Wissenschaftlicher Forschungsstand

Die Vermittlung von interpersonaler Kommunikation durch ein Medium, in diesem Fall das Telefon bzw. das Internet, ist ein weitläufiges Untersuchungsfeld für die unterschiedlichsten wissenschaftlichen Disziplinen. Ähnlich wie bei anderen Forschungsthemen, die das Wesen der Kommunikation zum Inhalt haben, ist eine interdisziplinäre Arbeitsweise grundlegend. Als kleine Orientierungshilfe sollen nachfolgend mehrere Forschungsrichtungen und -ansätze anhand ausgewählter Beispiele richtung- und schwerpunktweisend einem bestimmten Wissenschaftsfach zugeordnet werden. Aufgrund der vielfältigen Literatur würde sich die folgende Ausführung beliebig erweitern lassen. Daher wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben, sondern dem Leser soll der Einstieg in die Thematik der elektronischvermittelten interpersonalen Kommunikation lediglich erleichtert werden. In Anlehnung an die Fragestellung der Arbeit konzentrieren sich die Ausführungen im wesentlichen auf das Telefon und den Computer bzw., bei Forschungen jüngerer Datums, auf das Internet oder/und den Chat. Die wissenschaftlichen Untersuchungen zum Chatten sind besonders spärlich. Dies mag vor allem daran liegen, dass das Chatten in Deutschland noch eine junge Kommunikationsform ist. Dem steht das Telefon mit einer über hundertjährigen Geschichte gegenüber. Es liegt also die Annahme nahe, dass Literatur, Untersuchungen und Analysen zum Telefonieren im hohen Maße zugänglich sein müssten. Jedoch stellte sich bei der Recherche heraus, dass dieser Bereich kaum als Untersuchungsfeld genutzt wurde.

"Eine kontinuierliche, umfassende und wissenschaftlich seriöse Beschäftigung mit dem Telefon haben eigentlich nur zwei akademische Disziplinen geleistet, die Nachrichtentechnik und die Postgeschichte [...]. Demgegenüber sind viele Arbeiten aus anderen akademischen Disziplinen oberflächlich, stark anlaßbedingt und deswegen affirmativ [...] und vor allem historisch völlig unbrauchbar, da nur in wenigen Fällen primäre historische Quellen aufgearbeitet wurden, stattdessen ein schamloses Abschreiben von Tertiärquellen 'fröhliche Urständ' feiert."⁶

Während sich über die historische Erfindungsgeschichte und den Wandel der Technik noch relativ viele Informationen finden lassen, gibt es über die soziale Aneignung des Telefons kaum Material. Gerade dieser Aspekt ist für die kommunikationstheoretische Betrachtung des Fernsprechers von Interesse. So fordert der Wissenschaftler Denis McQuail am Ende des 20. Jahrhunderts noch, das Telefon nicht als "inhaltsfreies" Medium zu erforschen, da die Ergebnisse exakt den Kern der Kommunikationsforschung widerspiegeln:

⁶ Jörg Becker: Telefonieren und sozialer Wandel, in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volkskunde. Seite 7.

"The results can be used for different purposes; for learning more about conversational behaviour; for investigating information flow; for relating system data with use data; etc.; for understanding the "pattern" of the relationship between a medium and the information it carries."⁷

Innerhalb der Sozialwissenschaft wurde die Frage diskutiert, welche Folgen und Auswirkungen die Techniknutzung auf unser Alltagsverhalten hat. Die Forscher interessierte nicht nur der Umgang mit Haushaltsgeräten oder Werkzeugen (Sibylle Meyer und Eva Schulze, 1996), sondern ebenso die Verwendung von Medien. Unter anderem waren besonders die Massenmedien und ihre sozialen Auswirkungen auf die Konsumenten für Forscher interessant. Während die Computernutzung innerhalb dieser Problematik untersucht wurde, erfuhr das Medium Telefon jedoch keine Berücksichtigung.

"The socially unproblematic character of the telephone medium was not only attributable to its benevolent features and its entirely voluntary character, but also to the fact that it was not perceived as a mass medium. [...] The telephone might almost be seen as the antidote, the saviour of community and healthy interpersonal relationships [...]"⁸

Werner Rammert u. a. (1990) erforschten beispielsweise den Einsatz von Telefon und Computer im Alltag. Die Analysen lieferten Ergebnisse über Mediennutzung und -nutzer (Thomas A. Wetzstein, 1995). Für die sprachwissenschaftlich orientierte Forschung war relevant, ob sich durch die Verwendung von Medien bei der interpersonalen Kommunikation ein Sprachwandel vollzieht. Dabei spezialisierte sich die neuere Forschung hauptsächlich auf die computervermittelte Kommunikation. Haase u. a. setzten sich beispielsweise damit auseinander, ob die Internetkommunikation zu einem Sprachwandel führt.⁹ Ebenso wurden die Spezifika der E-Mail-Kommunikation herausgearbeitet (Ulla Günther/Eva Lia Wyss, 1996). Die Psychologie beschäftigte die Frage, ob die Nutzung von Medien die zwischenmenschlichen Beziehungen verändert (Giovanni Mantovani, 1994). Auch für die Kommunikationswissenschaft war von Interesse, ob durch den Einsatz von Medien bestimmte kommunikative Akte verkümmern (Barbara Mettler-Meibom, 1996). Zusätzlich untersuchten Psychologen die Rolle der medienvermittelten Kommunikation im Alltag und welche Auswirkungen diese Entwicklung auf Kinder¹⁰ und alte Menschen haben könnte (Claus Eurich, 1985).

⁷ Denis McQuail: The Telephone as an Object of Communication and Social Research, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Seite 142.

⁸ Ebd. Seite 135.

⁹ Vgl. Martin Haase, Michael Huber u. a.: Internetkommunikation und Sprachwandel, in: Rüdiger Weingarten: Sprachwandel durch Computer. Seite 51ff.

¹⁰ Vgl. Julia Weidenbach/Peter Winterhoff-Spurk: Was ist eigentlich Medienkompetenz?, in: Psychologie Heute, Heft 7/2000, Online-Ausgabe: http://test.beltz.de/html/frm_psyheu.htm

Auch für die Politikwissenschaft war computervermittelte Kommunikation ein Thema. So wurde z. B. die Frage untersucht, ob mit der Internetnutzung die Chance einer aktiveren politischen Partizipation des Einzelnen vergrößert werden kann. Ob diese Etablierung tatsächlich stattgefunden hat und welche Strukturen dafür vorherrschen oder noch geschaffen werden müssen, diskutiert beispielsweise Kubicek.¹¹ Innerhalb der Kommunikationswissenschaft wurde zudem untersucht, ob durch den vermehrten Medieneinsatz traditionelle Kommunikationsmodelle und -theorien noch Gültigkeit besitzen oder modifiziert werden müssen (Manfred Faßler, 1997; Joachim R. Höflich 1996).

Explizite wissenschaftliche Untersuchungen zur Thematik Chatten sind bisher spärlich. Im Rahmen eines Projekts bieten beispielsweise Jens Runkehl, Torsten Siever und Peter Schlobinski als "sprache@web-Team" wissenschaftliche Abhandlungen zu verschiedenen Themen rund um Internet und Sprache auf ihrer Webseite an.¹² Weiterführende Analysen über eine kommunikationstheoretische Auseinandersetzung mit den Medien Telefon und Chat sind bisher nicht bekannt. Andere Untersuchungen zum Thema Internet und Internetnutzung basieren häufig auf marktwirtschaftlichem Interesse (z. B. die Erhebungen von W3B) oder konzentrieren sich auf den Einfluss des Internets auf die Massenmedien (wie z. B. die ARD/ZDF-Online-Studie 2000).¹³

Es soll darauf hingewiesen werden, dass dies nur einige Ansätze im weiten Untersuchungsfeld der elektronischvermittelten Kommunikation sind. Dabei lassen sich die verschiedenen Forschungsrichtungen nur grob trennen, vielmehr sind die Grenzen der einzelnen Wissenschaften fließend und durch eine interdisziplinäre Arbeitsweise gekennzeichnet. Aufgrund dessen sollten die Medien auch nicht isoliert betrachtet werden, sondern müssen an den geeigneten Stellen eingebettet in die jeweilige Disziplin untersucht werden.

1.4 Was ist ein Medium?

Gerade in der heutigen Zeit, in der ein Alltagshandeln ohne Medien undenkbar ist, ist eine Definition der Begriffe Medium, Medien und Multimedia äußerst wichtig. Bei dem Versuch zeigen sich ähnliche Schwierigkeiten, wie sie auch für die

¹¹ Vgl. Herbert Kubicek: Bürgerinformation durch "neue" Medien?: Analysen und Fallstudien zur Etablierung elektronischer Informationssysteme im Alltag. Seite 33.

¹² Vgl. <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx>

¹³ Vgl. <http://www.w3b.de> und ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung: <http://www.das-erste.de/studie>

Begriffsbestimmung von Kommunikation konstitutiv sind: Diese Worte sind zwar prägend für unsere moderne Gesellschaft, aber eine einheitliche und umfassende Definition ist bei der Komplexität der Thematik kaum möglich. Die mannigfaltigen Auslegungsmöglichkeiten des Medienbegriffs resultieren hauptsächlich aus den unterschiedlichen Untersuchungsfeldern und -motiven des jeweiligen Forschers. Von daher wird eine kurze allgemeine Abhandlung zur Einleitung in die Thematik vorgeschaltet. Diese wird aufgrund der kommunikationstheoretischen Ausrichtung der Untersuchung hauptsächlich kommunikative Momente berücksichtigen und technische Fakten und Daten nur dann erwähnen, wenn sie direkt die Kommunikation beeinflussen.

Die lexikalische Erklärung des Wortes Medium umschließt sowohl die Bedeutung von "Mittleres" im Sinne von mittig als auch die eines "Vermittlers" im Sinne von Informations- und Nachrichtenvermittlung. Im Alltag wird der Begriff vor allem für den elektronischen Unterhaltungsbereich und den Markt der Printmedien benutzt. So wird der Begriff häufig mit den klassischen Massenmedien¹⁴ gleichgesetzt. Gemeint sind damit z. B. der Fernseher oder das Radio als elektronische Medien und die Zeitschrift oder das Buch als Printmedien. Ursprünglich stellt allerdings bereits die Sprache als Zeichensystem und ihre Verschriftlichung ein basales Medium dar. Sie ermöglicht als arbiträrer und materieller Zeichenträger kommunikative Inhalte in andere Zeitformen (Vergangenheit, Zukunft) zu transportieren und räumliche Abhängigkeiten aufzuheben.¹⁵

Welche Elemente sind für Medien konstitutiv, und welche verschiedenen Medientypen gibt es? Einen traditionellen Einstieg in die Medienbestimmung bietet Geißner mit der Unterscheidung nach Informationsträgern:

?? Printmedien (beispielsweise Zeitschrift, Buch, Flugblatt)

?? akustische Medien (CD, Telefon, Radio etc.)

¹⁴ Im Sinne der "Einweg-Kommunikation", die einen Sender (z. B. Radiomoderator) und viele Empfänger (beispielsweise Radiohörer) ohne oder mit eingeschränkten Rückkopplungsmöglichkeiten einschließt. Weiter greifend wird auch von Massenkommunikation in Abgrenzung zur Individualkommunikation (i. d. R. ein Sender und ein Empfänger mit mittelbaren oder unmittelbaren Rückkopplungsmöglichkeiten) gesprochen. Alltagsgebräuchlich hat sich in unserer Gesellschaft der Begriff "Massenmedium" für die o. g. elektronischen Medien und Printmedien durchgesetzt. Weiterführende Erklärung siehe auch Manfred Faßler: Was ist Kommunikation? Seite 111ff.

¹⁵ Vgl. Werner Rammert: Computerwelten – Alltagswelten. Von der Kontrastierung zur Variation eines Themas, in: Werner Rammert (Hrsg.): Computerwelten – Alltagswelten: Wie verändert der Computer die soziale Wirklichkeit? Seite 20.

?? optische Medien (z. B. Fotografie, Telefax)

?? audio-visuelle Medien (Kinofilm, TV, Video etc.)¹⁶

Heutzutage ist diese Kategorisierung nicht mehr differenziert und detailliert genug, da vor allem die Neuen Medien nicht in ihrer ganzen Bandbreite dargestellt werden können. Beispielsweise ermöglichen Bildtelefon, Videokonferenzen und Internet eine expandierende und überschneidende Medienutzung. Von daher ist die oben aufgeführte Aufteilung im Hinblick auf unser Multimediazeitalter, in dem die "Integration verschiedener Informationskanäle"¹⁷ in einem Medium angestrebt wird, antiquiert. Unterschiedliche Medien, wie z. B. Computer, Telefon und TV, lassen sich miteinander als Multimediaanlage mit weit reichenden Nutzungsmöglichkeiten verwenden. Deswegen klassifiziert McQuail das Telefon als Neues Medium.

"It would seem, then, that the main element of what is new in the 'new media' is intrinsic to a medium which is more than a century old, the telephone."¹⁸

Darüber hinaus weist er darauf hin, dass die technische Grundlage für das heutige Informationszeitalter die Verbindung zwischen der Telekommunikation und dem Computer bildet, die im Begriff "compunication"¹⁹ (telecommunication und computer) zusammenfasst wird.

Für diese Arbeit soll die Definition für Neue Medien von Mast grundlegend sein:

"Unter Neuen Medien werden im Rahmen dieser Untersuchung alle diejenigen Mittel der Telekommunikation gesehen, die mithilfe moderner Technologien erlauben, Kommunikationsinhalte auf eine bisher nicht gebräuchliche Art zu erfassen, zu bearbeiten, zu übermitteln, abzurufen und letztlich auch zu speichern. Einige dieser Kommunikationsmittel sind neu; andere wiederum haben sich nur neue Anwendungsgebiete erschlossen, sei es, daß ihre technische Leistungsfähigkeit gesteigert wurde oder sie mit anderen Kommunikationsmitteln kombiniert werden."²⁰

Um die Vielfältigkeit der heutigen Medien, ihre Nutzungsmöglichkeiten und die Bedingungen ihrer Vermittlung zu ordnen, stützt sich Faßler auf die materie-

¹⁶ Vgl. Hellmut Geißner: M M K, in: Rudolf Rösener (Hrsg.): Medienkommunikation: vom Telefon zum Computer. Seite 207.

¹⁷ Dr. Christoph Hornung: Multimediale Telekooperation. Ein Anwendungsgebiet zukünftiger Kommunikationsnetze, in: Claudia von Grote, Sabine Helmers u. a. (Hrsg.): Kommunikationsnetze der Zukunft – Leitbilder und Praxis. Seite 124.

¹⁸ Denis McQuail: The Telephone as an Object of Communication and Social Research, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Seite 133.

¹⁹ Vgl. Ebd.

²⁰ Claudia Mast: Was leisten die Medien?: Funktionaler Strukturwandel in den Kommunikationssystemen. Seite 41.

orientierte Medieneinteilung von H. Pross (1972), erweitert diese aber um das zeitgemäße Element der computergestützten und netztechnischen Medienbereiche, die er unter den u. g. quartären Medien zusammenfasst.

Abbildung 1

| Medieneinteilung | Medieneinsatz | Vermittlungsbedingungen |
|------------------|---|---|
| Primäre Medien | Nonverbale und verbale Kommunikation, z. B. Gestik, Mimik, Proxemik, paralinguistische Erscheinungen | Gegenseitige unvermittelte Körperlichkeit |
| Sekundäre Medien | Geräte zur Produktion/ Speicherung von Information, z. B. Verkehrszeichen, Buch, Bilder | Sender benötigt Geräte zur Informationserstellung; Empfänger benötigt diese zur Rezeption nicht |
| Tertiäre Medien | Technische und elektronische Geräte zur Produktion/ Speicherung von Information, z. B. Fernseher, Walkman, Radio, Telefon, Computer | Sender und Empfänger benötigen ein Gerät zur Erzeugung bzw. Rezeption |
| Quartäre Medien | Computergestützte und netztechnische Medienbereiche zur Produktion/Speicherung von Information, z. B. Internet, Videokonferenzen | Sender und Empfänger benötigen netzfähige Geräte zur Erzeugung bzw. Rezeption ²¹ |

Durch die Einführung der quartären Medien wird der Eindruck vermittelt, als befänden sich Menschen während der Interaktion in einem zwar virtuellen, aber gemeinsamen Raum. Zwar befindet sich jeder Teilnehmer in seinem persönlichen Umfeld, dennoch vermittelt die Konversation am Bildschirm eine gemeinsame, soziale Örtlichkeit, in der sich die jeweiligen Personen gleichzeitig befinden. Dadurch ergibt sich ein neues kommunikatives "Zeigfeld", das bisher nicht möglich war (siehe weiterführend Kapitel 5.1).

Grundlegend kann nun bereits festgehalten werden,

- ?? dass Individuen Medien für Kommunikationszwecke nutzen, besonders für den Transport von Information und Mitteilung;
- ?? dass ausschließlich bei der direkten, unvermittelten Kommunikation sämtliche sinnliche Wahrnehmungsmomente involviert sind;

²¹ Vgl. Manfred Faßler: Was ist Kommunikation? Seite 116.

- ?? dass, mit Ausnahme der face-to-face-Situation, der Sender Geräte/Materie zur Übermittlung und Speicherung der Nachricht benötigt;
- ?? dass der Rezipient bei tertiären und quartären Medien für den Empfang ebenfalls über ein adäquates technisches bzw. netzfähiges Hilfsmittel verfügen muss;
- ?? dass vor allem die Neuen Medien medienübergreifende Nutzungsmöglichkeiten bieten.

Kritisch kann bei dem o. g. Modell angemerkt werden, dass es sich nicht eignet, um die Notwendigkeit der Gegenwart des Senders/Rezipienten und die Rückkopplungsmöglichkeiten, zwei wichtige Momente innerhalb der medienvermittelten Kommunikation, angemessen zu untersuchen. Anhand bestimmter Kriterien ist bei der Analyse des medienvermittelten Gesprächs beispielsweise erkennbar, dass das Telefonieren und das Chatten die Teilnehmer zwar aus ihrer räumlichen, nicht aber aus ihrer zeitlichen Fixierung befreit. Bei der Analyse des Internets fällt auf, dass dieses Medium mehrere Rückkopplungsmöglichkeiten in sich vereint: So ist sowohl die "Einweg-Kommunikation" (z. B. beim Besuchen/Lesen einer Webseite) als auch eine zeitgleiche und zeitversetzte "Zweikanal-Kommunikation" (beispielsweise E-Mail mit einem Absender und einem Empfänger) und darüber hinaus ebenso die "Mehrweg-Kommunikation" (Chatten mit mehreren Personen u. a.) möglich. Um das Medium in seiner gesamten Komplexität zu erfassen, müssen sowohl die Sender-/Rezipientenpräsenz als auch die vielfältigen mittelbaren oder unmittelbaren Rückkopplungsmöglichkeiten entsprechend berücksichtigt werden. Weiterhin stellt sich die Frage, ob das Internet als Massenmedium klassifiziert wird oder in den Bereich der Individualkommunikation (wie beispielsweise das Telefon) eingeordnet wird oder ob diese Kategorisierung nicht für das Medium geeignet ist.²² Da das Internet sowohl TV- und Radioempfang u. Ä. als auch die Möglichkeit zur intimen Zweierkommunikation anbietet, werden sowohl massenmediale als auch individualkommunikative Elemente abgedeckt. Daher erweist sich eine Einordnung als schwierig, vielmehr müssen die jeweiligen Nutzungsmöglichkeiten grundlegend sein.

Wie wird entschieden, welches Medium für welchen Zweck sinnvoll eingesetzt wird? So ist es beispielsweise nicht sinnvoll, eine feingliedrige Zeichnung per Fax zu übermitteln. Doch müssen wir mehr als nur technisches Wissen besitzen, damit wir wissen, warum es z. B. nicht sinnvoll ist, eine vertrauliche Mitteilung in einer

²² Vgl. ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung:
<http://www.das-erste.de/studie>

Newsgroup (im Sinne eines öffentlichen schwarzen Bretts; siehe auch Kapitel 2.2.2) zu veröffentlichen. Um die Medien zweckmäßig einsetzen zu können, müssen wir nach Faßler über das entsprechende "Medienkalkül" verfügen.

"Kalkül meint hier die Entscheidung, welches Medium ich am besten einsetze, um etwas zu vermitteln, darzustellen und zu erreichen. Sprache, Bild, Text, bewegtes Bild, Geruch, Körperbewegung usw."²³

Anhand der Neuen Medien zeigt der Medienpsychologe Peter Winterhoff-Spurk eine weitere, subtilere Klassifizierung von Medienkompetenzen, indem er bei den "alten Medien" im Sinne der Massenmedien die Medienkompetenz und bei den Informationstechnologien wie PC und Internet die Informationskompetenz zugrunde legt. Während die Handhabung der Massenmedien kein spezielles technisches Wissen voraussetzt, fordert das adäquate Verwenden von Informationstechnologien i. d. R. ein technisches Basiswissen. Als übergeordnete Kategorie für die allgemeine Medienverwendung, bei der sowohl soziale als auch technische Aspekte berücksichtigt werden, verwendet er den Begriff "Kommunikationskompetenz".²⁴ An die bisherigen gerätebezogenen Kategorisierungen schließt sich nun zusätzlich die Frage nach den sozialen und inhaltlichen Verwendungsmöglichkeiten an, d. h. welche Botschaft mit welchen Medien für welchen Empfänger bestmöglich übertragbar ist. Unter der Voraussetzung, dass das richtige Medium für die jeweilige spezifische kommunikative Absicht ausgewählt wurde und dass dies in diesem Fall ein elektronisches Medium ist, kann folgende Frage formuliert werden: Wie kann gewährleistet werden, dass der elektronisch- und medialvermittelte Kommunikationsprozess funktioniert? Kubicek, Schmid und Wagner erklären dies so:

"Ein medienvermittelter Verständigungsprozeß basiert auf der konsensuellen Nutzung einer bestimmten Technik einerseits und auf der konsensuellen Zuweisung eines 'Sinns' oder einer 'Bedeutung' zu einer kommunizierten Mitteilung andererseits – die Voraussetzungen hierfür sind gemeinsam geteilte Codes, Regeln, Wissens- und Sinnbezüge, in die das medienbezogene Handeln eingebettet ist."²⁵

²³ Manfred Faßler: Was ist Kommunikation? Seite 80.

²⁴ Vgl. Julia Weidenbach/Peter Winterhoff-Spurk: Was ist eigentlich Medienkompetenz?; in Psychologie Heute, Heft 7/2000, Online-Ausgabe: http://test.beltz.de/html/firm_psyheu.htm

²⁵ Herbert Kubicek/Ulrich Schmid/Heiderose Wagner: Bürgerinformation durch "neue" Medien. Seite 26.

Natürlich müssen wir uns nicht jedes Mal mit diesen Fragen auseinander setzen, wenn wir Medien benutzen, sondern können auf institutionalisierte Konventionen und internalisierte Mediennutzung zurückgreifen.²⁶ Es ist beispielsweise festgelegt, dass ein amtlicher Beschluss nicht am Telefon übermittelt werden darf, sondern schriftlich mitgeteilt werden muss. Ebenso wird ein kurzer, knapper Urlaubsgruß per Karte und nicht per Telefon übermittelt. Da ein Anruf in der Regel die Bereitschaft zum Gespräch signalisiert, würde ein kurz angebundener Gruß ohne Feedbackerwartung wohl zu Verwirrung beim Empfänger führen.

Die bisher aufgeführten Medienklassifizierungen haben kaum einen Hinweis darauf gegeben, welche sozial- und kommunikationstheoretischen Konsequenzen die Mediennutzung in unserer Gesellschaft hat. Faßler stellt folgende These auf:

*"Medien sind nicht nur formale, informierende oder manipulierend inhaltliche Vermittlungsträger; sie sind – vor allem im computertechnologischen Bereich – auch konstruierende und aktionale Gegenstandsbereiche. [...] Sie sind sozialer Handlungsraum."*²⁷

Ebenso definiert er an späterer Stelle:

*"Medien, selbst wenn man diesen Begriff beispielhaft auf elektronische Medien einschränkt, [...] sind nicht primär 'Amusement', sondern Sinn- und Handlungsordnungen."*²⁸

Das bedeutet, dass Medien nicht nur zur Freizeitgestaltung oder Informationsübermittlung eingesetzt werden, sondern vielmehr unser alltägliches Leben ordnen und bestimmen. Beispielsweise organisiert das Telefon unseren Alltag insofern, dass wir für andere über eine Entfernung hinweg erreichbar sind, um miteinander über "Gott und die Welt" zu plaudern, Verabredungen zu treffen, Informationen zu übermitteln usw. Die Prämisse, immer für andere erreichbar zu sein, ist uns so wichtig, dass sich innerhalb der Telefonperipherie neue Geräte wie z. B. der Anrufbeantworter oder das Mobiltelefon durchsetzen konnten (siehe auch Punkt 2.1.2). Das Telefon bestimmt unser Leben in der Art und Weise, dass wir in der Regel den Hörer abnehmen, wenn wir durch das Klingeln dazu aufgefordert werden. Ähnliches gilt für den Computer. Vor allem am Arbeitsplatz ist er als "Organisationstalent" unentbehrlich geworden, aber auch in der Freizeit können wir unseren Terminplan erstellen, elektronische Post archivieren oder uns an einen wichtigen Termin erinnern lassen. Und wenn wir im Internet surfen wollen, richten wir uns möglicherweise nach jener Uhrzeit, die einen möglichst unproblematischen Eintritt ins Netz sichert, zu der ein "Gesprächspartner"

²⁶ Vgl. ebd. Seite 35ff.

²⁷ Manfred Faßler: Was ist Kommunikation? Seite 99.

²⁸ ebd. Seite 101.

erreichbar ist und die die geringsten Kosten verursacht. Dies können gegebenenfalls die Abendstunden sein, und andere Freizeitveranstaltungen können daher ausfallen.

Weiterhin werden Medien global verwendet und tragen somit zur Völkerverständigung bei. So können zum einen traditionelle Musik oder Fernsehfilme mithilfe der Massenmedien auf die Kultur und Gesellschaft eines Landes verweisen, zum anderen bietet die mediale Vernetzung weltweite "Reichweite" und somit Kontakte. Auch hier sei noch einmal auf die verschiedenen Chaträume als internationale Kontaktbörse hingewiesen. Zusätzlich soll noch kurz erwähnt werden, dass der Empfänger dazu nur in der Lage ist, wenn er, wie oben erwähnt, der Übermittlung Bedeutung oder Sinn zuschreiben kann. Die global vernetzte Gesellschaft setzt also voraus, dass jeder Teilnehmer über das nötige Wissen verfügt, z. B. über rudimentäre Sprachkenntnisse und über die Funktionsregeln von Chats.

All diese Faktoren sagen nichts über den Wahrheitsgehalt der Medieninhalte aus, vielmehr werden unsere alltäglichen Handlungsmöglichkeiten projiziert. Wir sind in der Lage, am Telefon oder per Computertalk ebenso wie in der vis-à-vis-Situation, jemanden zu täuschen und zu belügen. Während bei der direkten Gegenüberstellung nonverbale Verhaltensmuster wie Körperhaltung, Mimik oder Erröten auf einen Täuschungsversuch oder eine Lüge hinweisen können, fallen diese Zusatzinformation bei elektronischvermittelter Kommunikation weg oder sind nur noch fragmentarisch zugänglich (siehe auch Kapitel 4.2.1). Auch den Unterhaltungsmedien gelingt es, allein durch die Selektion von Information, ohne dass also explizit gelogen werden muss, den Eindruck von Realität zu manipulieren. Bedeutsam ist somit die Feststellung, dass hinter jeder Übermittlung per Medium mindestens ein Individuum steht, das im Vorhinein aussucht, was vermittelt wird und was nicht.

Das Individuum kann sich Medien nur bedienen, wenn es erstens über den Zugang verfügt und sich zweitens Kenntnisse über deren Handhabung angeeignet hat. Ansonsten muss es gegebenenfalls mit Übermittlungs- und Informationsdefiziten rechnen. Da wir uns, nach den Ansichten heutiger Forscher, auf dem Weg von der Industrie- zur Informationsgesellschaft befinden, kann dies mitunter weit greifende Folgen für den "Desinformierten" nach sich ziehen.²⁹ Wenn Information zu einem der meistgehandelten Güter wird, erhalten diejenigen, die darüber verfügen oder den Zugang dazu vermitteln, ein erhebliches Machtpotenzial

²⁹ Vgl. Ebd. Seite 126ff.

gegenüber den Informationsinteressenten.³⁰ Winterhoff-Spurk geht davon aus, dass die "Medienschere" durch Informationsmedien noch vergrößert wird, statt sich anzugleichen:

"Die Unterschiede zwischen den sozialen Schichten werden sich daher vermutlich eher verstärken: Wer bereits über eine hohe Informationskompetenz verfügt, wird diese durch das Internet noch weiter ausbilden. Wer dagegen im Umgang mit Information und Wissen wenig geübt ist und über eine geringe Allgemeinbildung verfügt, wird diese Mängel auch mit dem Internet kaum verringern."³¹

Die bisherigen Analysen z. B. zur Internetnutzung erfassen zwar, welchen Bildungsgrad die Nutzer haben, ob das Netz jedoch zur Weiterbildungszwecken benutzt wird, geht daraus nicht hervor (siehe auch Kapitel 2.3).

Für die weitere Arbeit gelten, zusätzlich zu den bisher genannten Punkten, die folgenden Begriffsbestimmungen für Medien, insbesondere für elektronische Medien:

- ?? Sie sichern nicht nur die Mitteilungs- und Informationsübertragung, sondern sind zusätzlich Bedeutungs- und Handlungsordnungen.
- ?? Sie bieten eine globale Vernetzung und können zur Völkerverständigung beitragen.
- ?? Bei jeder Übermittlung per Medium findet vorab eine Selektion statt.
- ?? Wenn Information Handelsgut ist, verfügt derjenige über Macht, der Medien besitzt, sie benutzt oder Lizenzen vergeben kann.

Im Folgenden werden nun die Medien Telefon und Internet vorgestellt und genauer untersucht.

2 Zwei mediale Geschichten

Das Telefon ist heute ein nicht wegzudenkender Nutzungsgegenstand unseres kommunikativen Alltags. Dies zeigt die Tatsache, dass in (fast) jedem Haushalt mindestens ein Gerät und häufig noch Peripheriegeräte wie Anrufbeantworter, Mobilteil oder Fax vorhanden sind. Auch außerhalb der eigenen vier Wände

³⁰ ebd. Seite 102f.

³¹ Vgl. Julia Weidenbach/Peter Winterhoff-Spurk: Was ist eigentlich Medienkompetenz?; in Psychologie Heute, Hef7/2000, Online-Ausgabe: http://test.beltz.de/html/frm_psyheu.htm

stehen Telefone zur Verfügung, z. B. in Form von öffentlichen Fernsprechern oder eines Mobiltelefons.

"Das Telefonieren hat sich neben dem unmittelbaren Gespräch und dem Briefeschreiben im Geschäftsleben wie auch im privaten Alltagsverkehr als eine der wichtigsten und häufig benutzten Kommunikationsform etablieren können."³²

Es stellt sich die Frage, wie es dazu kam und ob das Chatten vergleichbare Ansätze und Voraussetzungen bietet. Ob es beim anfänglichen Telefongebrauch vergleichbare oder andere Schwierigkeiten wie beim Chatten gegeben hat und ob sich die Entstehungsgeschichte, Weiterentwicklung und Handhabung der beiden Medien ähnelt, soll das nächste Kapitel mit der jeweiligen Herkunfts- und Entwicklungsgeschichte klären.

2.1 Das Telefonat

Das Telefon ist nunmehr über 100 Jahre alt. Das hört sich banal an, lässt allerdings die umfangreiche Innovationsfähigkeit erkennen. Während andere Informationsübermittlungssysteme, beispielsweise der Telegraf, im Laufe der Zeit eingestellt wurden oder mit Konkurrenz konfrontiert wurden, z. B. Briefwechsel oder Telegramm³³, wurde die Frequentierung des Telefons kontinuierlich ausgebaut und sowohl Qualität als auch Quantität durch interessante Erneuerungen stetig erhöht. Aufgrund seiner technischen Kompatibilität mit anderen Medien, die durch die Glasfasertechnik geboten wird, bieten sich kontinuierlich neue Einsatzbereiche und Erweiterungen an. Die Geschichte des Telefons ist interdisziplinär. In ihr sind nachrichten- und kommunikationstechnische Aspekte, wirtschaftliche und politische Interessen, sozial- und kommunikationswissenschaftliche Perspektiven aufzuzeigen.

³² Werner Rammert: Wie das Telefon in unseren Alltag kam..., in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volks- und Kulturforschung. Seite 77.

³³ So stellt die Telekom beispielsweise ihren Auslandstelegrammdienst Ende des Jahres 2000 wegen mangelnden Bedarfs ein. Als Verursacher für den drastischen Nutzungsrückgang werden die neuen Kommunikationsmöglichkeiten, wie z. B. E-Mail, verantwortlich gemacht. Internet Online 01.09.2000: http://www.internetworld.de/5tage_6467.html

2.1.1 Der Weg zum alltäglichen Kommunikationsmedium

Die Erfindung des Telefons stellt die Weiterentwicklung des Telegrafens dar als so genannte "Briefpost mit elektrischen Mitteln"³⁴. Die Suche nach dem Erfinder des Telefons ergibt mehrere potenzielle Personen. Während in Amerika Alexander Graham Bell und Elisa Gray die Vermittlung auf dem Prinzip der elektromagnetischen Schallübertragung erforschten (beide meldeten zufälligerweise am 14.02.1876 in Washington ihr Patent an³⁵), forschte der Deutsche Johann Philipp Reis ebenfalls in diesem Bereich. 1861 stellte er das so genannte "Musiktelefon" vor, mit dem sich auch Sprache überliefern ließ.³⁶ In Anlehnung an die telegrafische Kommunikation wurde das Telefon in seinen Anfängen nur als Sender, d. h. zum reinen Übermitteln von Nachrichten ohne Reziprozität konzipiert. Obwohl von der technischen Seite her die Möglichkeit der Rückkopplung gegeben war, wurde es zu dieser Zeit besonders dazu benutzt, Nachrichten, Befehle und Anweisungen weiterzugeben.³⁷ Die Nutzer waren hauptsächlich der Handel und die Banken. Entsprechend waren die Teilnehmer des ersten Telefonnetzes, das im Mai 1877 in Boston eröffnet wurde, ausschließlich Bankiers.³⁸

Zu den technischen Problemen wie dem Ausbau von regionalen und überregionalen Netzen kamen gesellschaftliche Probleme bei der Akzeptanz und Verbreitung des neuen Mediums. Während die Wirtschaft die Möglichkeit der einfachen Verbindung von unterschiedlichen Geschäftszweigen begrüßte, kam das Telefon erst sehr viel später in den Privathaushalten zum Einsatz. Obwohl es Ende des 19. Jahrhunderts bereits die ersten privaten Anschlüsse gab, wurden diese auch am Anfang des 20. Jahrhunderts noch vorwiegend für Geschäftsmitteilungen genutzt. Beliebt waren anfangs hauptsächlich die Musik- und Theaterübertragungen, Lesungen- und Nachrichtenübermittlungen als einseitige Kommunikation per Telefon. So wurde beispielsweise in Paris eine Oper oder in Basel ein Sängerwettbewerb übermittelt.³⁹ Diese Konzepte können als die Vorläufer des heutigen Radios gesehen werden. In Ungarn bot die

³⁴ Patrice Flichy: *Tele: Geschichte der modernen Kommunikation*. Seite 144.

³⁵ Vgl. ebd. Seite 137.

³⁶ Vgl. Ebd. Seite 138ff. Für detailliertere Informationen: Wolfgang Mache: *Reis-Telefon (1861/64) und Bell-Telefon (1875/77). Ein Vergleich*, in: Jörg Becker: *Telefonieren*. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volks- und Kulturforschung. Seite 45ff.

³⁷ Vgl. Werner Rammert: *Wie das Telefon in unseren Alltag kam...*, in: Jörg Becker: *Telefonieren*. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volks- und Kulturforschung. Seite 80.

³⁸ Vgl. Patrice Flichy: *Tele: Geschichte der modernen Kommunikation*. Seite 145.

³⁹ Vgl. Jörg Becker: *Die Anfänge der Telefonie*, in: Jörg Becker: *Telefonieren*. Hrsg. v. Hessische Blätter für Volks- und Kulturforschung. Seite 71 und Werner Rammert: *Wie das Telefon in unseren Alltag kam...* Ebd. Seite 81.

Telefongesellschaft "Telefon Hírmondó" z. B. ein ganztägiges radioähnliches Programm mit Unterhaltung und Nachrichten an.⁴⁰ Vergleichbar mit z. B. den heutigen Service-Rufnummern, wo Sportnachrichten o. Ä. angeboten wird. Obwohl sich die neue Technik damals als vielseitig einsetzbar erwies, dauerte es noch gut zwanzig Jahre, bis sich das Fernsprechen nach und nach zum heutigen sozialen Kommunikationsmodell entwickelte.⁴¹

"Erst in den 20er Jahren dieses Jahrhunderts rückte die heute vorherrschende private Alltagsbedeutung des Telefons in den Vordergrund, nämlich ein Instrument zur sozialen Konversation zu sein."⁴²

Am Werdegang des Telefons lässt sich deutlich aufzeigen, dass sich eine technische Erfindung ohne die gesellschaftliche Akzeptanz und die soziale Aneignung nicht automatisch ihren Weg in alltägliche Handlungsmuster bahnen kann. Rammert zeigt auf, dass die kulturellen und politischen Voraussetzung in Amerika für das neue Medium wesentlich besser waren als in Europa.

"Als ein stark auf die öffentliche Information und auf den öffentlichen Diskurs angelegtes politisches System war es geradezu auf das Funktionieren von Zwei-Weg-Kommunikationen angewiesen."⁴³

Es liegt auf der Hand, dass durch das Telefon kulturelle und politische Kommunikation möglich wird, die nur schwer kontrollierbar ist. Von daher boten demokratisch angelegte Systeme eine gute Grundlage für die Verbreitung des neuen Mediums. Zusätzlich begünstigend wirkte sich die amerikanische liberale Geschäfts- und Gesellschaftsstruktur mit ihren vergleichsweise geringen Kommunikationshierarchien auf die Verbreitung des Telefons aus.⁴⁴

"Traditionelle Klassengesellschaften, wie es vor allem die britische und französische Gesellschaft zu dieser Zeit waren, hatten eine diametrale entgegengesetzte Kultur der Kommunikation ausgebildet: Klassenetikette, Konversationen und Empfänge dienten dazu, soziale Distanzen zu schaffen, gesellschaftliche Unterschiede zu demonstrieren und die Klassenexklusivität aufrechtzuerhalten."⁴⁵

⁴⁰ Vgl. Werner Rammert: Wie das Telefon in unseren Alltag kam..., in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volks- und Kulturforschung. Seite 81.

⁴¹ Vgl. Patrice Flichy: Tele: Geschichte der modernen Kommunikation. Seite 147ff.

⁴² Karl H. Hörning: Das Telefon im Alltag und der Alltag der Technik: Das soziale Verhältnis des Telefons zu anderen Alltagstechniken, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Band 2. Seite 255.

⁴³ Werner Rammert: Wie das Telefon in unseren Alltag kam..., in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volks- und Kulturforschung. Seite 85.

⁴⁴ Vgl. Ebd. Seite 84f.

⁴⁵ Ebd. Seite 85.

Neben der Wirtschaft sorgte der Erste Weltkrieg für die weitere Ausdehnung des Telefonsystems. Für das Militär wurde es wichtig, Telefonate des Feindes abzuhören.⁴⁶ Zudem bietet die Prioritätseinstufung der Militärgespräche zu dieser Zeit eine mögliche Erklärung dafür, warum sich bei der zivilen Telefonaneignung eine langsamere Verbreitung abzeichnete.

Untersuchungen in den USA, wo die Streuung, wie bereits erwähnt, wesentlich schneller vonstatten ging als in Europa, dokumentieren, dass die private Telefonkommunikation vorwiegend zur Pflege des Familien- und Bekanntenkreises genutzt wurde. Während 1910 die privaten Haushalte erst zu 25 % ans Netz angeschlossen waren, stieg die Nachfrage innerhalb von 15 Jahren fast um das Doppelte.⁴⁷ In Deutschland dagegen verfügten im Jahre 1962 erst 14 % der Haushalte über einen privaten Anschluss. Im Vergleich dazu besaßen Ende der 80er Jahre 97 % der Haushalte in der BRD ein Telefon, und es gab ca. 28,8 Mio. Hauptanschlüsse.⁴⁸ Dabei wurden jährlich 30 Mrd. Gespräche geführt, das bedeutet 500 je Einwohner. In den USA belief sich die Gesprächszahl sogar auf 430 Mrd., also 2000 pro Einwohner.⁴⁹ Gleichzeitig repräsentiert die Telefonsättigung das jeweilige Kapital des Landes.

"Je höher das Bruttosozialprodukt, desto höher die Telefondichte. Die Telefondichte gibt daher auch Auskunft über den sozialen Wohlstand eines Landes."⁵⁰

Während die USA, Westeuropa und Japan bestens mit Telefonanschlüssen ausgestattet sind, besteht in Osteuropa, China und anderen finanzschwachen Ländern Handlungsbedarf. So verfügten z. B. die Länder der Dritten Welt Mitte der 80er Jahre nur über 12 % der weltweit vorhandenen Telefone.⁵¹

Eine einschneidende Entwicklung erreichte das Fernsprechen zwischen 1958 und 1979. In diesen Jahren wurde das so genannte "Fräulein von Amt" durch die Direktwahlmöglichkeit ersetzt. Fielding und Hartley weisen darauf hin, dass es sich ab diesem Zeitpunkt um ein transparentes Medium handelte, "mit dessen

⁴⁶ Vgl. Jörg Becker: Die Anfänge der Telefonie, in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volkskunde. Seite 69.

⁴⁷ Vgl. Patrice Flichy: Tele: Geschichte der modernen Kommunikation. Seite 156.

⁴⁸ Vgl. Reinhold Mertens: Anders telefonieren – neue Telefondienste im Alltag, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Band 2. Seite 55.

⁴⁹ Vgl. Eberhard Witte: Das Telefon als Wirtschafts- und Sozialfaktor, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Band 2. Seite 25.

⁵⁰ Reinhold Mertens: Anders telefonieren – neue Telefondienste im Alltag, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Band 2. Seite 54.

⁵¹ Vgl. Jörg Becker: Die Anfänge der Telefonie, in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volkskunde. Seite 68.

Hilfe man einfach, direkt und privat mit anderen Personen Kontakt aufnehmen [konnte].⁵² Die Autoren sehen darin den Grund für den starken Anstieg der Telefonate nach dieser Neuerung.⁵³

Um die damalige Entwicklung und den heutigen Stellenwert des Telefons in unserem Alltag angemessen zu beschreiben, kann nun resümierend festgehalten werden:

"Das Telefon als technisches System existiert seit mehr als einem Jahrhundert. Es ist jedoch erst im Laufe der letzten Jahrzehnte zu einem Kommunikationsmedium für jedermann geworden und stellt sich heute nicht nur als Wirtschaftsfaktor, sondern auch als Motor sozialer Prozesse dar."⁵⁴

2.1.2 "Der gewünschte Teilnehmer ist momentan nicht erreichbar!"

Während das anfängliche Interesse der Erfinder vorwiegend darauf ausgelegt war, die menschliche Stimme möglichst unverzerrt mittels elektromagnetischer Schallübertragung von einem Ort zum anderen zu transportieren, werden heute Telefonapparate angeboten, die eine Nachricht speichern, den Anruf weiterleiten, ein weiteres parallel ankommendes Gespräch ankündigen und vieles mehr. Der Service beim Telefonieren ist hauptsächlich in der zweiten Hälfte der 90er Jahre deutlich verbessert worden. Aufgrund der Fülle des Angebots (Bildtelefon, Telefonkonferenzen u. a.) werde ich mich auf den Anrufbeantworter und das Mobiltelefon als zwei Beispiele beschränken. Die beiden Innovationen sind für diese Arbeit interessant, weil sie sich in den letzten Jahren wachsender Akzeptanz erfreuen und Ähnlichkeiten zur Internetkommunikation aufzeigen bzw. netzkompatibel (z. B. das Wap-Handy; siehe unten) sind.

Wenn wir heute einen Anruf tätigen, müssen wir immer damit rechnen, mit einem Anrufbeantworter bzw. mit einer Mailbox beim Mobiltelefon verbunden zu werden, weil wir gezielt eine Information abfragen wollen (z. B. die Zeitansage oder das Kinoprogramm) oder die Öffnungszeiten verpasst haben (beispielsweise beim Arzt oder bei einem Amt). Aber auch bei einem Privatanschluss ist es mittlerweile nicht mehr unüblich, dass sich am anderen Ende der Anrufbeantworter meldet. Mit dem privaten Anrufbeantworter war es erstmals

⁵² Guy Fielding und Peter Hartley: Das Telefon: ein vernachlässigtes Medium, in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volkskunde. Seite 129.

⁵³ Vgl. Ebd. Seite 129f.

⁵⁴ Eberhard Witte: Das Telefon als Wirtschafts- und Sozialfaktor, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Band 2. Seite 24.

möglich, dem Empfänger eine mündliche Nachricht zu übermitteln, wenn dieser sein Telefon nicht benutzen konnte. Neben der synchronen (zeitgleichen) wurde nun ebenso die asynchrone (zeitversetzte) Kommunikation per Telefon möglich. Der Empfänger musste nicht länger auf Nachrichten verzichten, wenn er z. B. nicht daheim war, sondern konnte durch Fernabfrage von unterwegs oder bei seiner Rückkehr ein Band abhören, das die eingetroffenen Anrufe während seiner Abwesenheit speicherte. Während es in den Anfangszeiten noch befremdlich war, eine Nachricht auf eine Maschine zu sprechen, setzte sich diese Form der Kommunikation besonders in den letzten Jahren durch.

"Selbst gute Freunde leisten sich, stoßen sie zum erstenmal auf das Wunderwerk, zunächst eine kleine Beschimpfung. Aber das ändert sich schnell. Nur wenig später sagen einem die gleichen Leute mit Bitterkeit in der Stimme: 'Mensch, gestern haben wir mindestens fünfmal bei euch angerufen, keiner hat sich gemeldet, und euer Dingsbums war offenbar nicht angestellt.'"⁵⁵

Wie lässt sich dennoch die anfängliche Scheu vor dem Anrufbeantworter bzw. vor dem Hinterlassen einer mündlichen Nachricht erklären? Zerdick weist darauf hin, dass die Spezifika eines Telefonats in der Anonymität und der Flüchtigkeit des Wortes begründet sind. Das Erste wird aufgehoben, wenn der Anrufer aufgefordert wird, sich zu identifizieren, also seinen Namen und seine Telefonnummer zu hinterlassen. Und indem dies geschieht, ist das gesprochene Wort aufgezeichnet und immer wieder abrufbar. Von daher muss sich der Sender vorher überlegen, ähnlich wie bei einem Brief, wie er den Inhalt der Mitteilung ausdrückt.⁵⁶ Eine nachträgliche Korrigierbarkeit oder Widerrufbarkeit ist in ein und derselben Mitteilung nicht ohne weiteres möglich.

Es gibt auch Situationen, in denen die Anonymität des Anrufenden konstitutiv ist. Als Beispiele sind Anrufe bei der Telefonseelsorge, bei Radio- und Fernsehsendungen mit ebenfalls seelsorgerischer Ausrichtung (beispielsweise "Domian") oder auch Erpresseranrufe zu nennen. Fielding und Hartley weisen zusätzlich darauf hin, dass sich bei den Anrufern Frustrationen bemerkbar machen können, wenn sich am anderen Ende der Leitung ein Anrufbeantworter meldet. Da der Sender durch den Anruf Kontakt- und Gesprächsbereitschaft signalisiert und diese ebenso beim Empfänger antizipiert, ist er mit der Verbindung zur Maschine in seiner kommunikativen Absicht und Erwartung nicht befriedigt worden.⁵⁷ Zudem könnte der Anrufende sich darüber ärgern, dass er den kommunikativen

⁵⁵ Gerd Fischer: Das Dingsbums am Telefon... Seite 7.

⁵⁶ Vgl. Axel Zerdick: Die Zukunft des Telefons, in: Forschungsgruppe Telekommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Seite 14.

⁵⁷ Vgl. Guy Fielding und Peter Hartley: Das Telefon: ein vernachlässigtes Medium, in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volkskunde. Seite 130.

bzw. sozialen Zweck des Telefonats nicht erreichen konnte, dafür aber trotzdem eine Gebühr entrichten muss. Er kann sich außerdem nie wirklich sicher sein, ob die hinterlassene Nachricht ihren Zweck erfüllt. Dem Empfänger bleibt immer die Möglichkeit zu selektieren, ob er einen Rückruf tätigt oder nicht. Bei einer Berliner Telefonstudie fanden Lange u. a. heraus, dass 24 % der Befragten den Anrufbeantworter gelegentlich oder regelmäßig als "Gesprächsfilter" einsetzen, um eingehende Telefonate nach dem Anrufer zu selektieren.⁵⁸ Von daher lässt sich der Anrufbeantworter als die automatisierte und demokratisierte Variante des privaten Sekretariats kategorisieren.⁵⁹ Ähnliche Überlegungen ergeben sich durch das Anzeigen der anrufenden Telefonnummer auf dem Display des Empfängerapparats, das durch die ISDN-Technologie möglich wurde. Zerdick nennt dies die Option zur "selektiven Nahbarkeit"⁶⁰. Auch hier findet bereits eine Identifizierung des Anrufers statt, die die ursprüngliche Anonymität aufhebt. Sowohl der Anrufbeantworter als auch die Option der Rufnummeranzeige bei ISDN-Anschlüssen zählen laut Lange zu den "defensiven", im Sinne von kommunikationsverhindernden, Funktionsmerkmalen der modernen Telefon-technologie.⁶¹

"Zumindest in den USA wird jeder dritte Anrufbeantworter schon eingesetzt, um in ankommende Gespräche hineinzuhören und dann zu entscheiden, ob man den Hörer abnimmt und das Gespräch live fortsetzt."⁶²

Es bleibt festzuhalten, dass der Anrufbeantworter neben dem Vorteil der kurzen Informationshinterlegung allerdings auch Kommunikation aus den o. g. Argumenten heraus verhindern oder erschweren kann.

Um der partiellen Nichterreichbarkeit per Telefon ein Ende zu bereiten, könnte das Mobiltelefon, kurz Handy genannt, die Lösung sein. Zum Ende des 20. Jahrhunderts hat das mobile Telefonieren einen Boom erlebt. Momentan benutzen etwa 30 Millionen Menschen ein Mobiltelefon.⁶³ Die Prognosen gehen dahin, dass in fünf Jahren ca. die Hälfte der Deutschen Mobilfunkteilnehmer sind.

⁵⁸ Vgl. Ulrich Lange u. a.: Berliner Telefonstudie, in: Ulrich Lange u. a. (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft/Forschungsgruppe Telefonkommunikation. Seite 34.

⁵⁹ Vgl. Axel Zerdick: Die Zukunft des Telefons, in: Forschungsgruppe Telekommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Seite 16.

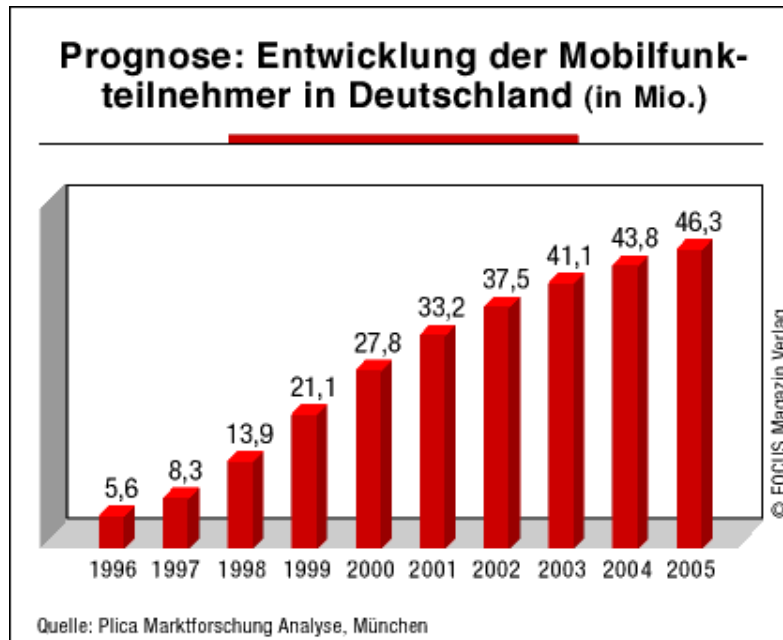
⁶⁰ Ebd. Seite 15.

⁶¹ Vgl. Klaus Lange: Zur Ambivalenz des Mobiltelefons, in: Detlef Garbe/Klaus Lange (Hrsg.): Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Seite 156.

⁶² Ebd. Seite 156.

⁶³ Vgl. <http://www.spiegel.de/netzwelt/ebusiness/01518,82785,00.html>

Abbildung 2



Quelle: <http://medialine.focus.de/M/MF/MFF/MFFA/MFFAD/mffad.htm>

Vor allem für die jüngere Generation gehören die Erweiterungen des Telefonierens wie der Anrufbeantworter oder das Handy mittlerweile zur alltäglichen und normalen Telefonkultur.⁶⁴

Während wir früher darauf angewiesen waren, zum Telefonieren bestimmte Örtlichkeiten aufzusuchen, verfügen wir heute, beruflich wie privat, über eine hohe Flexibilität. Durch den Mobilfunk gibt es eine Nummer für eine bestimmte Person. Diese ist damit, in Abhängigkeit von der Netzabdeckung, unabhängig von ihrem Aufenthaltsort erreichbar, z. B. im Urlaub, im Auto, beim Einkaufen usw. Möchte der Teilnehmer nicht erreichbar sein, schaltet er sein Mobiltelefon aus, der Anrufer wird dann darüber informiert und/oder zu einer Mailbox weitergeleitet, bei der er wie beim Anrufbeantworter eine Nachricht hinterlassen kann. Ebenso besteht die Möglichkeit eine kurze Nachricht, SMS (Short Message Service) genannt, von Handy zu Handy zu senden. Mit dieser Methode können maximal 160 Zeichen verschickt werden, dies eignet sich von daher besonders für kurze Informationen. Der Versand einer SMS ist darüber hinaus nicht von der Empfangsbereitschaft des Handys abhängig, d. h. die Nachricht wird sofort weitergeleitet, wenn das Gerät wieder in Betrieb genommen wird. Gegenüber der E-Mail bietet SMS den Vorteil, dass der Empfänger nicht erst ins Internet muss,

⁶⁴ Vgl. Ulrich Lange u. a.: Berliner Telefonstudie, in: Ulrich Lange u. a. (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft/Forschungsgruppe Telefontelefonkommunikation. Seite 34 und Bravo-Studie Faktor Jugend 3: Get Connected: http://www.wuv.de/studien/bravo_0700/index.html

um die Nachricht zu lesen, zudem ist er ortsunabhängig, d.h., er kann die Nachricht ebenso unterwegs empfangen und lesen.

Nach Zerdick wird die Allgegenwärtigkeit durch das Handy in unserer Gesellschaft wie folgt beurteilt:

"[...] andere von überall zu jeder Zeit erreichen zu können, wird hoch positiv bewertet; zu jeder Zeit von jedem anderen erreicht werden zu können dagegen ambivalent bis negativ."⁶⁵

Welche Schwierigkeiten bei der Nutzungsanpassung von derartigen technischen Innovationen auftreten können, lässt sich gerade am Beispiel des Mobiltelefons belegen, das besonders in den Anfängen mit Image- und Statusproblemen zu kämpfen hatte. Christian Stegbauer zeigt einige kuriose Momente auf:

"Beginnend mit der Agentur, mit der man einen 'wichtigen' Anruf gegen eine Gebühr vereinbaren kann, über die Diskussion, ob und wann es im Restaurant erlaubt wird, und endend mit dem Bericht über einen Pfarrer, der während einer Trauerfeier in Italien unter dem Altar unbedingt telefonieren mußte."⁶⁶

Auch in den eigenen vier Wänden hat sich das mobile Telefonieren mit dem schnurlosen Telefon durchgesetzt. Dies ist vor allem für kranke und unmobile Menschen eine enorme Erleichterung. Somit wird das Telefonieren in jeder Lebenslage und je nach Reichweite auch in der unmittelbaren Umgebung der Wohnung ermöglicht.

Eine Weiterentwicklung des Handys soll nun ebenso die Möglichkeit zum Surfen im Internet bieten. Besitzer von so genannten Wap-Handys (Wireless Application Protocol) können beispielsweise während einer Zugfahrt Aktien ordern oder online einkaufen. Momentan ist die Zahl der wap-fähigen Handys mit 400.000 verkauften Exemplaren noch sehr gering; verglichen mit dem gesamten Handymarkt macht das 1,3 % aus. Ebenso liegen aufgrund der Aktualität noch keine gesicherten Daten darüber vor, ob die internetfähigen Mobiltelefone auch tatsächlich für Wap-Anwendungen verwendet werden.⁶⁷ Im Allgemeinen wird auf unterschiedlichsten Ebenen nach einer Verbindungsmöglichkeit der beiden

⁶⁵ Axel Zerdick: Die Zukunft des Telefons, in: Forschungsgruppe Telekommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Seite 15.

⁶⁶ Christian Stegbauer: Euphorie und Ernüchterung auf der Datenautobahn. Seite 50.

⁶⁷ Vgl. SPIEGEL ONLINE, 27. Juni 2000:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/ebusiness/0,1518,82785,00.html>

Medien Internet und Telefon geforscht, um somit dann auch das Telefonieren über das Internet bzw. den PC alltagstauglich zu machen.⁶⁸

2.2 Der Chat

Wenn jemand chatten möchte, führt der Weg unmittelbar zu einem Computernetzwerk. Spätestens seit Anfang der 90er Jahre ist das Wort Internet oder der Begriff Datenautobahn mithilfe der Massenmedien in aller Munde. Mittlerweile wird das Medium weltweit von über 300 Millionen Menschen genutzt.⁶⁹ Doch es ist nicht jedem bekannt, was das Internet ist und wie es entstanden ist. Darüber hinaus ist für diese Arbeit interessant, wie die Netzstruktur angelegt ist, wie globale Kontakte und Informationen ausgetauscht werden, und wer die Nutzer sind. Diese Informationen sollen als kleine Orientierungshilfe im nachfolgenden Kapitel zur Verfügung gestellt werden.

2.2.1 Wie alles begann...

Um die Entstehung des Internets aufzuzeigen, muss man bis in das Jahr 1964 zurückgehen. Damals sollte die Rand Corporation, "die amerikanische Denkfabrik des Kalten Krieges"⁷⁰, eine strategische Methode finden, die auch nach einem Nuklearkrieg die militärische Kommunikation sichern konnte. Die Lösung war denkbar einfach: Es bedurfte keiner zentralen Autorität mehr, dafür mussten viele voneinander unabhängige, mit dem gleichen Status ausgestattete Stellen existieren. Falls im Ernstfall ein oder mehrere Knoten zerstört werden würden, sollte sich die Mitteilung eine alternative Route über die noch verbliebenen Systeme suchen.⁷¹

"Es ist ähnlich wie bei einem Maschendrahtzaun. Selbst wenn man ein beträchtliches Loch in den Zaun schneidet, ist der Rest immer noch miteinander verbunden und kann elektrischen Strom weiterleiten."⁷²

⁶⁸ Vgl. Jürgen Hoffmann: Internet-Telefonie. Hal-lo-kannst-du-mich-hö-ren?, in: SPIEGEL ONLINE, 08. März 2000:

<http://www.spiegel.de/netzwelt/telekommunikation/0,1518,68007,00.html>

⁶⁹ Vgl. Martin Paetsch: Liebe auf den ersten Klick; in SPIEGEL ONLINE, 22. Oktober 1999: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,48665,00.html>

⁷⁰ Peter Klau: Das Internet. Seite 31.

⁷¹ Vgl. Ebd. Seite 31ff. und Douglas Rushkoff: Media virus: die geheimen Verführungen in der Multi-Media-Welt. Seite 187ff.

⁷² Douglas Rushkoff: Media virus: die geheimen Verführungen in der Multi-Media-Welt. Seite 188.

Dies machte das System relativ sicher gegen Totalausfälle. Die Nachricht bzw. Mitteilung wurde als Paket verpackt, mit einer Adresse versehen und losgeschickt. Um die miteinander verbundenen Computer so variabel wie möglich zu halten, wurde die Adresse dabei derart codiert, dass sie von jedem Rechner, unabhängig von Fabrikat und Betriebssystem, entschlüsselt werden konnte, denn

"[...] der zweite Grundgedanke hinter diesem dezentralen Netz war, daß jeder Computer, gleich welchen Typs, mit jedem anderen Rechner im Verbund kommunizieren konnte."⁷³

Getestet wurde das Netz bis dahin ausschließlich in den USA, bis es 1968 über die Grenzen hinaus im National Physical Laboratory in Großbritannien zum Einsatz kam. Bahnbrechende Erfolge verzeichnete das System aber vor allem in der militärischen Forschung. Initiiert vom Pentagon wurde im US-Verteidigungsministerium das Projekt ARPA (Advanced Research Project Agency) gegründet, und wenig später machte sich das ARPANET als die "Mutter des Internets"⁷⁴ einen Namen. Als der Zugriff auf das Netz auch anderen Bereichen als dem Militär genehmigt wurde, war anfänglich hauptsächlich die Wissenschaft interessiert. Von diesem Zeitpunkt an wuchs das Netz stetig weiter. Dabei wurde es in erster Linie zur Übermittlung von Nachrichten und persönlichen Mitteilungen per E-Mail benutzt, sozusagen als "elektronisches Postamt"⁷⁵. Trotz der unterschiedlichen Computer und Betriebssysteme lief durch das Prinzip der "paketübertragenden Protokolle als eine Art Lingua franca"⁷⁶ alles reibungslos. TCP/IP heißt das Protokoll, das zwischen allen Computertypen und -systemen eine Verbindung herstellt und somit Kommunikation ermöglicht.

"TCP/IP als Protokoll ist eigentlich nichts anderes als eine Sammlung von *allgemeingültigen* Regeln. Für alle wichtigen Betriebssysteme (z. B. MS-DOS, Apple's System Software, VM, UNIX) gibt es Software, die diese Regeln in die eigenen übersetzen und umgekehrt."⁷⁷

Anfang der 80er Jahre spaltete sich das Militär mit dem MILNET (Military Network) aus dem ARPANET ab. Die vorhandenen Anschlüsse blieben allerdings als DARPA Internet, heute verkürzt als Internet etabliert, bestehen, so dass die Kommunikation weitergeführt werden konnte. 1986 wurden mit dem NSFNet (National Science Foundation Network) alle Netze in den USA durch fünf Hochleistungsrechner (Hosts) miteinander verbunden. "Das NSFNet ist der

⁷³ Martin Goldmann/Claus Herwig/Gabriele Hooffacker: Internet. Per Anhalter durch das globale Datennetz. Seite 17.

⁷⁴ Peter Klau: Das Internet. Seite 32.

⁷⁵ Ebd.

⁷⁶ Ebd. Seite 33.

⁷⁷ Gunther Maier: In 8 Sekunden um die Welt. Seite 9.

Backbone, das Rückgrat des heutigen Internet."⁷⁸ Die Zeit des ARPANET war 1989 endgültig beendet. Im Juni 1989 gab es ca. 100.000 Hosts im Internet, im Sommer 1997 waren es bereits 19,5 Millionen Internethosts.⁷⁹

Durch den dezentralen Charakter und den homogenen Status der einzelnen Knoten wird das Internet zum "Beispiel einer modernen, funktionierenden Anarchie"⁸⁰. Das Netz modifiziert und organisiert sich selbst. Es ist somit kaum kontrollierbar, welche Nachrichten und Informationen wohin übermittelt werden. Diese Struktur stellt auch den Staat vor neuen Aufgaben. So taucht auch immer wieder die Forderung nach einem (zentralen) Kontrollorgan auf, besonders dann, wenn z. B. politische Extremisten oder Kinderpornografiehändler das Netz für ihre Zwecke nutzen oder wenn Texte mit verfassungsfeindlichen und demokratiegefährdenden Inhalten veröffentlicht werden.⁸¹ Anhand dieser Problematik wird deutlich: "Das Internet gehört allen und niemanden."⁸² Prinzipiell kann jeder teilnehmen, der über einen Zugang verfügt. Es gibt also nicht den bzw. die Eigentümer, die Firma oder Organisation, die das Internet besitzt. Wenn man von einer Einschränkung sprechen kann, dann handelt es sich hier um eine technische oder materielle, die hauptsächlich mit dem Computer als Hürde zu erklären ist (siehe auch Kapitel 2.3). Egal, welche Interessen oder Meinungen durch eine Gruppe repräsentiert werden, alle haben die gleichen Rechte und Pflichten. Das kollektive Verhalten stützt sich auf eine "sinnvolle Übereinkunft"⁸³ (siehe auch Kapitel 2.2.3).

Die Verbindung zum Netz erfolgt über den Telefonanschluss. Dies ist sowohl per ISDN-Anschluss als auch über ein Modem möglich, das zwischen dem Computer und der Telefonbuchse geschaltet wird. Zusätzlich wird noch ein Provider zwischengeschaltet, der über seinen Computer den Zugang ins Netz ermöglicht. Während heute davon ausgegangen werden kann, dass jeder ein klassisches Telefon bedienen kann, ist die Annahme, dass Kenntnisse über die Handhabung eines Computers und der benötigten Software ebenso verbreitet sind, nicht zulässig. Dieses Problem ist seit längerer Zeit bekannt, und die

⁷⁸ Martin Goldmann/Claus Herwig/Gabriele Hooffacker: Internet. Per Anhalter durch das globale Datennetz. Seite 17.

⁷⁹ Vgl. <http://www.w3history.org/?lang=de&year=1989-90> und <http://www.w3history.org/?lang=de&year=1996>

⁸⁰ Peter Klau: Das Internet. Seite 34.

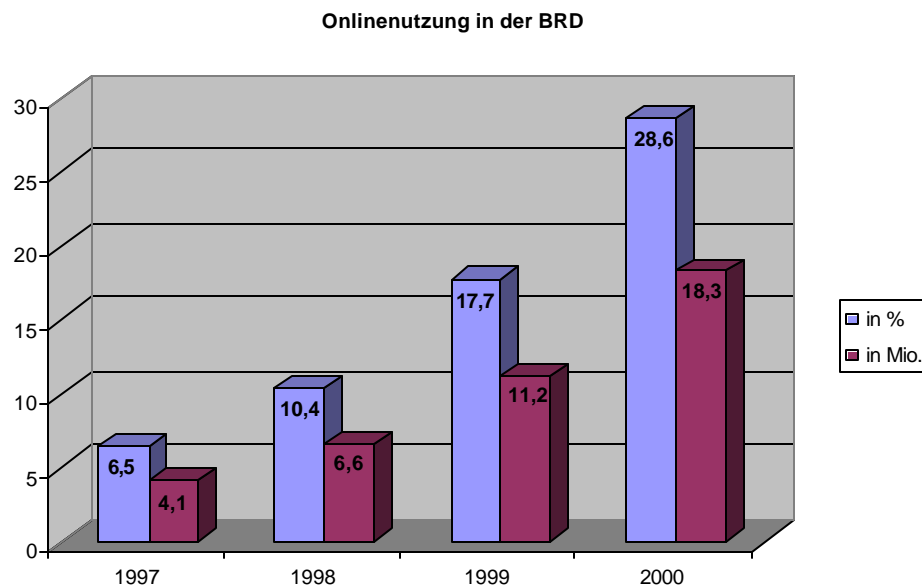
⁸¹ Vgl. Stefan Krempl: Berliner Erklärung gegen den Hass im Netz, in Heise Online, 27. Juni 2000: <http://www.heise.de/newsticker/data/fr-27.06.00-002/> oder Carsten Volkery: Persönliche Belästigung im Internet nimmt zu; in SPIEGEL ONLINE, 17. September 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,42238.00.html>

⁸² Peter Klau: Das Internet. Seite 35.

⁸³ Ebd.

Elektronikindustrie versucht beispielsweise mit Werbekampagnen wie die von AOL mit dem Tennisstar Boris Becker, der einen leichten Einstieg ins Netz simuliert⁸⁴, oder durch weitere PC-unabhängigere Innovationen wie Handys, Spielkonsolen usw., die bestehenden Hemmungen abzubauen. In diesem Zusammenhang wird auch die Verknüpfung von TV und Internet weiter vorangetrieben. Entweder durch einen vorab integrierten Onlineempfänger oder durch eine so genannte Set-Top-Box, die zwischen dem Fernseher und der Telefonbuchse zwischengeschaltet wird, soll der Onlineempfang möglich werden.⁸⁵ Außerdem gibt das Web-TV, z. B. viva.tv, oder über das so genannte Streaming können Videos und bewegliche Bilder abgerufen werden, beispielsweise Big Brother oder Tagesthemen. Damit soll die Zahl der Internetnutzer wie in den letzten Jahren stetig erhöht werden. Seit 1997 hat sich die Internetnutzung ab dem Alter von 14 mehr als vervierfacht.

Abbildung 3



Quelle: ARD/ZDF-Online-Studie 2000⁸⁶

Laut einer Erhebung von NetValue (das Unternehmen untersucht und misst die Aktivitäten im Internet und die Nutzungsmuster der Teilnehmer) war im April 2000 in Deutschland jeder vierte (22,1 %) Haushalt vernetzt. Im Gegensatz

⁸⁴ Vgl. Daniela Wiegmann: Je einfacher, desto besser; in SPIEGEL ONLINE, 09. Februar 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,63502,00.html>

⁸⁵ Vgl. Ebd.

⁸⁶ ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung: <http://www.das-erste.de/studie>

zu den USA, wo fast 50 % der Haushalte zu diesem Zeitpunkt über einen Internetanschluss verfügten.⁸⁷

Festgehalten werden kann, dass sowohl das Telefon als auch das Internet in seinen Anfängen zuerst für die Bereiche Militär, Wissenschaft und Wirtschaft von Interesse waren, bevor die Medien sich ihren Weg in die Privathaushalte bahnten.

2.2.2 Angebote und Inhalte

Die Angebote im Internet und die Nutzungsmöglichkeiten sind sehr vielfältig. Sie reichen von der reinen Informationsbeschaffung (z. B. Nachschlagewerke, Online-Zeitschriften und -Zeitungen) über Dienstleistungsangebote (beispielsweise Online-Shopping und -Banking) bis zum Kommunikationsmedium (E-Mail, Chatten u. a.). Da für diese Arbeit das Internet hauptsächlich als Kommunikationsmedium von Interesse ist, werden die zusätzlichen Angebote nicht in ihrer ganzen Vielfalt aufgeführt. Trotzdem sollen diese Möglichkeiten erwähnt werden, um eine Differenzierung zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation per Internet aufzuzeigen.

Zu den Kommunikationsangeboten im Internet zählt u. a. das Versenden von E-Mails (im Sinne von elektronischer Post) als günstigere und schnellere Form der Briefpost. Nicht ohne Grund wird die traditionelle Versandart heute "Snail Mail"⁸⁸ genannt. Der Absender einer E-Mail muss keinen Leerungstermin mehr einhalten, und der Empfänger braucht nicht mehr auf einen Zusteller zu warten, sondern kann jederzeit Post in seiner Mailbox erhalten, die mit einem Hausbriefkasten vergleichbar ist. Der Mailbox-Inhaber kann zudem einen "Assistenten" z. B. im Falle einer längeren Abwesenheit beauftragen, eine informelle Mitteilung darüber an jeden Absender zu senden, damit dieser nicht unnötig auf Antwort wartet. Auch gegenüber dem Fax bietet die elektronische Mitteilung Vorteile. So kann der Empfänger die Nachricht unmittelbar auf seinem Computer weiterverarbeiten und angefügte Dateien (Attachments, von "to attach" = an- oder beiheften) mit Bildern, Grafiken o. Ä. können ohne Qualitätsverluste übertragen werden. Jedoch handelt es sich immer um "immaterielle" Sendungen, die erst ausgedruckt werden müssen, um diese auch unabhängig vom Computer verwenden zu können. Mit ihren vielfältigen Eigenschaften hat sich die E-Mail in den neunziger Jahren durchgesetzt und gilt neben dem Handy als

⁸⁷ Vgl. <http://de.netvalue.com/presse/cp0006.htm>

⁸⁸ Kronenberg, Friedrich: Online Surfing im Internet. Seite 56.

meistgenutztes Kommunikationsmittel der Neuen Medien.⁸⁹ Darüber hinaus ist es möglich, elektronische Motivpostkarten zu verschicken, die auf vielen kommerziellen Webseiten im Netz bereitgestellt werden. Dies geschieht ähnlich wie bei einer herkömmlichen Postkarte, der Absender trägt aber nicht die Post-, sondern die E-Mail-Adresse des Empfängers ein. Dieser erhält eine virtuelle Karte am Bildschirm, die er gegebenenfalls ausdrucken lassen muss, um diese unabhängig vom Computer zu verwenden. Ebenso bieten manche Provider die Möglichkeit, per Internet eine SMS-Nachricht an ein Handy zu senden (in der Regel werden SMS allerdings von Handy zu Handy geschickt; siehe auch Kapitel 2.1.2) dies ermöglicht eine Verknüpfung der Medien Internet und Telefon.

Weitere Kommunikationstreffpunkte bieten so genannte Communities und Gesprächsforen. Diese werden von den unterschiedlichsten Anbietern zahlreich präsentiert. So können am Chat Interessierte beispielsweise auf der Seite von "webchat"⁹⁰ ins Chatforum eintreten und dort eine Frage, ein Statement, eine Nachricht o. Ä. bezüglich des Chattens hinterlassen. Auf der Webseite des Onlinebrokers Consors⁹¹ können sich an Aktien Interessierte in die Community begeben, um dort Informationen zu bestimmten Aktien oder Verfahrensweisen zu Neuemissionen zu erfragen oder auch um Fragen zu beantworten. Es gibt mittlerweile eine Reihe von Webseiten von Unternehmen oder Organisationen, auf denen sich diese Art von virtuellen Schwarzen Brettern befindet. Beiträge (News) werden dort veröffentlicht und sind für jeden Netzbenutzer zugänglich. Dabei bleibt es dem Leser überlassen, ob er als so genannter "Lurk" (im Sinne von "im Verborgenen bleiben") das passive Konsumieren bevorzugt oder aktiv wird, indem er einen eigenen Beitrag einbringt. Dabei können zwischen dem "Posten" (von "to post" = postieren, anschlagen (eines Plakats etc.)) einzelner Beiträge Minuten, Stunden oder Tage vergehen, abhängig davon, wann die Nachricht von jemanden gelesen wird, der seinerseits dazu etwas mitteilen möchte. Diese Kommunikationsangebote sind für die entsprechenden Unternehmen unter betriebswirtschaftlichem Aspekt interessant, um die Kundenbindung zu erhalten:

"Ob Pro Sieben oder Bunte, ob Langnese oder Allegra: Wer im Internet etwas auf sich hält, bietet Chaträume, um seine Community zu festigen und andere Surfer auf seine Webseiten zu locken."⁹²

⁸⁹ Vgl. Martin Paetsch: Liebe auf den ersten Klick; in SPIEGEL ONLINE, 22. Oktober 1999: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,48665,00.html>

⁹⁰ Vgl. <http://www.webchat.de>

⁹¹ Vgl. <http://www.consors.de>

⁹² Martin Paetsch: Liebe auf den ersten Klick; in SPIEGEL ONLINE, 22. Oktober 1999: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,48665,00.html>

Auch die politische Partizipation und Aktualität von Meldungen sollen nach Meinung verschiedener Wissenschaftler durch diese Art der Mediennutzung gesteigert werden.

"Nachrichten über Verhaftungen, Demonstrationen und Übergriffe werden im Netz so schnell übermittelt, daß sich Journalisten aus den offiziellen Medien ins USENET und die Mailboxen einklinken, um die neuesten Nachrichten für ihre Geschichten einzufangen."⁹³

Ein häufig in der Öffentlichkeit diskutierter Streitpunkt ist die Kontrollmöglichkeit der einzelnen Beiträge. In der Regel werden diese kaum zensiert. Jeder kann auf den Seiten seine Meinung über ein bestimmtes Thema hinterlassen, und die jeweiligen Homepageinhaber weisen auf ihren Seiten explizit daraufhin, dass sie keinerlei Verantwortung für den Inhalt und dessen Richtigkeit übernehmen, was wiederum dem demokratischen Anspruch des Internets gerecht wird. Dies verhindert zum einen, dass wie bei den konventionellen Medien ausschließlich die Herausgeber die Agenda der öffentlichen Meinung bestimmen, zum anderen kann der Wahrheitsgehalt der Meldungen in manchen Fällen gar nicht oder erst zu einem späteren Zeitpunkt geprüft werden. Mittlerweile werden aber u. U. die Inhalte der Beiträge von den Redaktionen moderiert, d. h., diese verfügen beispielsweise über die Möglichkeit, bestimmte User oder bestimmte Begriffe zu sperren bzw. durch X-Buchstaben zu ersetzen. Da eine Rückverfolgung zum Absender und Konfiskation schwieriger als bei materiellen Schriften (z. B. Bücher, Zeitschriften) ist, wird die Online-Gemeinschaft an vielen Stellen und durch die Eigeninitiative anderer User zu einem angemessenen, den Regeln entsprechenden Verhalten aufgerufen.

"In fast allen Netzen ist es geschriebenes Gesetz, religiöse oder soziale Minderheiten nicht zu diskriminieren und rassistische Äußerungen zu unterlassen. Wer dagegen verstößt, dem fliegen Protestmails und Aufforderungen, solches in Zukunft zu unterlassen, -zigfach um die Ohren. Bei Wiederholung und Nicht-Einsicht des provozierenden Teilnehmers wird auch vor dem Ausschluß des einzelnen Users oder des ganzen Mailbox-Systems nicht haltgemacht."⁹⁴

⁹³ Douglas Rushkoff: Media virus: die geheimen Verführungen in der Multi-Media-Welt. Seite 198.

⁹⁴ Martin Goldmann/Claus Herwig/Gabriele Hooffacker: Internet. Per Anhalter durch das globale Datennetz. Seite 178/179.

Jedoch wird die Forderung nach Prüfung der publizierten Beiträge insbesondere bei rechtsradikalen Inhalten in der BRD momentan immer lauter, so dass beispielsweise die Provider dazu angehalten wurden, ihre Seiten auf entsprechende Texte zu überprüfen und diese gegebenenfalls zu entfernen⁹⁵ (siehe auch Kapitel 2.2.1).

Die bisher genannten Kommunikationsformen per Internet beinhalten asynchrone (zeitversetzte) Kommunikationsstränge. Mit dem Chatten wird die synchrone (zeitgleiche) Kommunikation möglich, die als weitere Kommunikationsmöglichkeit mittlerweile ca. 650.000 Menschen in Deutschland in seinen Bann zieht.⁹⁶ Angefangen hat der schriftliche Kommunikationsaustausch mit dem IRC (Internet Relay Chat), mit dem internationale Kontaktaufnahme möglich wurde. Mittlerweile bieten aber auch Provider oder Mediengruppen Möglichkeiten zum Chatten an. Innerhalb der verschiedenen Chatdienste sind die virtuellen Gesprächsrunden in "Channels" (Kanäle) eingeteilt. Anhand der Channels kann man erkennen, über welche Themen kommuniziert wird. Während z. B. im IRC jeder Teilnehmer einen neuen Channel eröffnen und durch ein so genanntes "Topic" (Motto) die Thematik weiter eingrenzen kann, können die Chaträume bei den Providern schon vorab festgelegt sein.

Abbildung 4⁹⁷



⁹⁵ Vgl. Heise Online: Strafen für Provider für rechtsextreme Internetseiten, 26. August 2000: <http://www.heise.de/newsticker/data/jk-26.08.00-005/>

⁹⁶ Vgl. Frank Patalong: Lieber Liebe Online; in SPIEGEL ONLINE, 07. Januar 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,58943,00.html>

⁹⁷ <http://www.aol.de/aim/chat/chat.html>

Ebenso wird am Bildschirm angezeigt, wie viele und welche Teilnehmer per Nickname (siehe unten) in dem Moment an der Gesprächsrunde aktiv oder passiv teilnehmen. Für manche Chaträume gilt eine maximale Anzahl der Teilnehmer, so ist z. B. bei "Allegra" die Teilnehmerzahl auf 25 Chatter begrenzt.⁹⁸ Die Beschränkung trägt zur Übersichtlichkeit bei, da aufgrund der häufig wechselnden Teilnehmer und der unsortierten Kommunikationsstränge diese Interaktionsart vor allem auf den ersten Blick oft chaotisch und verwirrend scheint (siehe auch 4.2.2.1). Allerdings führt die Begrenzung der Teilnehmerzahl auch dazu, dass die Chaträume häufig "besetzt" sind. Das "Einloggen" (Anmelden) erfolgt über "Nickname" (Alias). Der Spitzname ermöglicht eine große Anonymität.

"Beim Kommunizieren über Spitznamen weiß man leider nie ganz genau, mit wem man eigentlich spricht. So kann sich eine 'Gabi' schnell als ein 60-jähriger Greis entpuppen – und umgekehrt."⁹⁹

Regelmäßig veranstaltete "Usertreffen" (UTs) bieten die Möglichkeit zum Kennenlernen. Spätestens dort wird sich dann auch herausstellen, ob die Angaben im Chat der Wirklichkeit entsprechen.¹⁰⁰ Die Anonymität beim Chatten bezieht sich hauptsächlich darauf, dass die Teilnehmer sich im Gespräch nicht unbedingt zu erkennen geben müssen, allerdings besteht die Möglichkeit, dass der Chat-Server die jeweilige Rechneradresse zurückverfolgt. Das wiederum bedeutet, dass der so genannte Chat-Admin oder Chat-Master, dessen Aufgabe es ist, die Chaträume zu überwachen, im Zweifelsfall weitere Nachforschungen beim jeweiligen Internet-Provider über eine bestimmte Person anstellen kann.¹⁰¹ Ebenso können diese "Chat-Kontrolleure" Beiträge von Teilnehmern zensieren, nicht veröffentlichen oder bestimmten Teilnehmern "Hausverbot" erteilen.

Hat man sich nun für einen Channel entschieden, kann man an dem laufenden Gespräch teilnehmen. Die anderen Chatter erhalten derweil eine Nachricht darüber, wer den Chatraum neu betritt oder verlässt. Während der Chat weiterläuft, erhalten die bereits anwesenden Teilnehmer die Mitteilungen, dass vier neue Chatter ("zicke16", "loran", "shedevil" und "Peter_Pan") den Chatraum Fun 4 bei Allegra betreten haben:

⁹⁸ Vgl. <http://www.allegra.de/talk/index.html>

⁹⁹ Uwe Grigoleit: Internet *vertraulich*. Düsseldorf 1995. Seite 310.

¹⁰⁰ Vgl. Hardy Prothmann: Gemeinsam einsam; in SPIEGEL ONLINE, 03. Mai 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,74831,00.html>

¹⁰¹ Vgl. Martin Paetsch: Liebe auf den ersten Klick; in SPIEGEL ONLINE, 22. Oktober 1999: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,48665,00.html> und vgl. Gisela Hinrichs: Das Chatten im Internet, 1998: <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx2.htm>

Fun 4, Teil 1:¹⁰²

(22:12:02) zicke16: Ist neu bei Fun 4 ...

(22:12:06) loran: Ist neu bei Fun 4 ...

(22:12:14) shedevil: Ist neu bei Fun 4 ...

(22:12:16) rosarot *sagt zu* *!***Blitz**!*: merci (in Anbetracht des EM-Meisters), ich bin geschmeichelt ;-)

(22:12:19) loran: schatz bin da

(22:12:23) Suesser26/Thueringen_ *flüstert zu ALL*: Tschau an Alle hier und viel spaß noch am Chaten sagt euch Marcel

(22:12:34) Chantalle *sagt zu* Feri(m)20: Hallo? sei mir bitte nicht mehr sauer

(22:13:04) Peter_Pan(30): Ist neu bei Fun 4 ...

Im Allgemeinen ist die Art und Weise, wie die jeweiligen Beiträge am Bildschirm dargestellt werden, sehr unterschiedlich. Bei Fun 4 werden die Beiträge z. B. nach der Uhrzeit sortiert angezeigt, darauf folgt der Nickname des Beitragsabsenders. Dabei hat der Absender die Möglichkeit, seine Nachricht auf verschiedene Arten zu adressieren. In dem unten aufgeführten Fall, Fun 4, Teil 2, bestimmt "Allegra" die Vorgaben, wie beispielsweise "*sagt zu*", "*lacht zu*", "*tritt*" oder "*stimmt überein mit*", die jeweils am Bildschirm der Teilnehmer in Kursivschrift erscheinen. Eine Ausnahme stellt "*flüstert zu*" dar. Wenn zwei Teilnehmer sich Mitteilungen intern "zuflüstern", erscheinen diese nur am Bildschirm der jeweiligen Teilnehmer und sind für die anderen Chatter nicht lesbar. Somit wird aus der öffentlichen (Gruppen-)Kommunikation eine private (Zweier-) Kommunikation (vgl. auch Punkt 4.2.1). Deswegen kann es sein, dass sich z. B. 25 Teilnehmer im Chat befinden, aber das Gruppengespräch von vielleicht zehn Personen geführt wird, während sich die anderen in/im Privatgespräch/en befinden.

Fun 4, Teil 2:

(22:21:38) (M)agickelly75 *sagt zu* *!***Blitz**!*: IRGENDWIE GEHST DU MIR AUF DEN KOFFER !

(22:21:57) Tiamat *sagt zu* *!***Blitz**!*: UND MIR AUCH

(22:22:00) *!***Blitz**!*: Dann mach dich doch vom Acker ...Du sack...

(22:22:07) rene *sagt zu* (M)agickelly75: was denn für ein kofferr

(22:22:23) Alessandro: Mir geht Blitz auch auf die Nerven.

(22:22:33) *!***Blitz**!*: Oder Ihr ---SÄCKE.....Das ist gleaube ich passender---

(22:22:40) JustToday *flüstert zu ALL*: freie meinug ruleZ

(22:22:45) Mad_Mac: Ist neu bei Fun 4 ...

(22:22:53) rene *sagt zu* *!***Blitz**!*: ich hab doch gar keinen sack

(22:23:08) Tiamat *sagt zu* rene: der war gut *ggg*

(22:23:18) Mad_Mac *flüstert zu ALL*: N´abend zusammen

¹⁰² Chat-Mitschnitt, Channel: Fun 4 vom 2. Juli 2000 bei Allegra.

(22:23:18) (M)agickelly75 tritt *****Blitz*****: *in seinen SACK*
(22:23:26) Tiamat *sagt zu* *****Blitz*****: du bist sehr merkwürdig weißt du das eigentlich
(22:23:31) (M)agickelly75 tritt *****Blitz*****: Alte ARSCHKRAMPE !!!
(22:23:43) *****Blitz***** *stimmt überein mit* ALL: Ich bin dafür das alle auser mir und die Mädchen hier bleiben....Die dafür sind Hand hoch....;o)
(22:23:45) Alessandro *sagt zu* Mad_Mac: pass auf, der BLITZ nervt.
(22:23:46) Mad_Mac *lacht zu* Alessandro: danke kommt auf die Ignore Liste !!!!

2.2.3 Netiquette

Die o. g. Kommunikationsmöglichkeiten unterliegen ebenso sozialen Regeln wie andere Kommunikationsformen, beispielsweise das Telefon- oder face-to-face-Gespräch. Diese sind zum einen dadurch bestimmt, dass es sich hier um computervermittelte Kommunikation handelt, zum anderen ergeben sich durch neue Kommunikationswege auch neue Kommunikationsstile (siehe auch Punkt 5.2). Wie bereits oben erwähnt, ist es eine Besonderheit des Internets, dass die gesendeten Mitteilungen und Beiträge gegebenenfalls für viele weitere Benutzer lesbar und kommentierbar sind. Da es kaum Judikative und Exekutive im Netz gibt, ist die Netzgemeinschaft darauf angewiesen, dass sich jeder an die ungeschriebenen Regeln des sozialen Umgangs miteinander hält. Besonders in den Diskussionsforen, in denen sich viele verschiedene Menschen mit unterschiedlichen Meinungen "treffen", bietet dies explosiven Zündstoff für die Online-Kommunikation. Die Netzgemeinde hat dieses Problem erkannt und es durch einen eigenen Begriff thematisiert: "Flame" bzw. "Flaming".

"Konflikte sind oft identifizierbar an einer bestimmten Textsorte, den Netzwerknern hinreichend als 'Flame' bekannt. Die 'Flame' ist der Szenebegriff für einen Kommentar, der eine Diskussion absichtlich 'aufheizt'. [...] Flames sind meist persönlich verletzend; sachliche Aspekte stehen hinter der persönlichen Ebene zurück."¹⁰³

Dies ist gut an dem oben aufgeführten Beispielchat Fun 4, Teil 2 nachzulesen, in dem *****Blitz***** durch provokante Beiträge die Unterhaltung der anderen Teilnehmer stört und somit von den vorab diskutierten Themen ablenkt.

Anhand von Interviews fand Wetzstein heraus, dass vor allem die abstrakte Kommunikationssituation, die die Reduktion von nonverbalen Elementen mit sich

¹⁰³ Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Seite 90.

führt, dieses Verhalten begünstigt.¹⁰⁴ Das Starren auf einen Bildschirm lässt häufig den Menschen hinter den geschriebenen Worten vergessen (weiterführend siehe auch Punkt 4.2.1). Diese Situation ändert sich, wenn sich die Chatteilnehmer bereits von vorherigen "Treffen" kennen. Trotzdem haben sich die an verschiedenen Stellen im Netz bereitgestellten "Verhaltensregeln" für die Online-Kommunikation als nützlich erwiesen. Auf der Webseite von "webchat" kann beispielsweise die "Chatiquette", die spezielle Etiquette für das Chatten, aufgerufen werden. Dort werden Regeln erklärt, an die sich jeder Chatter halten soll, und auch Verhaltenstipps für "newbies" oder für schwierige Kommunikationssituationen gegeben, z. B.:

"Zeige **RESPEKT** gegenüber anderen Chattern. Wenn Dich jemand nicht respektiert, ignoriere ihn, anstatt großartig mit ihm darüber zu diskutieren und damit die anderen Leute im Channel zu verärgern."

oder

"Fragen ist ein guter Weg um ein Gespräch einzuleiten; die meisten werden 'Newbies' gerne hilfreich zur Seite stehen ;-)"¹⁰⁵

oder

"Wenn du **bold** oder CAPS verwendest, tue dies nur zur Betonung, nicht im ganzen Satz... letzteres kann ziemlich nerven."

Der letzte Punkt bezieht sich darauf, dass bestimmte Formatierungsarten für bestimmte Merkmale innerhalb der schriftlichen Kommunikation stehen, beispielsweise steht die Verwendung von Großbuchstaben (CAPS) für das Schreien oder Brüllen. Dies stellt eine wichtige Information für Chatanfänger dar, die bei falschem Gebrauch eventuell den Unmut der anderen Teilnehmer auf sich ziehen (siehe auch Punkt 4.2.1.1).

2.3 Nutzer und Nutzungsmuster

Nachdem die beiden Medien vorgestellt wurden, sollen nun in diesem Kapitel die Nutzer und deren Umgang mit den Medien behandelt werden. Es erweist sich allerdings sowohl bei der Thematik Telefonieren als auch beim Chatten als schwierig, an aussagekräftige Daten zu gelangen. Die demokratische und

¹⁰⁴ Ebd. Seite 90ff.

¹⁰⁵ <http://www.webchat.de/misc/chatiquette.php3>

individuelle Struktur ermöglicht nur einen begrenzten Einblick in die Verhaltens- und Nutzungsmuster. In letzter Konsequenz sind Wissenschaftler auf die Mitarbeit der Akteure angewiesen. Die bisher durchgeführten Untersuchungen sind hauptsächlich unter betriebswirtschaftlichen Aspekten durchgeführt worden. Mit welchen kommunikativen Intentionen die Medien genutzt werden, darüber gibt es momentan nur grobe empirische Daten. Diese wären allerdings gerade unter kommunikationstheoretischen Gesichtspunkten von Belang.

Im Gegensatz zum Chatten ist das Telefonieren eine seit langem etablierte Kommunikationsform. Aufgrund der Telefondichte in der BRD kann davon ausgegangen werden, dass mindestens ein Telefon in fast jedem Privathaushalt steht. Von daher erübrigt sich die Frage nach den Nutzern, nicht so allerdings die Frage nach den Nutzungsmustern. Denn die steigende Beliebtheit z. B. von Mobiltelefonen bietet ein bislang noch relativ unerforschtes Untersuchungsfeld. Folgende Fragen wären dabei möglicherweise von Interesse: Ob der Handyeinsatz zu mehr Kommunikation führt oder sie verhindert wird bzw. ob sich vorhandene Telefon- und Kommunikationsgewohnheiten durch das Handy modifizieren. Leider konnten innerhalb der Recherche für diese Arbeit keine aussagekräftigen Daten ermittelt werden.

Ähnliche Überlegungen tauchen bei der computervermittelten Kommunikation per Chat auf. So wird beispielsweise neben dem größeren Angebot an Kommunikation parallel auf die soziale Vereinsamung am Bildschirm hingewiesen.¹⁰⁶ Ob tatsächlich eine Veränderung durch diese Art der Kommunikation eintritt, darüber können lediglich die Nutzer in retrospektiver Art Auskunft geben. Somit ist der Forscher auch bei dieser Vermutung auf die Mitarbeit des Probanden angewiesen. Leider fehlt hier ebenfalls bislang umfangreiches Datenmaterial über die Chatteilnehmer und ihre Nutzungsmuster. Im Allgemeinen wird das Chatten in Studien ebenfalls unter betriebswirtschaftlichen Aspekten untersucht. Vor allem fehlen Informationen zu kommunizierten Inhalten und eventuellen kommunikativen Folgehandlungen. Von daher wird an dieser Stelle auf allgemeinere Untersuchungen zur Internetnutzung zurückgegriffen. Ausgesucht wurde u. a. eine Untersuchung von Wetzstein, die bereits mehrere Jahre zurückliegt und von daher nur beschränkt als Richtlinie genutzt werden kann. Wetzstein hat 1995 in Form von Befragungen und problemzentrierten Interviews zu dieser Thematik ein Soziogramm des

¹⁰⁶ Vgl. Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Seite 63.

Internetnutzers zu erstellen versucht. Ebenso wird auf die ARD/ZDF-Online-Studie zurückgegriffen, deren Daten sowohl von 1997 als auch von 2000 hier berücksichtigt werden. Des Weiteren sollen zusätzliche aktuelle Studien, wie beispielsweise die von Susanne Fittkau und Holger Maaß, die ca. 30.000 Internetuser regelmäßig halbjährlich online befragen, einen Einblick in die momentane Benutzerstruktur bieten. Zudem kann ein Vergleich des jeweiligen Datenmaterials die Dynamik in dem Bereich Internetnutzung aufzeigen. Durch die Erhebungsergebnisse werden vor allem demografische Daten über Internetteilnehmer geliefert, die in einzelnen Punkten Rückschlüsse oder Vermutungen über die kommunikativen Motive der Nutzer zu lassen.

Im Folgenden werden nun die vorhandenen Untersuchungsergebnisse zu den beiden Medien vorgestellt, verglichen und die kommunikativen Momente und Konsequenzen kritisch herausgearbeitet.

2.3.1 Wer sind die User?

Dieses Kapitel befasst sich fast ausschließlich mit den Internetusern. Aufgrund der allgemeinen Telefonakzeptanz kann davon ausgegangen werden, dass die Benutzer in jeder Altersgruppe, mit jedem Bildungsniveau, in jeder gesellschaftlichen Schicht usw. zu finden sind. Um einen Vergleich des Profils der Netzteilnehmer im Zeitraum des Internetbooms in den vergangenen fünf Jahren aufzuzeigen, beginnt dieses Kapitel mit der Altersstruktur. Die Grundlagen bilden die bereits 1995 von Wetzstein durchgeführte Untersuchung und die aktuelle Studie im Frühjahr 2000 von Fittkau/Maaß. Anhand der beiden Ergebnisse soll die Entwicklung der Internetnutzung anschaulich dargelegt werden.

In der Studie von 1995 bildete die Altersgruppe der 20- bis 30-Jährigen den größten Anteil. Der jüngste Teilnehmer war 14 und der älteste 71 Jahre alt. Das Durchschnittsalter lag bei 26,5 Jahren. Interessant an dem Ergebnis ist, dass das Interesse am Computernetz bei den unter 21- und über 32-Jährigen am geringsten war. Auffallend ist, dass sich die einzelnen Altersklassifizierungen vollkommen von heutigen Einteilungen unterscheiden. Während das damalige Ergebnismaterial eine Zuordnung ab dem 21. Lebensjahr in Dreierschritten rechtfertigt und auf weitere Zuordnungen für über 32-Jährige verzichtet werden konnte, ist in den heutigen Untersuchungen das Ordnungsprinzip von

Zehnjahresschritten üblich, und die Klassifizierung berücksichtigt ebenso explizit die 50- bzw. 60-Jährigen.¹⁰⁷ Dies muss bei der Interpretation der unten stehenden Kreisdiagramme berücksichtigt werden. Wetzstein erklärte die damals geringe Frequentierung ab dem 32. Lebensjahr mit der Technikskepsis, die wiederum besonders bei älteren Menschen vorhanden ist.¹⁰⁸ Dies könnte einerseits an der Benutzerunfreundlichkeit der Computer bzw. Computersoftware liegen und zum anderen an der mangelnden Anpassungsfähigkeit der älteren Jahrgänge hinsichtlich technischer Innovationen. Über diese Thematik gibt es zahlreiche soziologische Untersuchungen und Aufsätze, auch speziell bezüglich der Problematik ältere Menschen und Computer bzw. Telefon.¹⁰⁹ Von daher ist es denkbar, dass sich diese Alterstruktur gleichsam auf die Chatnutzer übertragen lässt. Dafür sprechen auch die repräsentativen Zahlen von NetValue vom April 2000, wobei lediglich 1,4 % der 50- bis 64-Jährigen gechattet haben, im Vergleich zu den Gesamtnutzer mit einer Chatnutzung von 5,2 %. Insgesamt ist heute jeder siebte User älter als 50 Jahre.¹¹⁰ Dabei könnte gerade die Netzkommunikation bei älteren Menschen kommunikativen Mangel oder Immobilität kompensieren. In den USA hat der Boom der "Seniorsurfer" bereits eingesetzt. Untersuchungen von Ende 1999 über die Internetfrequentierung ergaben, dass Senioren und Menschen zwischen 18 und 24 Jahren die Internetnutzergruppen darstellen, die im untersuchten Zeitraum am schnellsten zunahmen.¹¹¹ Für die älteren Benutzerkreise werden ähnliche Tendenzen demnächst auch in Deutschland erwartet.¹¹² Auffällig ist ebenso, dass die unter 20-Jährigen bisher einen relativ geringen Anteil der Onlinenutzer ausmachen. Wetzstein geht davon aus, dass es zum einen daran liegen könnte, dass das Interesse am Computer (noch) nicht ausgereift ist. Dafür spricht die Theorie, dass sich viele Nutzer erst durch ihre Berufstätigkeit bzw. durch ihr Studium intensiv mit dem Medium Computer auseinandersetzen.¹¹³ Bisläng ist der Internetzugang an den deutschen Schulen noch nicht sehr verbreitet, von den bundesweiten 44.000 Schulen sind erst ein Drittel online.¹¹⁴ In der aktuellsten ARD/ZDF-Online-Studie haben die jungen Webnutzer jedoch qualitativ aufgeholt, ebenso

¹⁰⁷ Vgl. <http://www.w3b.de/ergebnisse/w3b10/demographie.html> bzw. ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung: <http://www.das-erste.de/studie>

¹⁰⁸ Vgl. Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Seite 271f.

¹⁰⁹ siehe z. B.: Renate Wald/Frank Stöckler: Telekommunikation und ältere Menschen, in: Detlef Garbe/Klaus Lange (Hrsg.): Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Seite 195ff.

¹¹⁰ Vgl. <http://de.netvalue.com/presse/cp0007.htm>

¹¹¹ Vgl. <http://www.mediametrix.com/usa/press/releases/20000404.jsp>

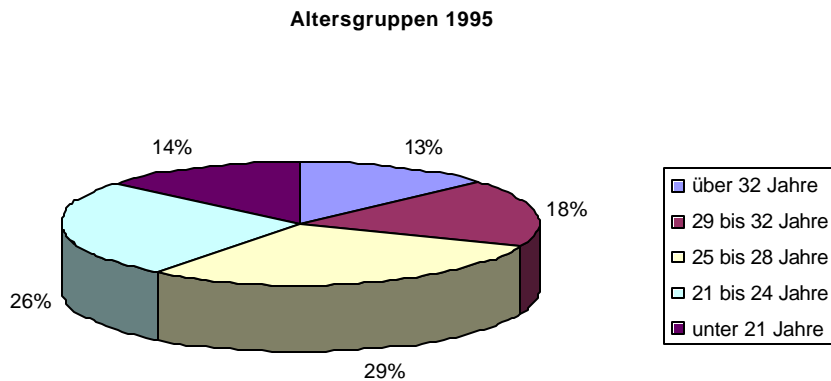
¹¹² Vgl. Steffen Wenzel: Kaffeeklatsch und Internet, 12. Oktober 1999: <http://www.politik-digital.de/netzpolitik/senioren/chat.shtml>

¹¹³ Vgl. Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Seite 272ff.

¹¹⁴ Vgl. <http://www.heise.de/newsticker/data/ad-09.09.00-000/>

wurde nachgewiesen, dass vor allem bei dieser Altersgruppe das Chatten beliebt ist. Im Vergleich zum Gesamtanteil der Befragten, von denen 52 % angaben, dass sie bereits gechattet haben, verfügten 78 % der 14- bis 19-Jährigen bereits über Chaterfahrungen. Eine weitere Erklärung für die geringe Netzfrequenzierung der Jüngeren könnten zum einen die Anschaffungskosten und zum anderen die Telefongebühren darstellen. Mittlerweile bieten allerdings diverse Provider so genannte Flatrates an, d. h. einen monatlichen Pauschaltarif für den Internetzugriff¹¹⁵, und die Telefongebühren zum Surfen sind in den letzten Jahren aufgrund des starken Wettbewerbs drastisch gesunken. Als weitere mögliche Ursache kann noch vermutet werden, dass die Teilnehmer das Netz selbst manifestieren und somit auch die Themenauswahl bestimmen. Da kann es natürlich passieren, dass spezielle Bereiche für Teenager oder ältere Menschen zu kurz kommen oder gar nicht vorkommen. Beispielsweise steht die Webseite der Jugendzeitung "Bravo" erst seit diesem Sommer online zur Verfügung. Anhand der beiden folgenden Grafiken soll die Altersgruppenverschiebung aufgezeigt werden:

Abbildung 5

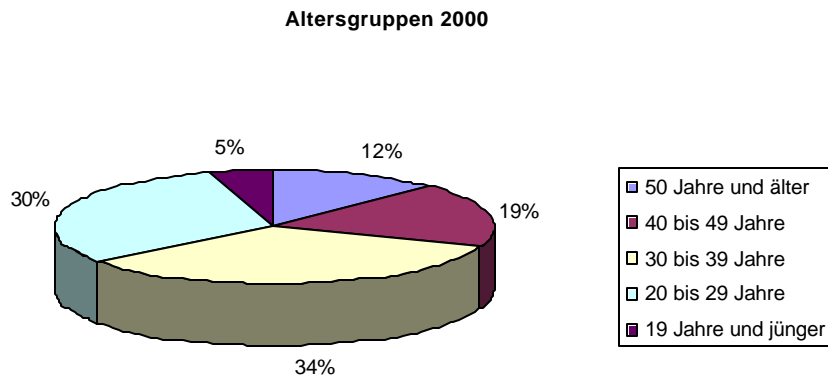


Quelle: Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Opladen 1995. Seite 272f.¹¹⁶

¹¹⁵ Vgl. SPIEGEL ONLINE: Echte Flatrate bei T-Online, 11. Februar 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/telekommunikation/0,1518,63919,00.html>

¹¹⁶ Vgl. Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Seite 272f

Abbildung 6



Quelle: <http://www.w3b.de/ergebnisse/w3b10/demographie.html>

Der Vergleich der Untersuchungsergebnisse ergibt in erster Linie, dass sich die Altersgruppen im Laufe der Jahre immer mehr angleichen. Während 1995 die Gruppe der zwischen 20- bis 32-Jährigen fast 75 % der Gesamtnutzerschaft ausmachte und weitere Altersgruppen eine untergeordnete Rolle spielten, haben sich gerade die jüngeren und älteren Internetnutzer in den letzten Jahren quantitativ überrepräsentativ entwickelt. Jedoch stellt die Gruppe der 20- bis 39-Jährigen weiterhin mit ca. zwei Drittel der Gesamtnutzerschaft den größten Anteil dar.

Deutliche Ergebnisse liefern die o. g. Untersuchungen zur Geschlechterverteilung. 1995 ergab die Erhebung, dass der Anteil der Frauen unter vier Prozent lag.¹¹⁷ Trotz einer signifikanten Erhöhung in den letzten Jahren auf fast 40 % ist bislang mehr als die Hälfte der Internetnutzer männlich.¹¹⁸ Dementsprechend sind auch beim Chatten die Männer mit 65 % überproportional vertreten.¹¹⁹ Es ist jedoch damit zu rechnen, dass der Anteil der Surferinnen weiter steigen wird, da auch in den USA im Mai dieses Jahres die Frauen erstmalig mit 50,4 % die größte Internetnutzergruppe darstellten.¹²⁰ Im direkten Vergleich der bisherigen ARD/ZDF-Online-Studien ergibt sich folgendes Diagramm:

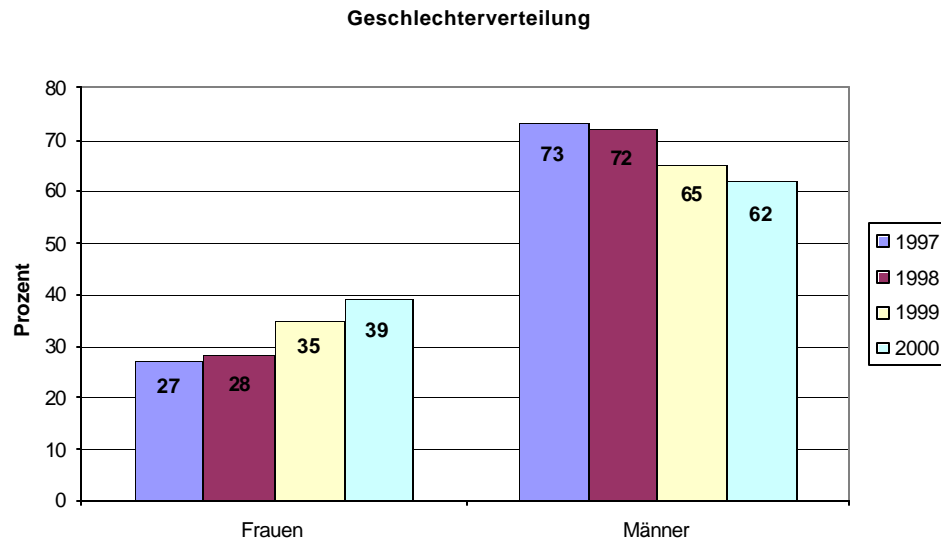
¹¹⁷ Vgl. Ebd. Seite 273f.

¹¹⁸ Vgl. ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung: <http://www.das-erste.de/studie>

¹¹⁹ Vgl. Hardy Prothmann: Gemeinsam einsam; in SPIEGEL ONLINE, 03. Mai 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,74831,00.html>

¹²⁰ Vgl. Heise Online: Nutzerverhalten in Netz: Die Frauen überholen die Männer, 09. August 2000: <http://www.heise.de/newsticker/data/mbb-09.08.00-000/>

Abbildung 7¹²¹



Quelle: ARD/ZDF-Online-Studie 2000

Die Thematik Frauen und Techniknutzung bzw. Frauen und Computer ist hauptsächlich als soziologisches Untersuchungsfeld bekannt. Es wird allgemein angenommen, dass Technik bzw. der Computer und somit auch das Internet eine Domäne der Männer ist.¹²² Die bisherigen bundesweiten Untersuchungsergebnisse bestätigen diese These. Als mögliche Gründe, warum Frauen sich nur im geringen Maße für Computer interessieren, führt Wetzstein zu einer die Sozialisation und zum anderen die frauenspezifische Stellung innerhalb der Arbeitswelt an. Schon im Kleinkindalter wird das rollenspezifische Verhalten von den Kindern internalisiert. Wetzstein macht darauf aufmerksam, dass sich in diesem Alter die Jungen bereits mehr für technische Geräte interessieren als Mädchen. Zudem geht er davon aus, dass weiterhin die Frauen im Vergleich zu den Männern häufiger häusliche und familiäre Pflichten erledigen, was sich wiederum die Mädchen zu eigen machen. Dafür sprechen auch Untersuchungen an hessischen Schulen, bei denen die eher häuslich orientierten Mädchen sich negativ gegenüber technischen Erneuerungen äußerten.¹²³ Zudem fehlt es den Frauen oft an beruflicher Kontinuität, weil sie ihre Erwerbstätigkeit wegen Geburt

¹²¹ Grundgesamtheit: Onlinenutzer ab 14 Jahren in Deutschland (1997: n=1003; 1998: n=1006; 1999: n=1002; 2000: n=1005). Vgl. ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung: <http://www.das-erste.de/studie>

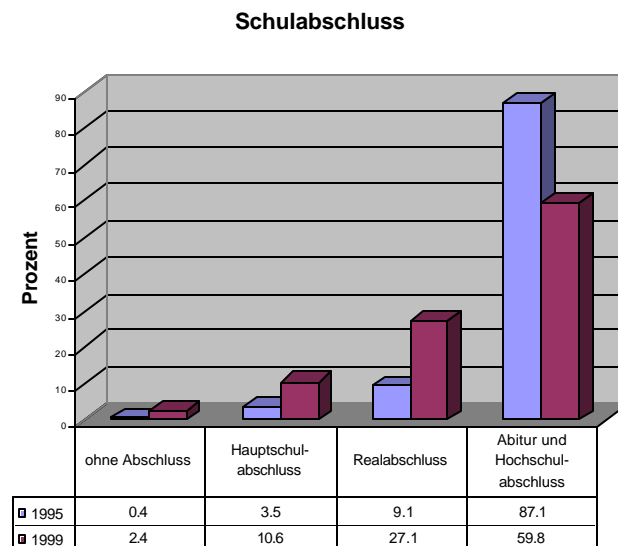
¹²² Vgl. SPIEGEL ONLINE: Frauenpower ist längst schon online, 20. Juni 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,81658,00.html>

¹²³ Vgl. Christiane Schiersmann: Computerkultur und weiblicher Lebenszusammenhang: Zugangsweisen von Frauen und Mädchen zu neuen Technologien. Seite 36. Vgl. auch Jana Schröder: Frauen online?, 15. August 2000: <http://www.politik-digital.de/netzpolitik/frauen/index.shtml>

und Kindererziehung zeitweise aufgeben. Das kann z. B. dazu führen, dass sie beim Wiedereinstieg ins Berufsleben Schwierigkeiten bekommen, weil bei der bisher rasanten Entwicklung im Computerbereich aufgrund fehlender Weiterbildung große Wissenslücken auftreten können.¹²⁴ Dennoch gibt es im Internet Seiten, die speziell für Frauen von Frauen gemacht worden sind. Denn trotz der bisherigen quantitativen Minderheit entwickelten Frauen im Netz ihre eigenen Foren wie Webgrrls¹²⁵, die kontinuierlich wachsen. Die Mitgliedschaft von Webgrrls erhöht sich z. B. um 50 Teilnehmerinnen pro Woche.¹²⁶

Die Forscher sind ebenfalls der Frage nach dem Bildungsgrad der Nutzer nachgegangen (siehe Abbildung 8). Wetzstein ermittelte 1995, dass 87 % der Befragten einen gymnasialen Abschluss oder Hochschulabschluss absolvierten bzw. anstrebten.

Abbildung 8



Quelle: Vgl. Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Opladen 1995. Seite 281 und www.w3b.de 9. W3B-Umfrage 1999.

Ein Blick auf die Erhebung von 1999 zeigt, dass der Anteil der Abiturienten mit fast 60 % gegenüber 1995 um über 20 % zurückgegangen ist. Demgegenüber ist die Anzahl der Teilnehmer mit Haupt- oder Realschulabschluss um ca. 25 % auf

¹²⁴ Vgl. Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Seite 273f.

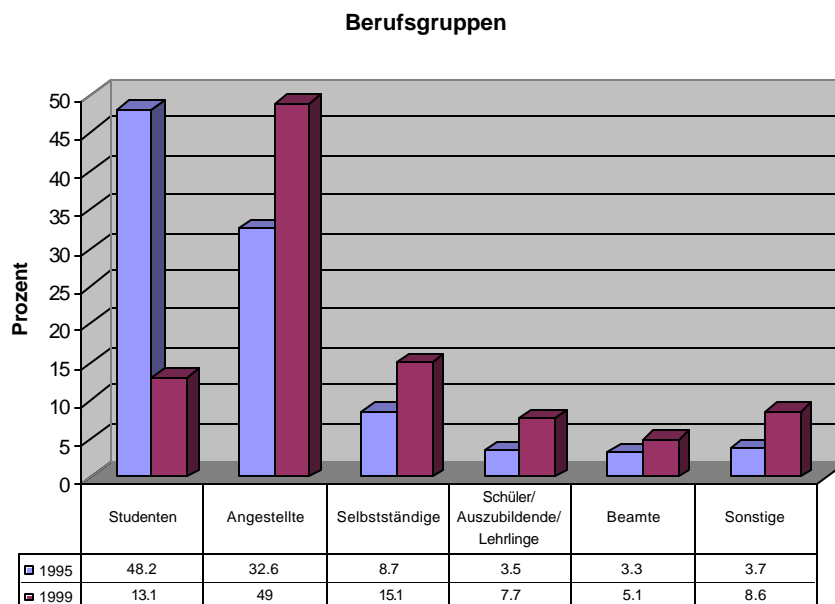
¹²⁵ Vgl. <http://www.webgrrls.de/>

¹²⁶ Vgl. SPIEGEL ONLINE: Frauenpower ist längst schon online, 20. Juni 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,81658,00.html> und Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Seite 274.

knapp 38 % gestiegen. Dementsprechend verringert sich die Diskrepanz zwischen den unterschiedlichen Schulabschlüssen der Nutzer. Aus diesen Zahlen geht allerdings nicht hervor, ob sich der Bildungsstand z. B. durch intensive Internetnutzung erhöht. Dies wäre eine interessante Frage, da sowohl die These über eine Weiterbildung durch Internetnutzung vertreten wird als auch die gegensätzliche Argumentation, die davon ausgeht, dass die Nutzer mit geringem Bildungsgrad das Netz nicht zur Wissensvermehrung nutzen werden.¹²⁷

Auch bei der Berufstätigkeit/Ausbildung der Teilnehmer ist eine deutliche Veränderung in den letzten vier Jahren zu erkennen. Der Anteil der Studenten hat sich von ca. 48 % 1995 auf nur noch etwa 13 % 1999 verringert. Die größte Nutzergruppe stellen nun die Angestellten mit fast 50 % dar. Im Allgemeinen stellen die Berufstätigen mit gut zwei Drittel die Hauptgruppe der Internetuser.

Abbildung 9



Quelle: www.w3b.de 1. W3B-Umfrage 1995 und 9. W3B-Umfrage 1999

¹²⁷ Vgl. Julia Weidenbach/Peter Winterhoff-Spurk: Was ist eigentlich Medienkompetenz?; in Psychologie Heute, Heft7/2000, Online-Ausgabe: http://test.beltz.de/html/frm_psyheu.htm

Abschließend stellte auch die ARD/ZDF-Online-Studie fest:

"1999 zeichnete sich ein partieller Strukturwandel in der Onlinenutzerschaft hin zu einem höheren Anteil weiblicher, jüngerer und älterer Nutzer ab. Auch die Zahl der Internetanwender mit formal mittleren Bildungsabschlüssen nahm zu. Dieser Trend setzt sich 2000 fort."¹²⁸

Nach den oben aufgeführten aktuellen Untersuchungen für die BRD kann nun festgehalten werden, dass der momentane stereotype Netznutzer männlich, und zwischen 30 und 39 Jahre ist und über einen hohen Bildungsgrad verfügt. Weiter zeigen diese Ergebnisse, dass der häufig gelobte Demokratieanspruch im strukturellen Gerüst zwar vorhanden ist, in der Praxis allerdings noch nicht realisiert ist. Aus den unterschiedlichsten o. g. Gründen ist die Internetnutzung für verschiedene Bevölkerungsgruppen und -schichten, wie Frauen, ältere Menschen, gering Qualifizierte u. a., nicht selbstverständlich, aber in den letzten Jahren hat sich ihr Anteil innerhalb der Internetnutzer erheblich vergrößert. Die Erhebung zeigt allerdings, dass sich der Internetnutzer in ein relativ klares Soziogramm einfügen lässt. Ein ähnliches Soziogramm ließe sich vom Telefonnutzer allgemein in dieser Art nicht erstellen. Bei diesem Medium muss weitergehend differenziert werden, beispielweise nach dem stereotypen Handy-Nutzer. Um die Nutzungsmuster der medienvermittelte Kommunikation ausführlicher aufzuzeigen, müssen weiterführende Fragen gestellt werden, wie beispielsweise: Telefonieren bzw. chatten Frauen und Männer gleich oft, aus den gleichen Motiven heraus und unter gleichen Voraussetzungen? Das nachfolgende Kapitel ist ein Versuch, aus dem vorhandenen Datenmaterial plausible Antworten oder Anregungen bezüglich der Nutzungsmuster zu bieten.

2.3.2 Die Nutzungsmuster

Wie bereits am Anfang erwähnt wurden in den vergangenen Jahren in der BRD kaum umfangreiche Forschungen zum Medium Telefon durchgeführt. Es ist anzunehmen, dass der enorme Umfang, die hohen Kosten und besonders die Frage nach den adäquaten Untersuchungsmethoden für dieses unzugängliche Forschungsfeld die Wissenschaftler abgehalten haben. Im Zusammenhang mit einer Telefonstudie in Berlin konstatieren Ulrich Lange u. a. am Ende des 20. Jahrhunderts:

¹²⁸ ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung:
<http://www.das-erste.de/studie>

"Mit unserer Studie zur Nutzung und Bewertung des Telefons in den privaten Haushalten hat unsere Forschungsgruppe sicherlich Neuland betreten. Nie zuvor wurden in der Bundesrepublik die Bürger selbst im Rahmen eines empirischen Forschungsprojektes nach ihrer tatsächlichen Nutzung und nach ihrer Meinung zum Medium Telefon befragt, und ebensowenig liegen 'objektive' Daten zu Ausstattungsmerkmalen der Telefonapparate oder Nutzungsintensität der Technik des 'ent'ferten Tones (was wohl die beste Übersetzung von Telefon ist) in den privaten Haushalten vor."¹²⁹

Bisher liefern hauptsächlich Untersuchungen im Fernmeldebereich in den 70er und 80er Jahren die folgenden Ergebnisse. In der Regel werden die meisten Privatgespräche am frühen Vormittag, die längsten Telefonate jedoch am späteren Nachmittag geführt. Dies lässt darauf schließen, das vormittags eher kurze, informative und nachmittags eher ausführlichere Gespräche getätigt werden. Was daran liegen kann, dass die Gespräche ab 18 Uhr in einem günstigeren Tarif geführt werden konnte. Darüber hinaus wurde ermittelt, dass auch äußere Umstände wie schlechtes Wetter oder brisante gesellschaftliche Ereignisse (z. B. Ermordung von Kennedy) die Menge der Telefonate erhöhen.¹³⁰ Weiterhin wurde festgestellt, dass die Gesprächspartnerwahl in der Regel eingeschränkt ist:

"Was wir jedoch wissen, ist, daß ungefähr die Hälfte der Anrufe aus einem durchschnittlichen städtischen Haushalt an nur fünf verschiedene Nummern geht; in einem typischen Monat wählt der Durchschnittshaushalt nur ungefähr 25 verschiedene Nummern an."¹³¹

Frauen greifen generell häufiger zum Telefon als Männer, auch in Singlehaushalten wird überdurchschnittlich viel telefoniert. Laut der Forscherin Daniela Rastetter kommt das Telefonieren typisch weiblichen Kommunikationsformen entgegen: "Das Telefon ermöglicht jene Austauschform, die Frauen bevorzugen, nämlich das sich entwickelnde offene Gespräch mit spontanen Einwürfen."¹³² Eine weitere Überlegung, die die Annahme untermauert, dass das Telefon in den Privathaushalten häufiger von Frauen benutzt wird, ist die geschlechterspezifische Rollenverteilung in den Familien. Lange u. a. gehen davon aus,

¹²⁹ Ulrich Lange u. a.: Ergebnisse der Berliner Telefonstudie, in: Ulrich Lange u. a. (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft/Forschungsgruppe Telefonkommunikation. Seite 9.

¹³⁰ Vgl. Guy Fielding/Peter Hartley: Das Telefon: ein vernachlässigtes Medium, in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volkskunde. Seite 127.

¹³¹ Ebd.

¹³² Daniela Rastetter: Die Frau im Netz. Chancen und Risiken der Telekommunikation für die Frau, in: Gabriele Schäfer, Martin Stengel (Hrsg.): Vollgas auf der Datenautobahn?: Perspektiven digitaler Telekommunikation. Seite 70.

"[...] daß Frauen und Männer in der Bewertung ihrer Telefonate nur die Kommunikationsmuster reproduzieren, die sie schon immer ihren 'klassischen' tradierten Rollen zugeordnet haben."¹³³

So ist es in der Regel Sache der Frau, die sozialen und familiären Kontakte aufrechtzuerhalten.¹³⁴ Ähnliche Ergebnisse lieferte auch eine Untersuchung bezüglich der Telefonnutzung in Frankreich. Während sich Telefongespräche von Männern, die sich i. d. R. auf die eigenen Belange konzentrieren, durch Sachbezogenheit auszeichnen, wenden sich Frauen eher den allgemeinen Interessen der Familienmitglieder oder des Freundeskreises zu.¹³⁵ Dafür eignet sich das Medium Telefon besonders, weil damit räumliche und mittlerweile zum Teil durch Anrufbeantworter oder Mailbox beim Handy auch zeitliche Distanzen mühelos überwunden werden können. Dementsprechend ergab innerhalb der Berliner Telefonstudie die Frage nach den jeweiligen Gesprächspartnern, dass zwei Drittel weiblich und nur ein Drittel männlich waren. Bei den explizit genannten Personen wurden mit fast 9% die Mütter als häufigster Gesprächspartner angegeben.¹³⁶ Als Motivation für ihre Telefongespräche gaben die Männer an, dass ihre Kommunikationsinhalte zweckbezogener und pragmatischer Natur sind (beispielsweise spezielle Informationsbeschaffung oder Verabredungen), während die Frauen zwischenmenschliche Beweggründe unspezifischer Natur (z. B. irgendetwas erzählen oder die Stimme des anderen hören) nannten: "Die Männer scheinen eher einen *besonderen Anlaß* zu brauchen, während sich Frauen häufiger zu *regelmäßigen Kontakten* bekannnten."¹³⁷

Die Erforschung der Nutzungsmuster von Computernetzen befindet sich noch in den Anfängen. Gleichsam erweist sich der Zugang zu diesem Forschungsfeld vor allem als Kommunikationsmedium qualitativ als ähnlich schwierig wie beim Telefon. Von daher muss für diese Arbeit an den entsprechenden Stellen als primäre Voraussetzung und als Grundlage des Vergleichs auf eine Ableitung der allgemeinen Thematik der Computernutzung zurückgegriffen werden.

¹³³ Ulrich Lange u. a.: Ergebnisse der Berliner Telefonstudie, in: Ulrich Lange u. a. (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft/Forschungsgruppe Telefonkommunikation. Seite 17.

¹³⁴ Vgl. Daniela Rastetter: Die Frau im Netz. Chancen und Risiken der Telekommunikation für die Frau, in: Gabriele Schäfer, Martin Stengel (Hrsg.): Vollgas auf der Datenautobahn?: Perspektiven digitaler Telekommunikation. Seite 69.

¹³⁵ Vgl. Ulrich Lange/Axel Zerdick: Gedanken zur Vielfalt des Telefons in Europa, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Seite 97f.

¹³⁶ Ulrich Lange u. a.: Ergebnisse der Berliner Telefonstudie, in: Ulrich Lange u. a. (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft/Forschungsgruppe Telefonkommunikation. Seite 28f.

¹³⁷ Ulrich Lange/Axel Zerdick: Gedanken zur Vielfalt des Telefons in Europa, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Seite 98.

Im Gegensatz zum Telefon kann weder vorausgesetzt werden, dass sich in jedem Haushalt ein Computer befindet noch dass die Allgemeinheit den Computer ähnlich adäquat wie das Telefon bedienen kann.

"Das Web ist auf dem Weg zum Massenmedium – und das seit geraumer Zeit. Wahrscheinlich wäre es längst angekommen, wenn die Sache nicht noch immer so kompliziert wäre: Der Computer als Zugang zum Medium ist nach wie vor ein Stolperstein."¹³⁸

Während die Aufgabenfelder des Computers in seinen Anfängen ausschließlich in der Arbeitswelt zu finden waren, hat sich mittlerweile der Computer im privaten Lebensraum immer mehr durchgesetzt.¹³⁹ Voraussetzungen für die Kultivierung des Computers ("Computerkultur")¹⁴⁰ waren zum einen die aggressive Preispolitik, die die neue Technik für den Privatmenschen erschwinglich machte, und zum anderen die Universalisierung der Technik, mit der Computerprogramme auf private Anwenderwünsche abgestimmt werden. Laut einer GfK-Studie¹⁴¹ verfügen momentan 7,7 Mio. Haushalte in Deutschland über einen internetfähigen PC.

Die Forschung hinsichtlich der Computernutzung konzentrierte sich in den 80er und 90er Jahren hauptsächlich auf die Auslöser der stetig wachsenden privaten Computernutzung und auf die Eingliederung der neuen Technik ins Privatleben. So fasst Rammert mittels einer qualitativen Untersuchung anhand von Feldbeobachtung und offenen Leitfadenterviews vier Typen der Computernutzung zusammen:

- ?? Der Computer als qualifikatorische Ressource, von der sich der Nutzer Vorteile durch sein erweitertes Wissen innerhalb seiner beruflichen Qualifikation erhofft.
- ?? Der Computer als intellektuelle Herausforderung für Nutzer, die in dem Computer eine Möglichkeit zur Erweiterung ihres Horizonts sehen.

¹³⁸ Daniela Wiegmann: Je einfacher, desto besser, in SPIEGEL ONLINE, 09. Februar 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,63502,00.html>

¹³⁹ Vgl. Werner Rammert: Vom Umgang mit Computern im Alltag: Fallstudien zur Kultivierung einer neuen Technik. Seite 3ff.

¹⁴⁰ Vgl. Michael Schenk/Joachim R. Höflich: Wirkungen der Telekommunikation, in: Detlef Garbe/Klaus Lange: Zum Stand der Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Seite 42.

¹⁴¹ Im Zeitraum zwischen Mai und Juli 2000 wurden 8.004 Personen zu ihren Internetgewohnheiten interviewt. Vgl. <http://www.gfk.de>

- ?? Die Computernutzung als Passion, darunter fallen die "Hacker" u. Ä., die sich mit Leidenschaft der Exploration der Technik verschreiben.
- ?? Der Computer als lebensstilbildendes Medium, d. h. der Computer und der angestrebte perfekte, avantgardistische Umgang mit dem Medium als Statusobjekt.¹⁴²

Während zum einen kritisch anzumerken ist, ob diese vier Kategorien die Vielfalt der privaten Computernutzung tatsächlich widerspiegeln, und zum anderen davon ausgegangen werden kann, dass innerhalb der Typisierung Überschneidungen stattfinden können, lassen sich die vier Kategorien jedoch problemlos auf das Medium Internet übertragen. So bietet es beispielsweise

- ?? durch die Einbettung des Internets in die Berufswelt für viele Arbeitnehmer die zwingende Notwendigkeit zur Einarbeitung in die Thematik;¹⁴³
- ?? dem Technik-, Computer- und Internetinteressierten ein reichhaltiges Informationsangebot mit der Möglichkeit zur intellektuellen Bereicherung;
- ?? dem passionierten Computerfreak die Gelegenheit, sich mit anderen Gleichgesinnten auszutauschen, oder den Hackern das Abenteuer, die Datensicherheit im Internet in Frage zu stellen, z. B. beim Online-Banking;
- ?? jedem die Möglichkeit, sich mit einer ausgefeilten Homepage darzustellen und diese publik zu machen;

In der oben aufgeführten Aufzählung fehlt allerdings die Einbettung des Internets in die Alltagsplanung durch z. B. Online-Shopping und auch die allgemeinen Kommunikationsangebote wie z. B. Chatten werden nicht explizit genannt.

Ein weiteres Forschungsfeld innerhalb der Computernutzung ist der Bereich Frauen und Computer. Dabei werden in der Literatur zwei konträre Meinungen diskutiert. Einmal wird die Technikverweigerung von Frauen thematisiert, dabei wird davon ausgegangen, dass Frauen Technik gegenüber allgemein feindlich eingestellt sind, und zum anderen die Integration von Technik in die Frauenbewegung als Unterstützungswerkzeug zur Emanzipation.¹⁴⁴ Unabhängig

¹⁴² Vgl. Werner Rammert: Vom Umgang mit Computern im Alltag: Fallstudien zur Kultivierung einer neuen Technik. Seite 136ff.

¹⁴³ Diese Annahme unterstützt die ARD/ZDF-Online-Studie, in der ca. 50 % als Motiv für die Einrichtung eines Onlinezugangs berufliche bzw. qualifikatorische Gründe angaben. Vgl. ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung: <http://www.das-erste.de/studie>

¹⁴⁴ Vgl. Werner Rammert: Vom Umgang mit Computern im Alltag: Fallstudien zur Kultivierung einer neuen Technik. Seite 176 und Daniela Rastetter: Die Frau im Netz, in: Gabriele Schäfer und Martin Stengel (Hrsg.): Vollgas auf der Datenautobahn?: Perspektiven digitaler Telekommunikation. Seite 63f.

davon ist eine signifikante Steigerung der Internetnutzung bei Frauen in den letzten Jahren nachweisbar. In der o. g. GfK-Studie hat sich der Frauenanteil bereits auf 40 % erhöht.¹⁴⁵

Ebenso konträr wie bei der Thematik "Frauen und Computer" gehen die Meinungen bei der Frage auseinander, ob der Computer Kommunikation verhindert oder bereichert. Ausgangspunkt ist dabei der primäre Aspekt von Kommunikation zum Zweck der sozialen Interaktion.¹⁴⁶ Da die Benutzerstruktur des Computers i. d. R. monogam angelegt ist, kamen Befürchtungen im Hinblick auf seine Sozialverträglichkeit auf. Die Gefahr wurde darin gesehen, dass die neue Technik zwischenmenschliche Interaktion unterbinden könnte, in dem sie als kommunikativer "Ersatzpartner" fungieren und somit zur sozialen Vereinsamung beitragen könnte.¹⁴⁷ Dieser Aspekt wurde in ähnlicher Weise aus der Erforschung der Nutzungsmuster von klassischen Massenmedien übernommen. Ebenso erscheinen aber immer wieder Beiträge über Netzgemeinschaften, -freundschaften und -liebschaften, die genau das Gegenteil proklamieren:

"Seit den ersten Tagen des World Wide Web, des Internet Relay Chat und all den anderen schönen 'Plattformen', die das Medium verorten wollen, halten Web-Gemeinde und Medien dem (Vor-) Urteil von der kalten, einsam machenden Datenwelt den Mythos von der Cyber-Liebe entgegen."¹⁴⁸

Gleichzeitig bestätigt eine in den USA aktuell vorgenommene Untersuchung über die soziale Kompatibilität des Internets die bisher antizipierten sozialen Veränderungen. Demnach gab fast ein Fünftel der Befragten an, dass die Internetnutzung zu Lasten der Familie oder der Telefonate mit Freunden geht.¹⁴⁹ Bei den aktuellen Untersuchungen reichen allerdings bloße Vergleiche mit den Problematiken der bisherigen Massenmedien nicht aus. Vielmehr müssen detaillierte und adäquatere Untersuchungen vorgenommen werden, um das Untersuchungsfeld in seiner ganzen Vielfalt abzudecken. Beispielsweise ergab die o. g. Erhebung ebenfalls, dass die Internetnutzer nun weniger Bücher oder Zeitungen lesen. Dies kann allerdings auch daraus resultieren, dass sie ihren

¹⁴⁵ Vgl. <http://www.gfk.de>

¹⁴⁶ Vgl. Detlef Garbe/Klaus Lange: Zum Stand der Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation, in: Detlef Garbe/Klaus Lange (Hrsg.): Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Seite 5.

¹⁴⁷ Vgl. Barbara Mettler-Meibom: Wie kommt es zur Zerstörung zwischenmenschlicher Kommunikation?, in: Werner Rammert: Computerwelten – Alltagswelten: Wie verändert der Computer die soziale Wirklichkeit? Seite 83f.

¹⁴⁸ Frank Patalong: Lieber Liebe Online; in SPIEGEL ONLINE, 07. Januar 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,58943,00.html>

¹⁴⁹ Vgl. SPIEGEL ONLINE: Keine Zeit Kinder, ich surfe, 19. Juni 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,81574,00.html>

Informationsbedarf jetzt durch Onlinelektüre abdecken. Dementsprechend wird dem Freundeskreis vielleicht anstelle eines Telefonats nun eine E-Mail gesandt. Von daher schließt die Internetnutzung nicht automatisch die Sicherung des vorhandenen sozialen Kontakts aus.

Rammert weist zusätzlich darauf hin, dass sich gerade durch das Web neue kollektive Verbände, Interessengruppen und zusätzliche Foren gebildet haben.¹⁵⁰ Dies wurde möglich, weil durch das Internet die individuelle Computernutzung um den kollektiven Aspekt erweitert wurde. Das globale Netz hat eine Struktur geschaffen, die den einzelnen Nutzer auf schriftliche Art und Weise mit anderen zeitgleich kommunizieren lässt und somit virtuelle Kollektivität schafft. Gerade für die in der Regel kommunikativ ärmeren Gesellschaftsgruppen, wie z. B. Senioren, bietet das Chatten neue Kontaktmöglichkeiten.

"Die Internet-Oldies zeigen: Das Netz fördert weder Vereinsamung noch Einseitigkeit. Eine Studie der Universität Mainz bestätigt, daß Senioren, die das Internet nutzen, eine überdurchschnittliche Bildung haben und gesundheitsbewußt leben. Sie seien besonders wissbegierig, kommunikationsfreudig und reiselustig. Zu den bevorzugten Interessensgebieten der älteren Internet-User gehören Kultur, Gesundheit und Tourismus sowie Weiterbildung. Im Gegensatz zur Gesamtnutzerschaft, für die Information, Recherche, Unterhaltung und Kommunikation etwa gleich wichtig sind, liegt der Schwerpunkt bei den Senioren eindeutig auf Information und Kommunikation."¹⁵¹

Diese Möglichkeit bietet das Telefon generell nicht, weil zur Kontaktaufnahme der Kommunikationspartner vorab bekannt sein muss.

"Je mehr soziale Aktivitäten eine Person allgemein hat, desto häufiger greift sie zum Telefon. Umgekehrt kann das Telefon nicht das Problem der Einsamkeit gesellschaftlich isolierter Menschen lösen; weniger direkte Kontakte korrelieren in der Regel mit weniger Telefonanrufen."¹⁵²

Die Forscherin Daniela Rastetter geht jedoch davon aus, dass durch die Erschaffung der künstlichen Welt die realen sozialen Gruppen an Wichtigkeit verlieren.¹⁵³ Dadurch erhalten Fragen nach der Sozialverträglichkeit des Computers, d. h., ob er kommunikative Nutzungsmuster einschränkt oder

¹⁵⁰ Vgl. Werner Rammert: Vom Umgang mit Computern im Alltag: Fallstudien zur Kultivierung einer neuen Technik. Seite 18f.

¹⁵¹ Vgl. Steffen Wenzel: Kaffeeklatsch und Internet, 12. Oktober 1999:
<http://www.politik-digital.de/netzpolitik/senioren/chat.shtml>

¹⁵² Guy Fielding/Ulrich Lange: Das Telefon: ein vernachlässigtes Medium, in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volks- und Kulturforschung. Seite 128.

¹⁵³ Vgl. Daniela Rastetter: Die Frau im Netz. Chancen und Risiken der Telekommunikation für die Frau, in: Gabriele Schäfer, Martin Stengel (Hrsg.): Vollgas auf der Datenautobahn?: Perspektiven digitaler Telekommunikation. Seite 66.

erweitert, eine neue Dimension, die in den bisherigen Untersuchungen zur Computernutzung keine Berücksichtigung finden. Somit ist der ambivalente Charakter der neuen Kommunikationsmedien erfasst, denn:

"Neue Informations- und Kommunikationstechnologien können einerseits dazu beitragen, vielseitigere und zweckmäßigere Kommunikationschancen zu nutzen, andererseits aber auch zwischenmenschliche Kommunikation unpersönlicher, distanzierter und unbefriedigender werden zu lassen."¹⁵⁴

Es steht nicht mehr zur Debatte, dass der Computernutzer von der "Außenwelt" abgeschnitten vor seinem Monitor sitzt, denn mit dem Internetzugang besteht jederzeit die Option zu kommunizieren. Auch Schenk und Höflich weisen darauf hin,

"[...]daß sich damit eine rigide Trennung von Massenkommunikation als technisch vermittelter Kommunikation und interpersonaler Kommunikation als face-to-face Kommunikation aufzulösen scheint."¹⁵⁵

Die ARD/ZDF-Online-Studie 1999 ergab im Hinblick auf die persönliche Einstellung gegenüber dem Medium Internet, dass die polarisierenden Standpunkte Optimismus und Pessimismus aus vorherigen Untersuchungen um die Position des Pragmatismus erweitert werden müssen. Mit 51 % (1998 39 %) war die Gruppe der Pragmatiker 1999 am größten. Als pragmatisch wurden die Personen klassifiziert, die die inhaltliche Vielfalt des Netzes schätzen und eine zukünftig leichtere Handhabung erwarten, zugleich allerdings die gesellschaftlichen Veränderungen kritisch hinterfragen. Demgegenüber stehen die Optimisten mit 20 % (1998 39 %), die auf allen Ebenen (Demokratisierung, Zwischenmenschlichkeit, Internationalisierung etc.) von einer positiven Entwicklung ausgehen, und die Pessimisten mit 29 % (1998 31 %), die eine insgesamt negative Entwicklung voraussagen.¹⁵⁶

Unter kommunikationstheoretischen Gesichtspunkten ist vor allem die Art der Kommunikation in technischen Kommunikationsnetzen relevant. Welche kommunikativen Nutzungsmöglichkeiten die Neuen Medien bieten und welche sie eventuell verhindern und ob sich durch die Präsenz der neuen Medien die bisherigen Interaktionsmuster modifizieren. Um dies zu bestimmen, muss vorab allgemeingültig eine Eingrenzung des Begriffs Kommunikation vorliegen. Dieser Versuch wird im nächsten Kapitel unternommen.

¹⁵⁴ Michael Schenk/Joachim R. Höflich: Wirkungen der Telekommunikation, in: Detlef Garbe/Klaus Lange: Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Seite 45.

¹⁵⁵ Ebd. Seite 35.

¹⁵⁶ ARD/ZDF-Online-Studie 1999: Wird Online Alltagsmedium?; <http://www.das-erste.de/studie>

3 Was ist Kommunikation?

Da es sich bei dem Phänomen Kommunikation um ein interdisziplinäres Untersuchungsfeld handelt, gibt es mehrere Theorien, die nebeneinander existieren. Der Begriff Kommunikation umfasst viele unterschiedliche Lebensbereiche, so dass es eine universelle Definition nicht geben kann. Ausschlaggebend ist vielmehr der Ausgangspunkt des jeweiligen Forschungsfeldes.

"Sprachliche Kommunikation ist ein zentraler Bestandteil unseres Lebens wie auch des Wissenschaftsbetriebes. Von daher ist es geradezu zwangsläufig dazu gekommen, daß sich viele verschiedene wissenschaftliche Disziplinen mit Kommunikation befassen, und zwar mit Alltagskommunikation einerseits, wie auch mit der Kommunikation in und zwischen den Wissenschaften andererseits. Diese Feststellung deutet schon darauf hin, daß man sich mit Kommunikation aus ganz verschiedenen Beweggründen, aber auch unter ganz verschiedenen Blickwinkeln zu sehr unterschiedlichen Zwecken beschäftigen kann."¹⁵⁷

Für den Kommunikationstheoretiker G. Ungeheuer ist ebenso bedeutsam, dass Kommunikationstheorien nicht nur in der Wissenschaft zu finden sind. Vielmehr verfügt jedes Individuum aufgrund seiner Lebenserfahrung und seines alltäglichen Handelns über seine spezifische Definition von Kommunikation und auf welche Art und Weise es kommunikativ handelt. Jeder Mensch besitzt also eine "individuelle Kommunikationstheorie"¹⁵⁸. Das gilt gleichermaßen für den Forscher, der sich von Beginn an darüber im Klaren sein muss, dass er nicht nur das Wesen der Kommunikation erforscht, sondern selbst kommunizieren muss, um seine Arbeit publik zu machen.¹⁵⁹ Damit befindet er sich im Bereich der Metakommunikation, bzw. nimmt er eine extrakommunikative Betrachtungsebene ein.¹⁶⁰

Der Kommunikationswissenschaftler Faßler greift einen weiteren wichtigen Aspekt auf, der eine Erklärung bieten könnte, warum es die eine Kommunikationstheorie nicht gibt. Er verweist auf den dynamischen Charakter von Kommunikation.

¹⁵⁷ Nils Lenke: Grundlagen sprachlicher Kommunikation: Mensch, Welt, Handeln, Sprachen, Computer. Seite 7.

¹⁵⁸ Gerold Ungeheuer: Einführung in die Kommunikationstheorie. Kurseinheit 1. Seite 9.

¹⁵⁹ Vgl. Ebd. Seite 8.

¹⁶⁰ Vgl. Johann G. Juchem: Einleitung, in: Gerold Ungeheuer: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Seite 4.

"Auch ist nicht selten zu hören, dies [Kommunikation, Anm. d. A.] sei ein unabschließbarer Gegenstandsbereich, ein technisch, subjekt, medial oder auch normativ dynamischer Bereich. Damit verbindet sich die Aussage, die kulturellen Bedingungen für Kommunikation änderten sich ständig und damit auch die Formen und Aufgabenstellungen von Kommunikation."¹⁶¹

Das Chatten bestätigt die Aussage von Faßler. So hätte die Vorstellung, dass eine schriftliche "Unterhaltung" in einem virtuellen Raum stattfindet, vor einigen Jahren wahrscheinlich noch Unverständnis hervorgerufen. Diese neue Kommunikationsart verbindet mehrere kommunikative Funktionen in einem einzigen Medium, wie es bis dahin nicht möglich war. Welche Möglichkeiten und Auswirkungen das auf die interpersonale Kommunikation hat und wie sich das Phänomen in bereits vorhandene Kommunikationstheorien einordnen lässt, dies sind neue Gegenstandsbereiche für die Kommunikationswissenschaft.

Im Folgenden möchte ich die Begriffsdeutung von Kommunikation anhand von Ungeheuers kommunikationstheoretischen Ansätzen mit dem Ziel, eine für diese Arbeit grundlegende Definition zu präsentieren, spezifizieren. Eine konkrete Auseinandersetzung mit Ungeheuers Ausführungen speziell auf die hier zu untersuchenden Kommunikationsarten, Telefonieren und Chatten, wird unter Punkt 4 durchgeführt.

3.1 Die Grundlagen des kommunikationstheoretischen Ansatzes von Gerold Ungeheuer

Gerold Ungeheuer (1930-1982) begann seine wissenschaftliche Laufbahn mit dem Studium der Physik und Nachrichtentechnik (Dipl. Ing.) in Karlsruhe, wechselte dann zur Kommunikationsforschung hin Bonn, wo er bis zu seinem frühen Lebensende unterrichtete. Ab 1967 war er Leiter des Instituts für Kommunikationsforschung und Phonetik (IHP) in Bonn. Seine Arbeit dort war geprägt durch die Sprachtheorie von Karl Bühler.¹⁶² Er wandte sich im Verlauf seiner wissenschaftlichen Laufbahn von der Informationstheorie sowie der syntaktischen Linguistik ab und verlegte sein Hauptaugenmerk auf die Phänomene der zwischenmenschlichen Kommunikation und deren semantischen Prozesse. Seine Arbeiten zur Kommunikationswissenschaft sind hauptsächlich in den Kommunikationstheoretischen Schriften und in der Einführung in die Kommunikationstheorie, Kurseinheit 1-3, nachzulesen.

¹⁶¹ Manfred Faßler: Was ist Kommunikation? Seite 11.

¹⁶² Vgl. Nils Lenke: Grundlagen sprachlicher Kommunikation: Mensch, Welt, Handeln, Sprache, Computer. Seite 68.

3.1.1 Kommunikation als Sozialhandlung

Ungeheuer betrachtet jeden kommunikativen Akt als einen Prozess der Problemlösung. Ausschlaggebend dafür ist das Prinzip, dass jeder Mensch über eine Innen-Außen-Dichotomie verfügt. D. h. jedes Individuum verfügt über innere und äußere Handlungen.¹⁶³ Innere Handlungen sind die Prozesse, die nur dem Individuum selbst zugänglich sind, die nicht auf andere Individuen direkt und unvermittelt übertragbar sind, z. B. Gefühle, Körperempfindungen, Gedanken. Äußere Handlungen dagegen sind durch sinnliche Perzeption zusätzlich für andere beobacht- und erfahrbare, beispielsweise während Gefühle, Meinungen usw. durch sprachliche Äußerungen vermittelt werden. Jeder Mensch muss sich somit vor dem kommunikativen Akt überlegen, auf welche Art und Weise er die Innen-Außen-Dichotomie überbrücken kann, d. h., wie er z. B. seine Empfindungen seinem Gegenüber möglichst plausibel vermitteln kann. Jede kommunikationswillige Person muss zwangsläufig dafür eine (kommunikative) Handlung ausführen, z. B. Sprechen. Ungeheuer wählte dafür den Terminus Sozialhandlung aus in Abgrenzung zur Individualhandlung, weil er von der Prämisse ausgeht, dass Kommunikation und damit ebenso die Handlung zwischen mindestens zwei oder mehr Partnern stattfindet.¹⁶⁴ Parallel findet durch die Sozialhandlung gegenseitige Beeinflussung statt, indem auf eine Aktion eine Reaktion folgt. Nach Ungeheuer gilt somit, dass Kommunikation gegenseitige Handlungsbeeinflussung ist. Ebenso wie Bühler sieht er den Ursprung für Kommunikationshandlungen in der gegenseitigen Steuerung als Gemeinschaftshandlung.¹⁶⁵ Dabei werden zuerst innere Handlungen berührt, welche daraufhin äußere in Gang setzen können.¹⁶⁶

3.1.2 Kommunikationsziel und -zweck

Zudem verfolgt jede interpersonale Aktion ein Ziel, dies nennt Ungeheuer das Kommunikationsziel. Damit ist die gegenseitige Verständigung als primäre Intention gemeint. Dies beinhaltet den Wissenstransfer des kommunikativ Gemeinten z. B. vom Sprecher zum Hörer. D. h., der Hörer muss zur Kenntnis

¹⁶³ Vgl. Gerold Ungeheuer: Einführung in die Kommunikationstheorie. Kurseinheit 1. Seite 12 + 18 und Gerold Ungeheuer: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Seite 83 + 90.

¹⁶⁴ Vgl. Gerold Ungeheuer: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Seite 10.

¹⁶⁵ Vgl. Karl Bühler: Die Krise der Psychologie. Seite 38f.

¹⁶⁶ Vgl. Gerold Ungeheuer: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Seite 12.

genommen haben, was der Sprecher gesagt hat.¹⁶⁷ Dies wäre beispielsweise nicht gegeben, wenn die beiden Akteure unterschiedliche Sprachen sprächen oder wenn eine Telefonverbindung dermaßen gestört wäre, dass der Hörer seinen Gesprächspartner nicht hören könnte. Wenn der Hörer das Gesagte zur Kenntnis genommen hat, sagt dies nichts über die Vermittlung des Kommunikationsinhalts aus, d. h., ob er dem Absender zustimmt oder eine ablehnende Haltung einnimmt. Wichtig ist, dass für das Kommunikationsgelingen einer Sozialhandlung mindestens zwei Personen, z. B. Sprecher und Hörer, anwesend sind und diese somit innerhalb einer Kommunikationstheorie gleichermaßen, aber mit unterschiedlichen Funktionen, berücksichtigt werden müssen. Ungeheuer erteilt den Theorien, die den sprachlichen Ausdruck in den Mittelpunkt stellen, somit eine Absage, weil er davon ausgeht, dass dadurch das Augenmerk auf den dominanten Sprecher gelenkt wird und sich die kompakte Sozialhandlung als Konsequenz daraus in zwei Individualhandlungen aufspaltet. Das Wesen der Kommunikation findet nur dann ausreichend Berücksichtigung, wenn sowohl der Sprecher, der etwas ausdrückt, um beim Hörer innere Handlungen auszulösen, als auch der Hörer, der wiederum seine inneren Handlungen in äußere modifiziert, erfasst werden.¹⁶⁸ Weil zwischenmenschliche Aktion häufig auf mehr als "bloße Verständigung" ausgerichtet ist, sieht Ungeheuer im Kommunikationszweck die nach- bzw. übergeordneten Handlungsziele.¹⁶⁹ In diesem Fall reicht es nicht aus, dass die Beteiligten mit dem gleichen Zeichensystem und -vorrat miteinander kommunizieren, sondern dass sie darauffolgende Handlungen ausüben und diese auf den Kommunikationsinhalt Bezug nehmen. Wenn ich z. B. eine Bitte vermitteln möchte, muss ich diese formulieren und die Zustimmung abwarten. Wenn die Bitte erfüllt wird, ist das übergeordnete Handlungsziel der vorangegangenen Mitteilung ausgeführt worden. Die Handlungen unterliegen einer antizipierten Reihenfolge. Unter Handlungen versteht Ungeheuer, in Anlehnung an Max Weber, die Ausübung eines vorher gefassten und antizipierten Handlungsplanes und -zieles, in Abgrenzung zum intuitiven, reflexiven Verhalten.

3.1.3 Kruziale Kommunikation und Fallibilität

Es gibt allerdings auch Kommunikationssituationen, in denen die gegenseitige Verständigung nicht so offensichtlich durch nachgeordnete Sozialhandlungen beurteilt werden kann wie im obigen Beispiel. Dies trifft zu, wenn das übergeordnete Handlungsziel auf die Überzeugung des kommunikativ Gemeinten

¹⁶⁷ Vgl. Ebd. Seite 13.

¹⁶⁸ Vgl. Ebd. Seite 294f.

¹⁶⁹ Vgl. Ebd. Seite 13.

beim Adressaten ausgerichtet ist. Daraus ergibt sich die Frage, auf welche Art und Weise der Kommunikationserfolg überprüft werden kann, besonders wenn der Kommunikationszweck als nachfolgende geordnete Sozialhandlungen entfällt und sich stattdessen auf Persuasion konzentriert.

"Wenn nämlich neben dem Ziel kommunikativ noch der Zweck verfolgt wird, den Hörer von der Richtigkeit des vom Sprecher gemeinten Sachverhalts zu überzeugen, wenn der Hörer akzeptieren soll, daß das vom Sprecher Mitgeteilte zutrifft, dann sind gerade diejenigen Merkmale getroffen, die persuasive Kommunikation erfüllt."¹⁷⁰

Dem Sprecher stehen als Überprüfungsmoment äußere Handlungen seines Gegenübers zur Verfügung. Zu den äußeren Handlungen gehören sowohl nonverbale Zeichen, beispielsweise Gestik (Schulterzucken, Kopfnicken usw.) und/oder Mimik (Stirnrunzeln, Augenzwinkern u. a.), als auch paralinguistische Erscheinungen (z. B. räuspern, stottern) sowie verbale Zeichen. Verbale Zeichen als Reaktion auf persuasive Handlungen lassen sich in zwei Klassen aufteilen: Einmal in die verbalen Reduktionsformen wie "ach so", "ja aber" usw. und zum anderen in die Paraphrase als ausführlicher, erneuter Kommunikations- und Verständigungsversuch.¹⁷¹ Ungeheuer nennt dieses Geschehen kruziale Kommunikation¹⁷², weil sich der Verständigungsmoment ausschließlich auf die kommunikative Handlung selbst bezieht und keine nachgeordneten Sozialhandlungen folgen, die zur Prüfung des Kommunikationserfolgs beitragen könnten.

"Jetzt hilft für die Überprüfung kein anderes Mittel als die Kommunikation selbst, was nichts anderes heißt, als daß die **Überprüfung selbst Kommunikation** ist."¹⁷³

Typische Beispiele sind wissenschaftliche Diskussionen, Runde Tische in der Politik, aber auch smalltalk auf Partys o. Ä. Für kruziale Kommunikation gilt im besonderen Maße, dass sie hochgradig fallibel ist, "d. h. die drei ausgegebenen einzig möglichen Überprüfungsverfahren besitzen keine Sicherheit des Ergebnisses."¹⁷⁴ Besonders bei dem Versuch, Gefühle, Stimmungen oder Gedanken kommunikativ zu vermitteln, entsteht häufig die Unsicherheit darüber, ob der Kommunikationsinhalt tatsächlich vermittelbar ist.

¹⁷⁰ Ebd. Seite 14.

¹⁷¹ Vgl. Ebd. Seite 21.

¹⁷² Ebd.

¹⁷³ Nils Lenke: Grundlagen sprachlicher Kommunikation: Mensch, Welt, Handeln, Sprache, Computer. Seite 80.

¹⁷⁴ Gerold Ungeheuer: Einführung in die Kommunikationstheorie. Kurseinheit 1. Seite 21.

"Das Prinzip der Fallibilität sprachlicher Kommunikation enthält die Behauptung eines Rests grundsätzlicher Ungewissheit im Wissen des kommunikativ Gemeinten; es sagt aus, daß gegenüber dem Ideal sicherer Entscheidungen über gelungenen Kommunikationserfolg nur Annäherungen, d. h. nur Vermutungen und Hypothesen möglich sind; es stellt im System der Kommunikationshandlungen einen Defekt heraus, der irreparabel ist, der also nicht durch irgendwelche Verbesserungen der Kommunikationspraxis behoben werden kann."¹⁷⁵

3.1.4 Individuelle Welt- und Kommunikationstheorie

Natürlich machen wir uns nicht bei jeder alltäglichen Interaktion ausführliche Gedanken darüber, auf welche Art und Weise wir Kommunikationsziel oder -zweck erreichen. Viele Handlungen, die wir tagtäglich ausführen, haben wir bereits seit der Kindheit internalisiert oder agieren innerhalb unserer Umwelt standardisiert und institutionalisiert. Abhängig von Sozialisation und Kultur, verfügt jedes Individuum über seine eigene individuelle Welt- und Kommunikationstheorie.¹⁷⁶ Wenn ich beispielsweise in Deutschland einen Wochenmarkt besuche, dann gehe ich davon aus, dass ich den Preis zu bezahlen habe, den ein Schild mir anzeigt oder den der Verkäufer mir nennt. Besuche ich allerdings einen Markt in arabischen Ländern und frage den Verkäufer nach dem Preis, so wird dieser mir eine überhöhte Kaufsumme nennen, weil er davon ausgeht, dass ich mit ihm feilschen werde. Zahle ich den Kaufpreis, wird sich der Anbieter über das gute Geschäft und meine Unwissenheit freuen; gehe ich weg, wird er sich darüber wundern, warum ich das Feilschen nicht versucht habe, und vielleicht mit einem erneuten niedrigeren Angebot probieren, mich in die Bräuche seines Landes einzuweihen. Dieses spezielle Kulturwissen kann auf der einen Seite die Kommunikation dann erschweren, wenn man über die kommunikativen Regeln einer anderen fremden Kultur nicht informiert ist. Auf der anderen Seite aber erleichtert es die Interaktion zwischen den Gesellschaftsmitgliedern, weil wir uns in bekannten Kommunikationssituationen standardisiert verhalten können. Das bedeutet also, dass für kommunikative Aktivitäten Regeln gelten. Es bestehen bestimmte Vorstellungen darüber, wie der "Rahmen" oder die "Struktur" der Interaktion beschaffen sein soll. Bei einem Bäckereibesuch rufe ich der Verkäuferin beispielsweise nicht bereits beim Betreten des Geschäfts meinen Kaufwunsch zu, sondern orientiere mich erst daran, ob noch andere Kunden anwesend sind, und warte dann auf ein Aufforderungszeichen seitens der

¹⁷⁵ Ebd. Seite 21+22.

¹⁷⁶ Vgl. Nils Lenke: Grundlagen sprachlicher Kommunikation: Mensch, Welt, Handeln, Sprache, Computer. Seite 83.

Bedienung. Wenn diese mich nun nicht beachtet oder mir eine geraume Zeit den Rücken zukehren würde, dann würde ich mich missachtet fühlen und von meiner Seite her versuchen, auf mich aufmerksam zu machen oder die Bäckerei enttäuscht verlassen. Ungeheuer nennt diesen Aspekt sozio-perzeptive Kommunikation, weil jedes Individuum aufgrund seiner persönlichen Erfahrung eine individuelle Welttheorie besitzt. Diese beinhaltet vorweggenommene Intentionen und vermutete Handlungsreaktionen, die jedes Individuum persönlich für sich "speichert", die sich aber gleichzeitig ähneln, aufgrund von vergleichbaren Erfahrungen und Erkenntnissen.¹⁷⁷

Zusammenfassen lässt sich Ungeheuers Kommunikationstheorie wie folgt:

Mit Kommunikation sind bestimmte Handlungen zwischen menschlichen Individuen gemeint. Weil mindestens zwei Individuen interagieren, wird Kommunikation Sozialhandlung genannt. Durch die Sozialhandlung versuchen sich Individuen gegenseitig zu beeinflussen bzw. zu steuern. Von daher ist Kommunikation Handlungsbeeinflussung. Die Notwendigkeit zur Kommunikation ergibt sich aus der Innen-Außen-Dichotomie, und Kommunikation ist somit immer die Lösung eines praktischen Problems. Weil die inneren Handlungen ausschließlich dem Individuum selbst zugänglich sind, muss es diese durch äußere Handlungen für andere sinnlich wahrnehmbar machen. Als Kommunikationsziel wird gegenseitige Verständigung determiniert, dies beinhaltet das Verstehen des kommunikativ Gemeinten als innere Handlung des Empfängers. Der Kommunikationszweck beinhaltet übergeordnete Handlungsziele, die sich auf das kommunikativ Gemeinte beziehen. Anhand der nachgeordneten Handlungsziele in Form von äußeren Handlungen lässt sich der Kommunikationserfolg unter bestimmten Voraussetzungen überprüfen. Problematisch ist die Überprüfung der kruzialen Kommunikation, die sich ausschließlich auf den Verständigungsprozess bzw. die Überzeugung (Persuasion) im Inneren des anderen bezieht. Indizien bieten dabei nonverbale und paralinguistische Zeichen, verbale Reduktionsformen und Paraphrasierung. Kommunikation ist prinzipiell fallibel, d. h. eine tatsächliche Sicherheit über den Kommunikationserfolg gibt es nicht, es bleibt ein Rest Ungewissheit.

Anhand der aufgeführten Kommunikationsdefinition hat Ungeheuer drei Grundformen kommunikativer Interaktion herausgearbeitet: sozio-perzeptive Kommunikation, nonverbale Äußerungen und sprachliche Interaktion. Diese

¹⁷⁷ Vgl. Gerold Ungeheuer: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Seite 84.

sollen in den nachfolgenden Kapiteln vorgestellt werden, um darauffolgend eine praktische Untersuchung mittels der ausgewählten Medien anzuschließen.

3.2 Sprachliche Interaktion

Unter sprachlicher Interaktion versteht Ungeheuer alle Bemühungen von Individuen mittels eines Zeichensystems, in diesem Fall durch Sprache, etwas zu vermitteln und sich zu verständigen. Dabei gilt die Syntax mit ihrem Regelwerk als Unterbau, auf dem der kommunikative Umgang mit Sprache aufgebaut ist. Ungeheuer weist vor allem auf das *Prinzip der sprachlichen Kreativität*¹⁷⁸ und auf die Bedeutsamkeit der Kommunikationssituation im einzelnen hin. Unter dem Prinzip der sprachlichen Kreativität versteht er in kritischer Anlehnung an Chomsky,

*"Individuen, die die Regeln einer Sprache beherrschen, vermögen einander vermittelt Formulierungen in dieser Sprache unbegrenzt Gedanken zu kommunizieren, die sie zuvor nie gefaßt hatten."*¹⁷⁹

Dabei geht es Ungeheuer nicht ausschließlich um die syntaktisch und grammatisch-semantisch einwandfreie Verwendung der Sprache, die häufig als Maßstab für Sprachbeherrschung gilt. Dem Individuum steht in der konkreten Kommunikationssituation i. d. R. nicht sein gesamtes grammatisch-semantisches Potenzial zur Disposition. Sowohl das Regelwissen als auch die paraphrasierenden Formulierungen sind daher innerhalb einer Interaktion fragmentarisch.¹⁸⁰ Das bedeutet, dass der passive (potenziell vorhandener) Sprachschatz wesentlich größer als der aktive (tatsächlich verwendeter) ist. So bietet das Regelwerk der Sprache zwar die Hülse (Formulierungen) für das, was ausgedrückt werden soll, doch auf welche Art und Weise innere Handlungen (Gedanken) nach außen kommuniziert werden, das entscheiden die Akteure individuell und situationsspezifisch. Individuell von daher, dass jeder Mensch durch seine Sozialisation einen eigenen Umgang mit Sprache erlernt, erlebt und verinnerlicht hat. Individuell und situationsspezifisch auch deswegen, weil eine Kommunikationssituation nicht grundsätzlich als antizipierter Handlungsplan durchgeführt werden muss.¹⁸¹ So können beispielsweise psychische (Ängste) oder physische Ursachen (Krankheit) die sprachliche Kompetenz einschränken und die Interaktion beeinflussen. Zudem sind an der Interaktion zwei oder mehr

¹⁷⁸ Ebd. Seite 18.

¹⁷⁹ Ebd. Seite 31.

¹⁸⁰ Vgl. Ebd. Seite 27f.

¹⁸¹ Vgl. Ebd. Seite 28ff.

Teilnehmer beteiligt, und es ist nicht grundsätzlich voraussehbar, ob der Empfänger den Weisungen des Senders folgt. Sowohl der paraphrasierende als auch der individuelle Charakter von Kommunikation kumulieren deren Kreativität und Produktivität auf der einen Seite, auf der anderen Seite erhöhen sie allerdings ebenso das Risiko des kommunikativen Missverständnisses und des Misserfolgs.¹⁸² Das bedeutet, dass der Grad der Sprachbeherrschung in seiner Konsequenz nichts über das tatsächlich kommunikativ Vermittelte aussagt. Und das heißt wiederum, dass sowohl Sprecher als auch Hörer an dem Erfolg oder Misserfolg einer sprachlichen Interaktion beteiligt sind und somit in der wissenschaftlichen Analyse im Kommunikationsmodell berücksichtigt werden müssen.

Weiter definiert Ungeheuer: "das Gespräch (Dialog) ist die entwickelte, die ausgebildete Form (die Matrix) aller sprachlichen Kommunikations-handlungen."¹⁸³ Das Gespräch gilt also als wichtigste sprachliche Interaktion. Alle anderen sprachlichen, auch nicht dialogförmige Kommunikationshandlungen lassen sich davon ableiten bzw. darauf zurückführen.¹⁸⁴ Darunter fällt z. B. der Briefwechsel oder eine Vorlesung. Dann nimmt er eine Eingrenzung des Begriffs vor. Denn weiterführend fasst er "[...] sprachliche Interaktion als eine durch Sprechen und Hören vermittelte Interaktion auf [...]."¹⁸⁵ Dies bedeutet, dass mündliche Kommunikation wie das Telefonieren in die Kategorie der nach Ungeheuer klassifizierten sprachlichen Kommunikationshandlungen gehört, schriftliche Kommunikation, z. B. das Chatten, dagegen nicht. Darüber hinaus definiert er das Gespräch als einen dialogischen Partnerkontakt¹⁸⁶, der dadurch gekennzeichnet ist, dass es neben Sprecher und Hörer ebenso eine spezifische Gesprächssituation gibt. Diese bestimmt er wie folgt:

- a) Durch den möglichen Rollenwechsel von Sprecher zu Hörer und umgekehrt;
- b) Durch die beiderseitige Gelegenheit eines Themenwechsels oder einer neuen Themeninitiation;
- c) Durch die Möglichkeit, den Partner nach einer Rechtfertigung des Gesagten zu fragen.¹⁸⁷

¹⁸² Vgl. Ebd. Seite 85.

¹⁸³ Ebd. Seite 95.

¹⁸⁴ Ebd.

¹⁸⁵ Ebd. Seite 90.

¹⁸⁶ Ebd. Seite 73.

¹⁸⁷ Vgl. Ebd. Seite 74.

Darüber hinaus kann festgehalten werden, dass in vis-à-vis-Gesprächssituationen durch die o. g. Aspekte ein kommunikatives Ordnungsgefüge entsteht, das in jedem Gespräch situativ explizit ausgehandelt werden muss.¹⁸⁸ Ungeheuer geht davon aus, dass Wechselseitigkeit und Unmittelbarkeit für das Gespräch konstitutiv sind. Dies ist eine durchaus gängige Bestimmung des Begriffs. Auch Luckmann sagt:

"Wir halten aber erst recht daran fest, daß Gespräche im Vergleich mit anderen Formen der Kommunikation durch ein Höchstmaß an Unmittelbarkeit und Wechselseitigkeit gekennzeichnet sind [...]."¹⁸⁹

Unter Unmittelbarkeit wird die körperliche Anwesenheit mindestens zweier Personen verstanden. Die direkte Wahrnehmung des anderen ermöglicht ebenso die Perzeption von "Äußerlichkeiten" in Form von Gestalt und Reaktion. Äußere Handlungen können somit sowohl gehört als auch beobachtet werden, dadurch wird ebenso eine hohe Wechselseitigkeit ermöglicht. Unmittelbare sprachliche Interaktion beinhaltet neben den nonverbalen und paralinguistischen Signalen ebenso die sozio-perzeptive Kommunikation. Von daher resümiert Ungeheuer:

"Sprachliche Kommunikation in direktem Wahrnehmungskontakt ist ein vielschichtiger Prozeß, in dem mehrere parallele Handlungsabläufe zusammenspielen: sprachliches Kommunikationsverhalten im eigentlichen Sinne, nonverbale Kommunikation, sozio-perzeptiver Kontakt."¹⁹⁰

Zusammenfassend heißt dies, dass Ungeheuer das Gespräch bzw. den Dialog als die am weitesten entwickelte Form sprachlicher Interaktion definiert. Das Gespräch ist als dialogischer Partnerkontakt gekennzeichnet, indem es neben den (mindestens) zwei Akteuren, Sprecher und Hörer, zusätzlich eine spezifische Gesprächsstruktur gibt. Diese ist durch den Sprecher- und Hörerwechsel, durch Themeninitiation und -wechsel sowie durch die Möglichkeit zur Rechtfertigungsaufforderung bestimmt. Als weitere fundamentale Bedingungen zur Gesprächsdefinition gelten Wechselseitigkeit und Unmittelbarkeit.

Die oben aufgeführten Aspekte lassen sich nicht vollständig auf die hier ausgewählten Kommunikationsformen Telefonieren und Chatten übertragen. Sowohl das Telefonat als auch der Chat bieten keine Unmittelbarkeit nach

¹⁸⁸ Vgl. Günter Schmale: Telefonische Kommunikation – technisch übertragene oder technisierte Kommunikation?, in: Rüdiger Weingarten/Reinhard Fiehler (Hrsg.): Technisierte Kommunikation. Seite 10f.

¹⁸⁹ Thomas Luckmann: Das Gespräch, in: Karlheinz Stierle/Rainer Warning (Hrsg.): Das Gespräch. Seite 53.

¹⁹⁰ Gerold Ungeheuer: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Seite 137.

Ungeheuers Definition, da die körperliche Anwesenheit der Interaktionspartner fehlt. Zudem berücksichtigt Ungeheuer in seiner Theorie nicht die Möglichkeit eines direkten Schreiber-/Leser-Wechsels, der auch erst mit der schriftlichen, gleichzeitigen Kommunikation über ein Netzwerk möglich wurde. Ob die beiden Kommunikationsformen trotzdem als Gespräch bzw. sprachliche Interaktion definiert werden können, ist eine daraus resultierende Frage, mit der sich das Kapitel 4.2 und folgende auseinandersetzen.

3.3 Sozio-perzeptive Kommunikation

Ausschlaggebend für den sozio-perzeptiven Kontakt ist, dass Menschen miteinander in Kontakt treten und somit eine Sozialhandlung im Gegensatz zur Individualhandlung stattfindet, weil es ein Gegenüber gibt, das die Handlung des anderen wahrnimmt. Doch beginnen Individuen nicht unbedacht Interaktionen, sie sind vielmehr durch ihre "kommunikative Vergangenheit" geprägt. Wie bereits oben erwähnt, enthält jede individuelle Kommunikationstheorie sowohl gesellschaftlich genormte als auch individuelle Faktoren. Neben unserer persönlichen Art zu sprechen oder etwas auszudrücken unterliegt unser kommunikatives Verhalten bestimmten Regeln, die wir uns im Laufe unseres Lebens angeeignet haben. Somit bildet unsere persönliche Kommunikationstheorie einen Teil unserer individuellen Welttheorie.¹⁹¹ Durch diese versuchen wir, uns in der (kommunikativen) Welt zurechtzufinden. Ebenso sind die Aktionen und Reaktionen unserer Interaktionspartner in unserer individuellen Welttheorie eingeschlossen. Mithilfe der Sozialwahrnehmung¹⁹² stellen wir Hypothesen über Einstellungen, Motive, Absichten, antizipierte Reaktionen usw. unseres Gegenübers auf. Dies sind Erscheinungen, die in der "social perception"-Forschung untersucht werden. Grundlage sind also die Phänomene, die im Bereich der extra-kommunikativen Handlungen angesiedelt sind.

Der Soziologe Simmel hat bereits 1908 in seinem Werk "Soziologie" darauf aufmerksam gemacht, inwieweit die Sinneswahrnehmung im direkten Kontakt die zwischenmenschlichen Beziehungen beeinflusst.¹⁹³ Das Auge bietet uns beispielsweise als Sinnesorgan einen "Einblick" in unseren Interaktionspartner.

¹⁹¹ Vgl. Nils Lenke: Grundlagen sprachlicher Kommunikation: Mensch, Welt, Handeln, Sprache, Computer. Seite 82f.

¹⁹² Gerold Ungeheuer: Einführung in die Kommunikationstheorie. Kurseinheit 2. Seite 26

¹⁹³ Georg Simmel: Soziologie. Seite 646ff.

Als so genanntes aktives Sinnesorgan ist es nicht nur in der Lage, mit dem Blick den Kommunikationspartner zu taxieren, sondern synchron, durch die Art und Weise wie geschaut wird, etwas mitzuteilen. Wenn wir jemandem "tief ins Auge schauen", versuchen wir zum einen, etwas über den anderen und seine Absicht zu erfahren, und zum anderen vermitteln wir dem anderen etwas über uns und unsere Intention. Das Wissen um den "tiefen Blick" ist wiederum in unserer individuellen Welttheorie verankert. Doch ist die Interpretation dieses Phänomens situationsabhängig: Je nach psychischer Verfassung fühlen wir uns beispielsweise bestätigt und erwidern den Blick, oder wir fühlen uns sehr unwohl und schauen zu Boden, um dem Blick auszuweichen.

Im Laufe unseres Lebens speichern wir zusätzlich unzählige Information über Menschen, denen wir begegnen Aufgrund von "Menschenkenntnis" schließen wir von Äußerlichkeiten wie Ausstrahlung, Haltung oder auch Kleidung auf innere Werte oder Eigenschaften. Dass sich eine vorschnelle Charakterisierung während der Interaktion ändern kann, darauf macht der Kommunikationswissenschaftler Lenke aufmerksam:

"Wichtiger ist [...] die gegenseitige Wahrnehmung, denn sie macht es möglich, sich ein Bild vom jeweils anderen zu machen. So resultiert die Einschätzung des Partners aus der Wahrnehmung seiner Erscheinung, eine Einschätzung, die auch ohne Kommunikation vorgenommen wird, die sich jedoch während der Kommunikation durchaus verändern kann."¹⁹⁴

Auch Simmel vertrat die These: "In irgend einem, freilich sehr schwankenden Maße wissen wir mit dem ersten Blick auf jemanden, mit wem wir es zu tun haben."¹⁹⁵ Die Einschätzung unseres Gegenübers hat großen Einfluss auf (weitere) Kommunikationshandlungen. Gegenseitiges Wahrnehmen findet immer dann statt, wenn Individuen sich korrelativ erfassen. Das heißt allerdings nicht, dass gleichzeitig ebenfalls kommuniziert wird. Dies trifft z. B. dann zu, wenn ein Referent vor mehreren Anwesenden einen Vortrag hält. Innerhalb von Kommunikation ist der sozio-perzeptive Kontakt jedoch jederzeit konkomitant, d. h., er begleitet die Interaktion. Wenn wir jemanden als unsympathisch oder unangenehm empfinden, versuchen wir, den Kontakt so schnell wie möglich abubrechen. Im umgekehrten Fall werden wir vielleicht die Kontaktaufnahme initiieren. Ungeheuer geht ebenfalls davon aus, dass der sozio-perzeptive Kontakt den Kommunikationsakt und -erfolg in sich bettet:

¹⁹⁴ Nils Lenke: Grundlagen sprachlicher Kommunikation: Mensch, Welt, Handeln, Sprache, Computer. Seite 82

¹⁹⁵ Georg Simmel: Soziologie. Seite 649.

"Denn in hohem Maße regeln diese [sich einstellenden Anmutungen und Gefühle der Sympathie und Antipathie, Anm. d. A.] die Tätigkeiten der kommunikativen Erfolgskontrolle, und häufig kann es geschehen, daß die Kommunikationshandlung eigentlich schon längst zusammengebrochen ist, die äußeren Gebaren des Sprechens und Verstehens aber beibehalten werden, beibehalten werden können, weil sie aufgefangen worden sind im Netz des sozio-perzeptiven Kontaktes, im sympathischen Eingestehen des Verstehens oder als antipathischer Racheakt des Sprechens."¹⁹⁶

Das Ohr bietet uns zusätzliche interpretationsfähige Informationen über unseren Interaktionspartner. Denn neben der äußeren Erscheinung wird ebenfalls das Gesagte kategorisiert und analysiert: "[...] im allgemeinen wird das, was wir von einem Menschen sehen, durch das interpretiert, was wir von ihm hören [...]."¹⁹⁷ In der konkreten Gesprächssituation versuchen wir, das, was wir hören, mit dem, was wir sehen, in Einklang zu bringen. Das gilt sowohl für Inhalt und Aussage als auch für Stimmlage und intonatorische Merkmale. Somit wird jedes Gespräch u. a. auf Stimmigkeit der beiden Faktoren hin beurteilt.

Zusammenfassen lassen sich diese Ausführungen wie folgt: Ausschlaggebend für die sozio-perzeptive Kommunikation ist die Sozialwahrnehmung, dabei konzentriert sich Ungeheuer auf die unmittelbare Anwesenheit der Akteure. In jeder Wahrnehmungssituation werden Hypothesen über unsere Gegenüber aufgestellt, die sich an der im Laufe des Lebens gebildeten individuellen Kommunikations- und Welttheorie orientieren. Diese Hypothesen können im Laufe der Interaktion verifiziert oder falsifiziert werden. Sozio-perzeptiver Kontakt kann außerhalb von Kommunikation stattfinden, demgegenüber gibt es keine direkte, unmittelbare Interaktion ohne "social perception". Die (Vor-)Urteile die sich daraus bilden, beeinflussen (darauffolgende) Kommunikationshandlungen und sind modifizierbar. Innerhalb eines Telefonats oder beim Chatten ist die sozio-perzeptiver Kommunikation nur beschränkt oder nicht zugänglich. Trotzdem wird davon ausgegangen, dass in diesen spezifischen Kommunikationsmomenten ähnliche kommunikative Sozialakte auftreten wie in der vis-à-vis-Situation. Eine medienspezifische Auseinandersetzung mit dieser Thematik folgt unter Punkt 4.2.1.2.

¹⁹⁶ Gerold Ungeheuer: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Seite 322.

¹⁹⁷ Georg Simmel: Soziologie. Seite 650.

3.4 Nonverbale Äußerungen

Die nun noch verbleibende Grundform kommunikativer Interaktion nach Ungeheuer ist die nonverbale Kommunikation, die, ähnlich wie der sozio-perzeptive Kontakt, Interaktionen in der Wahrnehmungssituation begleitet. Nonverbale Kommunikation kann jedoch auch dann auftreten, wenn keine Sprechhandlung stattfindet oder wenn eine Kommunikationsabsicht interpretiert wird, obwohl dies nicht der Fall ist. Dies haben Watzlawick, Beavin und Jackson thematisiert, wobei sie davon ausgegangen sind, dass man "nicht *nicht* kommunizieren kann."¹⁹⁸ Für Ungeheuer und für diese Arbeit greift dieser Definitionsversuch allerdings nicht weit genug. Vielmehr weist er darauf hin, dass es sehr wohl einen Unterschied macht, ob "bloßes" Verhalten als Kommunikation, im Sinne einer Individualhandlung, angesehen wird oder ob die Handlung mit Intention, auf einen anderen als Sozialhandlung gerichtet, ausgeführt wird. Von daher plädiert Ungeheuer dafür, den kompletten "extra-verbale" Bereich funktional zu teilen. Dies beinhaltet zum einen die kommunikative Funktion mit der Absicht zur Interaktion und zum anderen die extra-kommunikative Funktion, die das unbewusste, intentionslose Verhalten deklariert.¹⁹⁹ Darüber hinaus gibt es allerdings ebenso unbewusste wie bewusste nonverbale Handlungen, die innerhalb von Mimik, Gestik u. a. die Kommunikation begleiten. Zudem verweist Ungeheuer darauf, dass nonverbale ebenso wie verbale Kommunikations-handlungen durch Zeichenhaftigkeit gekennzeichnet sind. So wie verbale Zeichen, z. B. Wörter, eine Bedeutung besitzen, stehen ebenfalls nonverbale Äußerungen, die teilweise erlernt oder angeboren sind, wie z. B. das Kopfnicken, für etwas. Der Unterschied zwischen den beiden Phänomenen ist das Regelwerk bzw. die Syntax. Während die Sprache nach festen Regeln funktioniert, konnte bisher nichts Adäquates, von der Gebärdensprache einmal abgesehen, für die nonverbale Kommunikation geschaffen werden.²⁰⁰ Zudem sind sich die Forscher bis heute nicht einig, inwieweit nonverbale Interaktion erlernt oder angeboren ist. Diese und weiterführende Fragen (z. B. kulturelle Unterschiede) werden in dieser Arbeit nicht in ihrer ganzen Komplexität berücksichtigt, sondern nur dann, wenn sie für die folgenden Ausführungen über das Fehlen von nonverbaler Kommunikation und deren funktionale Folgen bei medienvermittelter Interaktion von Bedeutung sind. Um die Fülle nichtverbaler kommunikativer Handlungen zu klassifizieren

¹⁹⁸ Paul Watzlawick, Janet H. Beavin und Don D. Jackson: Menschliche Kommunikation. 4. Auflage. Seite 51.

¹⁹⁹ Vgl. Gerold Ungeheuer: Einführung in die Kommunikationstheorie. Kurseinheit 2. Seite 3.

²⁰⁰ Vgl. Ebd. Seite 4f.

und ihre funktionalen Bedeutungen zu veranschaulichen, wählt Ungeheuer folgende Einteilung:²⁰¹

- a) **Gestik** beinhaltet Aktivitäten von Körperextremitäten, vor allem die der Arme, Hände und Finger, singular oder kollektiv. Beispielsweise der umgekehrte Daumen, der das Liquidieren von Kämpfern im Römischen Reich besiegelte.
- b) **Mimik** deckt alle Bewegungen und Tätigkeiten des Muskels in den einzelnen Gesichtspartien ab, z. B. Lippen, Nase, Augenbereich mit Augäpfeln und Augenbrauen u. a., die unabhängig voneinander betätigt werden können, häufig aber aufgrund eines subtilen Zusammenspieles gemeinsam verwendet werden. Besonders ausdrucksstarke Mienenspiele stellen beispielsweise das Lächeln, Stirnrunzeln und Naserümpfen dar.
- c) **Postur** meint die Position des Körpers bzw. der Körperteile im Gehen, Stehen oder Sitzen. So wird z. B. Tänzeln auf der Stelle als Ungeduld interpretiert, oder herabhängende Schultern stehen für Niedergeschlagenheit. Steht im engen Zusammenhang mit der Proxemik.
- d) **Proxemik** beschreibt die Entfernung der Kommunikationsakteure. Als "ungeschriebener" Verhaltenskodex gilt in unserer Kultur beispielsweise die Einhaltung von einem Meter Distanz zwischen Interaktionspartnern, um die Intimsphäre des anderen nicht zu verletzen. Dies kann sich bei Sympathie und Antipathie oder Vertrautheit und Fremdheit durch Verringerung bzw. Vergrößerung entsprechend ändern. Ein anschauliches Beispiel ist das Zuflüstern von etwas Geheimen, das nicht für die Öffentlichkeit bestimmt ist; der Abstand minimiert sich aufgrund der geringen Lautstärke auf wenige Zentimeter.

Weiterführend beschreibt Ungeheuer, in welchem Verhältnis verbale und nonverbale Kommunikation zueinander stehen. Dabei bezieht er an dieser Stelle paralinguistische Akte in nonverbale Handlungen mit ein (siehe auch Punkt 4.2.1.1).²⁰² Um die Funktionen nonverbaler Kommunikation im Zusammenhang mit verbalen Äußerungen explizit aufzuzeigen, gliedert Ungeheuer diese in die folgenden Klassifikationen:²⁰³

²⁰¹ Vgl. Ebd. Seite 8ff.

²⁰² Vgl. Ebd. Seite 17f.

²⁰³ Vgl. Ebd. Seite 17ff.

1. Zur Asymmetrie der Konkomitanz

Nicht nur im Alltagsverständnis, sondern ebenso in der Wissenschaft werden verbale Äußerungen häufiger ins Rampenlicht gesetzt als nonverbale "Begleiterscheinungen". Somit werden simultan ablaufende Handlungen asymmetrisch beurteilt und zwar dahingehend, welche von ihnen dominant gegenüber der anderen sind. Wenn wir uns z. B. an ein vor kurzem geführtes Gespräch erinnern, so erinnern wir hauptsächlich Fragmente des kommunizierten Inhalts; welche nonverbalen Handlungen wir oder unser Gegenüber vollzogen haben, ist uns dagegen nicht im gleichen Maße präsent. Von daher ließe sich darauf schließen, dass wir ebenso innerhalb einer Interaktionssituation unsere Aufmerksamkeit besonders auf die Sprache lenken und dass nonverbale Signale erst dann beachtet werden, wenn sie konträr zum Gesagten erscheinen oder wenn wir zusätzliche Information über unseren Gesprächspartner und seine Intention wünschen. Ungeheuer macht allerdings darauf aufmerksam, dass es Situationen gibt, in denen die nonverbale Handlung den sprachlichen Ausdruck in die Konkomitanz verweist. Hierzu noch einmal das Beispiel der Geheimnisübermittlung: Anhand der Aufhebung des Mindestabstands (proxemisches Indiz), des Heranführens der Hand an den Mund, damit dieser nicht einsehbar ist (Indiz der Gestik), und der Herabsenkung des Stimmvolumens (paralinguistisches Indiz) werden Kommunikationshandlung und Sprecherabsicht bestimmt.

2. Kommunikative Verstärkung

Verbale und nonverbale Aktionen können den kommunizierten Inhalt durch ihr Zusammenspiel verstärken. Die ist z. B. der Fall, wenn eine Aussage wie "Das Essen war exzellent!" durch die Geste eines Kreises intensiviert wird, indem Daumen und Zeigefinger zusammengeführt werden. Parallel kann dem Ausdruck "exzellent" durch stimmliche Betonung, z. B. Auseinanderziehen des Wortes oder Stimmanhebung, zusätzliche Bedeutung zukommen. Der Anteil an sprachlichen oder nichtsprachlichen Zeichen ist variabel. Ungeheuer weist darauf hin, dass in extremen Fällen die Sprache komplett wegfallen kann und nonverbale Handlungen die Kommunikation aufrecht erhalten können.²⁰⁴ Dies trifft besonders für Situationen zu, die durch "Sprachlosigkeit" gekennzeichnet sind, indem diese nach der Verbalisierung durch Schulterzucken, Kopfschütteln, "ratloser" Mimik u. a. nonverbaler Zeichen verdeutlicht wird. Bei medienvermittelter Kommunikation dagegen "lebt" die Interaktion praktisch von gesprochener oder geschriebener Sprache, wogegen bestimmte nonverbale Elemente gänzlich unzugänglich sind. Trotzdem ist davon auszugehen, dass

²⁰⁴ Vgl. Ebd. Seite 18.

ebenso beispielsweise "sprachlose" Momente auftreten. Damit die Kommunikation an dieser Stelle nicht abbricht, müssen alternative und mediengerechte Sicherungsmechanismen eingesetzt werden (siehe weiter Punkt 4.2.1.1).

3. Kompletierung und Komplementarität

Das bedeutet, dass der nonverbale Teil in der Regel simultan den verbalen ergänzt, indem die nonverbalen Handlungen exakt das kommunizierte Gebilde vervollständigen. Als Beispiel mag genügen, wenn zu einer Aussage über die Körpergröße einer Person gleichzeitig die Hand entsprechend hoch gehalten wird. Komplementär sind nonverbale Anzeichen zum verbalisierten Inhalt dann, wenn sie dem Empfänger Auskunft darüber erteilen, wie der Sender zum kommunizierten Inhalt steht, z. B. das Augenzwinkern, zu einem ironischen Ausspruch.

4. Enthüllung durch Widerspruch und Übersteigerung

Dieser Punkt zeigt besonders deutlich, wie sehr Individuen das Zusammenspiel zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation internalisiert haben. Wenn dies nicht funktioniert, wird der Kommunikationsakt erheblich gestört. So gelten nonverbale Zeichen als Indiz für den Wahrheitsgehalt von verbalen Äußerungen. Wenn beispielsweise jemand sagt: "Ich bin gar nicht wütend!", dabei aber rot anläuft und schnaubend ein- und ausatmet, wird ihm das sein Gegenüber kaum glauben. Somit widersprechen die nonverbalen Signale den verbalen Äußerungen. Das gilt ebenso für die Übersteigerung, wobei der Einsatz von nonverbalem Verhalten über das "normale, gewohnte" Maß hinaus eingesetzt. Dies können z. B. Situationen sein, in der Antipathie als Sympathie, Unbehagen als Wohlbehagen u. Ä. dargestellt werden sollen.

5. Steuerungen in der Organisation des dialogischen Ablaufs

Neben den verbalen können ebenso nonverbale Indizien den Gesprächsablauf organisieren und folgende Aspekte diese regeln, steuern und koordinieren: Gesprächsinitiiierung bzw. -ende, Sprecher- und Hörerwechsel, Themenwechsel, Pausen u. a. Die Sprachhandlung kann beispielsweise schnell unterbrochen werden, wenn der Partner den Zeigefinger auf den Mund legt, um damit um Ruhe zu bitten. Ebenso steht innerhalb des Dialogs ein baldiger Sprecher- und Hörerwechsel an, wenn der Zuhörende heftig den Kopf schüttelt und somit sein Missfallen am soeben Kommunizierten ausdrückt. Eine Zeigegeste auf einen Gegenstand kann während des Gesprächs ein neues Thema initiieren.

6. Exuberanz und Dezenz

In diesem Punkt weist Ungeheuer darauf hin, dass unsere nonverbalen Verhaltensweisen bedeutend durch kulturelle und gesellschaftliche Normen bestimmt und verinnerlicht werden. Dies sollte vor allem dann präsent sein, wenn unterschiedliche Kulturen aufeinander treffen. So weisen beispielsweise Südeuropäer eine deutlich höhere Beteiligung von nonverbalen Handlungen (Exuberanz) auf, während den nördlichen Ländern eine wesentlich geringere Expressivität (Dezenz) zugesprochen wird.

Abschließend kann nun resümiert werden, dass nonverbale, parasprachliche und verbale Erscheinungen subtil aufeinander abgestimmt sind. Sie können sich unterstützen, verstärken, komplettieren, widersprechen usw. In der vis-à-vis-Situation ist das Zusammenspiel aller Faktoren fundamental, und das Auftreten und die Übergänge sind in der Regel fließend. In den Fällen, in denen die Abstimmung nicht gelingt, erhält das nonverbale Verhalten aufgrund von Täuschungsantizipationen besondere Wichtigkeit. Trotzdem können sowohl verbale als auch nonverbale Äußerungen isoliert von einander auftreten, Bedeutung tragen und kommunikative Funktionen übernehmen. Bei den hier untersuchten Kommunikationsformen Telefonieren und Chatten sind nonverbale und paralinguistische Symbole nur eingeschränkt oder nicht zugänglich. Zudem wird deutlich, dass sich die o. g. paralinguistischen Erscheinungen hauptsächlich auf den Sprechakt beziehen. Von daher stellt sich die Frage, auf welche Art und Weise beim schriftlichen Dialog paralinguistische Symbole verwendet werden können. Die weiterführende Analyse dazu findet in Kapitel 4.2.1.1 statt.

Werden die oben genannten drei Grundformen innerhalb der Kommunikation nach Ungeheuer zusammengefasst, stellt sich die Frage, wie Gespräche funktionieren, wenn diese nur defizitär zugänglich oder unzugänglich sind. Oder anders gefragt: Handelt es sich auch dann um sprachliche Interaktion, wenn die Merkmale, die Ungeheuer definiert hat, nicht oder nur bedingt enthalten sind? Und daraus schlussfolgernd: Kann die oben aufgeführte Gesprächsdefinition die heutigen Gesprächsformen (noch) angemessen erklären? Von daher sollen mithilfe der nachfolgenden Kapitel die spezifischen Merkmale der ausgewählten Kommunikationsformen Telefonieren und Chatten herausgearbeitet werden, um sie dann mit Ungeheuers Ausführungen in Beziehung zu setzen und auf ihre Funktion hin zu vergleichen und zu analysieren.

4 Telefonieren und Chatten als Kommunikationsform

Die Einteilung von Kommunikation in Formen oder Typen ist sinnvoll, als zum einen die speziellen Merkmale und Charakteristika aufgezeigt werden und zum anderen eine funktionale Analyse in Abgrenzung davon durchgeführt werden kann. Der Typus Gespräch wurde mithilfe des kommunikationstheoretischen Ansatzes von Ungeheuer bereits ausführlich dargestellt und wird als Vergleichsform ebenso aufgeführt. In dem folgenden Kapitel soll nun speziell auf das Telefonieren und Chatten als Kommunikationsform eingegangen werden. Das bedeutet, dass herausgearbeitet werden muss, welche signifikanten Merkmale ein Telefonat bzw. einen Chat ausmachen, um zum einen die jeweiligen spezifischen Funktionen aufzuweisen und um zum anderen die Grundlage zu schaffen, die einzelnen Typen miteinander zu vergleichen und gegeneinander abzugrenzen. Zum Einstieg in die Materie wird mit einem Überblick über die heute verfügbaren Kommunikationsformen unter Berücksichtigung der Neuerungen im Telekommunikationsbereich begonnen. Die Kategorisierung der Kommunikationsformen basiert auf der medialvermittelten Kommunikation (siehe auch Punkt 1.4). Das bedeutet, allen Kommunikationsarten, mit Ausnahme des Gesprächs, ist gemein, dass sie durch Medien (z. B. Telefon, Computer) vermittelt sind. Eine andere Form der Charakterisierung wäre beispielsweise nach dem Inhalt oder Zweck zu sondieren (Interview, ärztliche Visite, Vernehmung vor Gericht u. a.). Für diese Arbeit ist die erste Einteilung erforderlich, die im Folgenden vorgestellt wird.

4.1 Kategorisierung von Kommunikationstypen

Um die in dieser Arbeit diskutierten Kommunikationstypen anhand deren grundlegenden Kommunikationsmerkmale anschaulich darzustellen, folgt nun eine Gegenüberstellung in Tabellenform. Dabei werden folgende Merkmale aufgeführt:

Anzahl der Personen; d. h., ob die Teilnehmerzahl begrenzt oder unbegrenzt ist.

Zeitstruktur; legt fest, ob die Kommunikationshandlung synchron (zeitgleich) oder asynchron (zeitversetzt) stattfindet.

Übertragung; stellt den mündlichen oder schriftlichen Übertragungsweg dar.

Wechselseitigkeit; bezeichnet die Möglichkeit zum direkten Hörer-Sprecher-Wechsel bzw. Leser-Schreiber-Wechsel (unmittelbares Feedback).

Wahrnehmungssituation; die Art der Sinneswahrnehmung (visuell, akustisch, taktil) entscheidet darüber, ob nonverbale oder paralinguistische Signale zugänglich sind.

Status; bestimmt, ob die Kommunikation privat, d. h. die Kommunikation findet innerhalb eines ausgewählten, meist kleineren und i. d. R. abgeschirmten Teilnehmerkreises statt, oder öffentlich, d. h. für mehrere zugänglich, stattfindet. Ebenso kann durch den Gesprächsinhalt, z. B. wenn ein Geheimnis übermittelt werden soll, der Gesprächsstatus festgelegt werden.

Die aufgeführten Kommunikationstypen unter Punkt 1 und 2 in der folgenden Tabelle zeichnen sich dadurch aus, dass zwischen den Teilnehmern i. d. R. mündliche Interaktion stattfindet. Die Ausnahme stellt SMS als einzige verschriftlichte Kommunikation per Telefon dar. Das Telefonat unter Punkt 2.a ist insofern als "klassisches Telefonat" klassifiziert, weil damit die private Eins-zu-Eins-Kommunikation von einem festen Standpunkt (z. B. die Wohnung) aus gemeint ist. Die Neuerung im Bereich der Telefonie werden in den Punkten 2.b bis 2.e gesondert aufgeführt. Dies ist nötig, weil sich durch das jeweilige Medium gegebenenfalls die Kommunikationsmerkmale ändern. Darüber hinaus ist die mündliche Kommunikation fast gänzlich durch Synchronismus gekennzeichnet. Der Anrufbeantworter bzw. Mailbox und SMS als asynchrone Medien bilden hier die Sonderfälle. Die synchrone Struktur der Interaktion lässt auf eine hohe Wechselseitigkeit innerhalb des Kommunikationsaktes schließen, wohingegen bei den asynchronen Medien i. d. R. keine Wechselseitigkeit vorliegt. Durch die Wechselseitigkeit wird unmittelbares Feedback auf das soeben Artikulierte möglich. Daraus resultiert weiterhin, dass der direkte Wechsel vom Sprecher zum Hörer bzw. vom Schreiber zum Leser und umgekehrt vollziehbar ist. Die Einzigartigkeit des face-to-face-Gesprächs zeichnet sich durch die unmittelbare, direkte Wahrnehmungssituation aus, in der sämtliche Sinne potenziell zugänglich sind. Daraus folgt wiederum, dass alle nonverbalen und paralinguistischen Erscheinungen implizit sind.

Abbildung 10

| Kommunikationstyp | Teilnehmer | Zeitstruktur | Übertragung | Wechselseitigkeit | Wahrnehmungssituation | Status |
|---------------------------------|----------------|--------------|-------------|--|---|--------------------------|
| 1. face-to-face | | | | | | |
| Gespräch | zwei oder mehr | synchron | mündlich | Wechselseitigkeit; Möglichkeit zum Sprecher-/Hörer-Wechsel | visuell, akustisch, taktil, olfaktorisch; nonverbale und paralinguistische Signale sind zugänglich | privat und öffentlich |
| 2. Telefonkommunikation | | | | | | |
| a) Klassisches Telefonat | zwei | synchron | mündlich | Wechselseitigkeit; Möglichkeit zum Sprecher-/Hörer-Wechsel | akustisch; paralinguistische Signale sind zugänglich | privat |
| b) Telefonkonferenz | mehr als zwei | synchron | mündlich | Wechselseitigkeit; Möglichkeit zum Sprecher-/Hörer-Wechsel | akustische; paralinguistische Signale | öffentlich |
| c) Anrufbeantworter/ Mailbox | zwei | asynchron | mündlich | keine Wechselseitigkeit; keine Möglichkeit zum Sprecher-/Hörer-Wechsel | akustisch; paralinguistische Signale | privat |
| d) SMS | zwei | asynchron | schriftlich | keine Wechselseitigkeit | paralinguistische Signale (z. B. Emoticons) | privat |
| e) Bildtelefon | zwei oder mehr | synchron | mündlich | Wechselseitigkeit; Möglichkeit zum Sprecher-/Hörer-Wechsel | visuell, akustisch; nonverbale und paralinguistische Signale | privat und öffentlich |

Abbildung 10 (Fortsetzung)

| Kommunikationstyp | Teilnehmer | Zeitstruktur | Übertragung | Wechselseitigkeit | Wahrnehmungssituation | Status |
|---|----------------|--------------|-------------|---|--|--------------------------|
| 3. Korrespondenz | | | | | | |
| a) Brief | zwei | asynchron | schriftlich | keine Wechselseitigkeit | paralinguistische Signale (z. B. Handschrift) | privat |
| b) Telefax | zwei | asynchron | schriftlich | keine Wechselseitigkeit | paralinguistische Signale (z. B. Handschrift) | privat |
| c) E-Mail | zwei oder mehr | asynchron | schriftlich | i. d. R. keine Wechselseitigkeit | paralinguistische Signale (z. B. Emoticons) | privat und öffentlich |
| d) Newsgroup/ Communities/ Gesprächsforen | viele | asynchron | schriftlich | i. d. R. keine Wechselseitigkeit | paralinguistische Signale (z. B. Emoticons) | i. d. R. öffentlich |
| 4. Chatten | | | | | | |
| Chat | zwei oder mehr | synchron | schriftlich | Wechselseitigkeit; Möglichkeit zum Schreiber-/Leser-Wechsel | paralinguistische Signale (z. B. Emoticons) | privat und öffentlich |

Im Gegensatz zur unmittelbaren Kommunikation erfolgt die Wahrnehmung beim "klassischen" Telefonat, bei der Telefonkonferenz und beim Anrufbeantworter ausschließlich über den akustischen Sinn, der auch die Perzeption von paralinguistischen Merkmalen ermöglicht. Als Ausnahme bietet das Bildtelefon durch den zusätzlich visuellen Einblick den Zugang zu nonverbalen Signalen, wogegen bei SMS keine Sinneswahrnehmung, jedoch paralinguistische Symbole (z. B. Emoticons) möglich sind. Weiterhin ist für das Gespräch sowohl innerhalb der face-to-face- als auch während der Telefonkommunikation konstitutiv, dass mindestens zwei Personen beteiligt sind. Der Status ist je nach Gesprächssituation privat oder öffentlich, z. B. bei der Telefonkonferenz oder Gruppendiskussion. Aus diesem Grund wird auch die Nachrichtenübermittlung per Anrufbeantworter bzw. Mailbox unter dem privaten Status aufgeführt (obwohl die Nachricht gegebenenfalls für mehrere Personen abrufbar ist), weil sie in der Regel an einen Adressaten gerichtet ist und die daraus resultierende Kommunikationshandlung zwischen zwei Personen weitergeführt wird (ähnliches gilt auch für das Fax).

In den Punkten 3 und 4 wird ausschließlich die schriftliche Kommunikationsform aufgeführt. Durch die Entkörperlichung der Übermittlung entfällt die Wahrnehmungsmöglichkeit von nonverbalen Signalen. Darüber hinaus ist die Interaktion in der Regel asynchron, mit Ausnahme des Chats. In der zeitversetzten Kommunikation liegt keine Wechselseitigkeit vor, damit entfällt ebenso die Möglichkeit zum direkten Schreiber-Leser-Wechsel. Theoretisch bieten E-Mail und SMS eine Ausnahme, wenn sie innerhalb eines geringen Zeitraumes übermittelbar sind, dies gilt aber nicht als konstitutiv. Bei der E-Mail kann die Direktheit der Kommunikation z. B. innerhalb eines firmeninternen Netzwerkes dem Chat ähnlich sein. Doch wird die E-Mail hauptsächlich in Anlehnung an einen Brief oder Fax verwendet und somit auch in der Tabelle entsprechend klassifiziert. Zudem bietet diese neue Form der schriftlichen Korrespondenz sowohl die Möglichkeit der persönlichen Kommunikation, in dem die Nachricht ausschließlich an einen Empfänger gesendet wird, als auch der öffentlichen Kommunikation. Dies ist dann der Fall, wenn eine Nachricht an mehrere Adressaten gleichzeitig gesendet wird und diese können dann ebenfalls ihre Antworten entsprechend an alle vorherigen Empfänger senden. Insofern können alle an der Kommunikation Beteiligten verfolgen, wer welchen Beitrag hinzugefügt hat. Eine weitere Form der öffentlichen Kommunikation sind die Newsgroups/Communities/Gesprächsforen, die sich hauptsächlich für bestimmte Interessensgemeinschaften und Themengebiete eignen. Dort wird für jedermann zugänglich eine Frage/Antwort/Mitteilung wie an einem schwarzen Brett postiert. Während eine Nachricht per E-Mail oder das Posten einer Mitteilung in einer

Newsgroup nicht zwangsläufig zur unmittelbaren Antwort führt, ist diese für das Chatten konstitutiv. Von daher findet Kommunikation nahezu in "Echtzeit" statt. Zum anderen wird durch die Schnelligkeit des Austausches eine annähernde Wechselseitigkeit in Anlehnung an die vis-à-vis-Interaktion und das Telefonat ermöglicht, wodurch wiederum die Möglichkeit zum direkten Schreiber-/Leser-Wechsel ähnlich wie beim Dialog gegeben ist. Die Verwendung von Schrift und Symbolen bieten darüber hinaus einen Weg, paralinguistische Signale einzusetzen (siehe auch Kapitel 4.2.1.1).

Im folgenden Kapitel werden die beiden Kommunikationsformen Telefonat und Chat anhand kommunikationstheoretischer Merkmale und unter Berücksichtigung des kommunikationstheoretischen Ansatzes von Ungeheuer untersucht.

4.2 Entkörperlichung des Gesprächs

Ausgangspunkt für einen Vergleich zwischen dem Telefonieren und Chatten unter kommunikationstheoretischen Merkmalen ist die allgemeine Meinung, dass es sich beim Chatten um eine Art "schriftliches Telefonieren" handelt. Oder, mit den Worten des Netzwerkspezialisten Grönling gesprochen, Chatten ist "[...]die umständlichste Art, miteinander zu telefonieren."²⁰⁵ Denn sowohl alltags- als auch wissenschaftstheoretisch werden beide Interaktionstypen jeweils als Gespräch klassifiziert.²⁰⁶ Die nun folgende funktionale Analyse der ausgewählten Kommunikationsformen setzt sich kritisch mit der o. g. Definition sprachlicher Interaktion von Ungeheuer auseinander. Weil das Gespräch das theoretische Fundament seiner Argumentation darstellt, werden nun das Telefonat und der Chat ebenfalls auf die in Kapitel 3.1 bis 3.1.3 herausgearbeiteten Elemente hin analysiert. Daraus lässt sich die Frage formulieren, inwieweit es sich bei diesen beiden Kommunikationsarten um Gespräche handelt, obwohl für das Gespräch konstitutive Elemente fehlen oder nur begrenzt verfügbar sind. Vorab wird versucht, anhand der funktionalen Eigenschaften, Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten herauszuarbeiten.

²⁰⁵ Dieter Grönling: Elektronische Nächte. Seite 215.

²⁰⁶ Während der Begriff "Telefongespräch" hier nicht weiter belegt werden muss, gelten für das Chatten folgende Quellen: vgl. z. B. Nils Lenke/Peter Schmitz: Geschwätz im 'Globalen Dorf' - Kommunikation im Internet, in: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie: Neue Medien. Seite 119 oder vgl. Thomas A. Wetzstein: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Seite 59.

4.2.1 Funktionale Gemeinsamkeiten und Unterschiede

Als eines der wichtigsten Merkmale des Gesprächs gilt die Wechselseitigkeit. Bisher gab es diese nur in mündlicher Kommunikation wie der face-to-face-Situation oder dem Telefongespräch. Durch das Chatten wird es nun möglich, auch schriftlich simultan zu kommunizieren. Durch die Wechselseitigkeit werden wie bereits oben erwähnt folgende Funktionen gesteuert,

- a) die potenzielle Möglichkeit des Sprecher-/Hörer- bzw. Schreiber-/Leser-Wechsels,
- b) der Themenwechsel und die Themeninitiierung bzw. -akzeptanz sowie die Möglichkeit zum Kommunikationsbeginn und zur Interaktionsbeendigung,
- c) die Aufforderung zur Rechtfertigung des Gesagten.

Telefongespräche beinhalten diese kommunikativen Momente beispielsweise wie folgt:

zu a) dass der Hörer jederzeit den Wechsel zum Sprecher vollziehen kann, indem er beispielsweise dem Sprecher ins Wort fällt und er somit Rederecht bekommt;

zu b) dass der Hörer auf die angebotene Thematik vom Sprecher eingeht oder ein anderes Thema initiiert; (die Besonderheit beim Telefonat ist die Kommunikationsinitiierung, weil der Anrufer durch den Anruf bereits seine Gesprächsbereitschaft signalisiert (Appell-Funktion), der Angerufene aber nicht zwingend den Telefonhörer abnehmen muss und auch keinerlei Konsequenzen auf die Nichtbeantwortung eines Anrufs zu erwarten hat, weil jederzeit die Möglichkeit besteht, dass er im Moment des Anrufs nicht anwesend war. Zudem kann der Empfänger aufgrund der o. g. Innovationen im Bereich der Telefonie wie Anrufbeantworter oder das Anzeigen der anrufenden Nummer auf dem Display einem Gespräch ganz bewusst aus dem Weg gehen. Dagegen löst eine unmissverständliche Kommunikationsverweigerung bzw. -ignorierung in der direkten Wahrnehmungssituation (wenn beispielsweise durch Zuwinken oder -rufen auf der Straße jemand zum Stehen bleiben aufgefordert werden soll, dieser aber dem Appell nicht folgt) erhebliche kommunikative Unstimmigkeit aus, und wird als Regelverstoß häufig mit Konsequenzen bedacht);

zu c) dass der Hörer den Sprecher nach dem Grund des Anrufs und der Intention des Gesprächsinhalts fragt.

Analog dazu gilt für den Chat Folgendes:

zu a) Indem der Leser auf das Geschriebene seinerseits unmittelbar schriftlich antwortet, wird er in dem Kommunikationsprozess zum Schreiber und der vorherige Absender zum Leser;

zu b) Beim Chat wird die potenzielle Möglichkeit zum Themenwechsel bzw. -initiiierung und -akzeptanz zwar geboten, jedoch kann eine grobe Themenauswahl bereits vorgegeben sein. Wie oben am Beispiel des Providers AOL gezeigt, sind Chaträume nach unterschiedlichen Themen bzw. Interessengebieten unterteilt (siehe Kapitel 2.2.2). Von daher haben Chatter vorab die Möglichkeit zur Themenauswahl und können davon ausgehen, dass andere Teilnehmer ebenfalls an diesem Thema interessiert sind. Innerhalb der einzelnen Gespräche verfügt jeder ebenso wie beim vis-à-vis-Dialog oder Telefongespräch über die potenzielle Möglichkeit, das Thema zu wechseln und ein neues einzubringen. In einem Gruppenchat muss derjenige, der ein neues Thema etablieren möchte, nicht nur einen "Gesprächspartner" überzeugen, sondern möglicherweise viele. Im folgenden Beispielchat versucht "!!**Blitz**!!" das Gespräch vom Thema Fußball abzulenken:

Fun 4, Teil 3:

(22:18:59) Angel *frohlockt zu* polarsternchen: Dir Franzosen habe es doch geschafft!!! MIST!!!!!!!!!!!!

(22:19:03) Marina*: Shit ! Hey hört doch auf!

(22:19:10) renete *sagt zu* polarsternchen: wieso wer spielt denn ?

(22:19:21) Rasheed *flüstert zu* ALL: Irgendetwas weibliches zw. 18 und 24 das mit mir chatten will anwesend?

(22:19:23) !!**Blitz**!!*: Oder glaubt ihr der Chatt ist für den Fussball gamacht...

(22:19:39) polarsternchen *sagt zu* Angel: Ich war auch für die Italiener ... aber was will man machen ??

(22:19:40) Alessandro: oh mann renete, Frankreich gegen Italien

(22:20:08) Tamat *sagt zu* !!**Blitz**!!*: KÖNNTEST DU MIR MAL VERRATEN WAS DU EIGENTLICH FÜR PROBLEME HAST

(22:20:10) !!**Blitz**!!*: Der Fussball ist für das Tor....Und der Chatt Für die die nicht vor dem Fernseher sitzen..

(22:20:19) renete *sagt zu* Alessandro: ein freundschaftsspiel oder was ?

(22:20:42) (M)agickelly75 *lacht zu* renete: "wer spielt denn ? " GEH BLOß IN DEINE HÄNGEMATTE ZURÜCK !!!

(22:21:00) Alessandro *sagt zu* renete: Ach ne, Europameisterschaft

Für den Fall, dass ein Thema nicht akzeptiert wird und dass das aktuelle Gespräch nicht weiter von Interesse ist, kann der virtuelle Raum wieder verlassen werden, ohne dass dies kommuniziert werden muss. Dies wird durch die Chatsoftware für

die anderen Teilnehmer am Bildschirm sichtbar angezeigt. Eine ähnliche Kommunikationshandlung ist innerhalb der mündlichen Interaktion denkbar. Beispielsweise auf einer Party, wo sich häufig kleinere (Gesprächs-)Gruppen bilden, die aber jederzeit "verlassen" werden können, ohne dass zwangsläufig eine Rechtfertigung oder Verabschiedung erwartet wird. Innerhalb der one-to-one-Kommunikation, so auch beim Telefongespräch, entspricht dieses Handeln jedoch nicht den Regeln. Deshalb kann davon ausgegangen werden, dass ein "Zweier-Chat" die üblichen Verabschiedungsrituale, die beispielsweise ebenso beim Telefonat gelten, aufweist (siehe auch Kapitel 4.2.2.1). Auch aufgrund der Anonymität ist sowohl der Interaktionsbeginn als auch die Beendigung relativ unkonventionell, obwohl die Regeln der Netiquette (siehe auch Punkt 2.2.3) besagen, dass sich jeder Teilnehmer angemessen einführen und verabschieden soll. Häufig wird der "Weggang" eines Teilnehmers ähnlich wie das "Betreten" eines Chatraumes durch eine Einblendung angezeigt. Eine weitere Besonderheit beim Chatten ist, dass der Teilnehmer an einem bereits laufenden "Gesprächsthema" teilnehmen kann. Möglicherweise bedeutet dies allerdings auch, dass ihm gegebenenfalls wichtige Informationen des "Themenverlaufs" fehlen, die er dann aus dem Kontext rekonstruieren muss. Dies kann sich mitunter als sehr schwierig herausstellen, weil die "Gesprächseinheiten" nicht unbedingt in einer thematisch sinnvollen Reihenfolge am Bildschirm erscheinen, so dass gegebenenfalls nur schwer erkennbar ist, wer auf welche Bemerkung antwortet. Daher wirkt der Themenverlauf auf den ersten Blick chaotisch und unübersichtlich, vor allem dann, wenn mehrere Themen parallel behandelt werden. Auch im direkten Gruppengespräch sind die jeweiligen Beiträge in der Regel chronologisch sortiert, so dass es jeweils einen Redner und mehrere Zuhörer gibt.²⁰⁷ Falls es Momente gibt, in denen gleichzeitig gesprochen wird, dauern diese nur eine sehr kurze Zeit. Eine Erleichterung für die Strukturierung des Gesprächs beim Chatten bietet das Adressieren der Beiträge und die Verschriftlichung des Gesprächs an sich, weil die Beiträge dadurch eine Zeitlang auf dem Bildschirm sichtbar bleiben und nachverfolgt werden können. Dadurch werden zwei fundamentale Aspekte, Synchronität und Dauerhaftigkeit, innerhalb der Kommunikation verbunden, die bisher strikt getrennt waren. Der Chat bietet die Möglichkeit, unmittelbar auf eine Aussage zu antworten und parallel den bisherigen Verlauf des Geschriebenen nachzulesen, das Geschriebene dauerhaft zu speichern und gegebenenfalls später weiterzuverwenden. Beispielsweise wiederholt "(M)agickelly75" im oben aufgeführten Chatmitschnitt den Beitrag von "renate" und antwortet direkt darauf.

²⁰⁷ Ausnahmen stellen beispielsweise Streitgespräche dar.

zu c) Jeder Schreiber kann prinzipiell zur Rechtfertigung aufgefordert werden kann. Doch aufgrund der Unnahbarkeit und Anonymität muss er auf die Aufforderung nicht zwingend eingehen, sondern kann sich leichter als im persönlichen Gespräch entziehen.

Für alle drei Kommunikationstypen (Gespräch, Telefonat, Chat) gilt, dass mindestens zwei Personen beteiligt sind, wobei beim klassischen Telefonat die Anzahl auf zwei Teilnehmer begrenzt ist, woraus der private Status des Gesprächs resultiert. Indessen ist der Chat so angelegt, dass mehrere Personen parallel kommunizieren können. Der signifikante Unterschied bezüglich der Teilnehmeranzahl zwischen Telefonat und Chat lässt sich nun wie folgt darstellen:

Abbildung 11

| Kommunikationsart | Absender | Empfänger |
|-------------------------|-------------|-------------|
| (Klassisches) Telefonat | einer | einer |
| Chat | einer/viele | einer/viele |

Somit kann das klassische Telefonat als Eins-zu-Eins-Kommunikation klassifiziert werden, während der Chat sowohl eine Eins-zu-Eins-Kommunikation als auch eine Viele-zu-Viele-Kommunikation darstellen kann.²⁰⁸ Daraus und aus den "offenen" Strukturen des Internets resultiert andererseits, dass der Chat als "Mehrweg-Kommunikation" sowohl den öffentlichen als auch den privaten Status impliziert, d. h. prinzipiell ist er für jedermann zugänglich, es gibt aber auch die Möglichkeit ungestört und von anderen abgegrenzt zu kommunizieren. Beim Chat sucht der Teilnehmer einen Channel nach seinem persönlichen Interesse aus und tritt daraufhin mit Menschen in Kontakt, die ihm (noch) unbekannt sind. Bei einem privaten Telefonat kennt der Anrufer den Angerufenen und weiß beispielsweise auch, unter welcher Nummer er diesen erreichen kann.

An dieser Stelle kann festgehalten werden, dass beide Kommunikationstypen die o. g. drei Merkmale für die Dialogizität einer Interaktionsstruktur durch ihre jeweilige Wechselseitigkeit erfüllen. Die Synchronität innerhalb einer schriftlichen Kommunikation bietet erstmalig die Möglichkeit zum direkten Dialogaustausch und somit eine Annäherung zur mündlichen Kommunikations-

²⁰⁸ Vgl. Martin Haase/Michael Huber u. a.: Internetkommunikation und Sprachwandel, in: Rüdiger Weingarten (Hrsg.): Sprachwandel durch Computer. Seite 56ff.

situation. Aufgrund der mitunter divergierenden Gesprächs-teilnehmerzahl und parallelen Gesprächsthemen ist der Aufbau des Gesprächs strukturell, z. B. beim Themenverlauf, unterschiedlich. Während das klassische Telefonat ausschließlich als Eins-zu-Eins-Interaktion gilt, bietet der Chat sowohl eine Eins-zu-Eins- als auch eine Viele-zu-Viele-Kommunikation und dies gegebenenfalls sogar parallel.

4.2.1.1 Nonverbale Kommunikation und paralinguistische Erscheinungen

Während der Kommunikationspartner in der vis-à-vis-Situation mit seiner vollständigen Präsenz der stetigen Beobachtung ausgesetzt ist, entfällt die Möglichkeit der direkten Beobachtung bei den hier untersuchten Kommunikationsarten durch die Zwischenschaltung eines Mediums. Wenn der Interaktion also teilweise Elemente entzogen werden, wie z. B. nonverbale Signale, welche Auswirkungen hat dies auf die vorhandenen Kommunikationskulturen?

Ungeheuer weist bereits darauf hin, dass die nonverbalen und paralinguistischen Äußerungen nicht nur Kommunikation permanent begleiten, sondern ebenso für die Erfolgsüberprüfung einer Interaktion eine wichtige Rolle spielen. Sowohl beim Telefonat als auch beim Chatten sind diese Überprüfungs Momente nur defizitär anwendbar. Somit entfallen die Indizien der Überprüfung nach Ungeheuer, die sich auf die direkte körperliche Wahrnehmung beschränken, wie Gestik, Mimik, Postur und Proxemik (siehe auch Kapitel 3.1.3). Im Gegensatz zum Chatten bietet das Telefongespräch jedoch die Möglichkeit der akustischen Wahrnehmung. D. h., der Hörer ist in der Lage, die Äußerung vom Sprecher gegebenenfalls durch parasprachliche Elemente zu verifizieren. Wenn der Sprecher beispielsweise unter heftigem Schnaufen die Aussage tätigt, dass er gerade die Treppe hinauf gelaufen ist, ergibt die Aussage und das entsprechende parasprachliche Symbol für den Hörer eine stimmige Einheit. Ebenso verfügen die Interaktionspartner über die Möglichkeit die fehlende Körperlichkeit zu thematisieren. Dabei ist allerdings grundlegend, dass dies bewusste Handlungen sind (in Abgrenzung zu unbewusstem Verhalten innerhalb der direkten Wahrnehmungssituation, wie z. B. nervöses Wippen mit den Füßen) oder bewusst kommuniziert werden, um ein entsprechendes Bild beim Empfänger hervorzurufen. Wenn beispielsweise der Empfänger einer schlechten Nachricht per Telefonat antwortet: "Ich sitze hier wie ein Häufchen Elend!" Oder beim Chatten beispielsweise durch die in Sternchen gesetzte Beschreibung einer

körperlichen Aktivität: "renate: *die hände zum himmel*....drum laßt uns fröhlich sein"²⁰⁹

Unter Miteinbeziehung der paralinguistischen Signale hat Ungeheuer weitere Klassifizierungen von nonverbalen Handlungen aufgestellt (siehe auch Kapitel 3.1.3). Die für diese Arbeit relevanten Elemente (Punkt 1 bis 5) sollen nun anhand der beiden ausgewählten Medien Telefon und Chat übertragen, verglichen und geprüft werden. Grundlegend gilt, dass sowohl beim Telefonat als auch beim Chatten keine körperliche Wahrnehmung vorhanden ist und daraufhin eine Konzentration auf paralinguistische Signale vorgenommen wird.

1. Zur Asymmetrie der Konkominanz

In den hier untersuchten medienvermittelten Kommunikationsformen gilt die gesprochene bzw. geschriebene Sprache als dominant gegenüber den paralinguistischen Signalen. Aus dem laufenden kommunikativen Akt kann es sich beim Chatten allerdings ergeben, dass ausschließlich paralinguistische Symbole in der Form von z. B. Emoticons oder Satzzeichen wie Frage- oder Ausrufungszeichen versendet werden. Diese sind i. d. R. für den Empfänger verständlich, da sie über eine kontextuelle Beziehung aufgrund der vorherigen Kommunikation verfügen.

2. Kommunikative Verstärkung

Chantalle *sagt zu* Feri(m)²⁰: du machst mich echt traurig:-(((²¹⁰ Diese Aussage wird durch das Anhängen des Emoticons noch verstärkt. Dies ist beispielsweise auch auf das Telefonat übertragbar, wenn die Aussage durch die paralinguistischen Zeichen Schluchzen und Weinen verstärkt wird.

3. Kompletterung und Komplementarität

Sind sowohl innerhalb eines Telefongesprächs als auch beim Chatten möglich. Während des Telefonats können Aussagen durch akustische Signale komplettiert werden, z. B. Seufzen und Schluchzen bei Trauer. Beim Chatten kann das parasprachliche Signal beispielsweise durch das Einschließen in Sternchen angehängen werden: "dreitagebart *lacht zu* Marina*: na dann mach mal Sternguckerpause *gg*"²¹¹ Mit dem zwinkernden Smiley-Emoticon können beim Chatten Aussagen ergänzt werden, wenn diese beispielsweise ironisch oder nicht ganz ernst gemeint sind: "rosarot: nein, ich bin nicht dumm ;-))"²¹²

²⁰⁹ Chatmitschnitt, Channel: Fun 4 vom 2. Juli 2000 bei Allegra.

²¹⁰ Ebd.

²¹¹ Ebd., *gg* steht für "Grinsen".

²¹² Ebd.

4. Enthüllung durch Widerspruch und Übersteigerung

Simmel geht davon aus, dass das Ohr leichter getäuscht werden kann als das Auge.²¹³ Dafür spricht beim Telefonat die Unzugänglichkeit des nonverbalen Verhaltens, das z. B. innerhalb der unvermittelten Wahrnehmungssituation Dissonanzen offenbaren kann. Wenn eine Täuschung z. B. das Kommunikationsziel darstellt, wird als Übermittlungsweg wahrscheinlich eher das Telefon als die direkte Kommunikation gewählt. Wenn während der Täuschung bestimmte physische Reaktionen wie beispielsweise Erröten gezeigt werden, sind diese dem Gesprächspartner durchs Medium Telefon nicht zugänglich. Demgegenüber kann sich der Lügende ebenso am Telefon "entlarven", beispielsweise durch Stottern oder wenn er sich im Satz verhaspelt.

Die Enthüllung durch Widerspruch und Übersteigerung durch nonverbale Signale ist beim Chatten nicht möglich. Diese Möglichkeit schließt sich deswegen aus, weil die nonverbalen und paralinguistischen Indizien auf der physischen (z. B. visuell oder akustisch) Wahrnehmungssituation beruhen, die beim Chatten nicht zugänglich ist.

5. Steuerungen in der Organisation des dialogischen Ablaufs

(siehe Kapitel 4.2.2.1)

Die Soziologen Fielding und Hartley haben ebenfalls untersucht, inwiefern nonverbale Äußerungen Kommunikation strukturieren und organisieren und warum Kommunikation auch beim Fehlen von nonverbalen Signalen gelingen kann. Demnach spielen folgende Aspekte eine Rolle: Zum einen ist das direkte mündliche Gespräch in den meisten Fällen wesentlich redundanter als angenommen, d. h., es kann um mehrere Elemente reduziert werden und funktioniert trotzdem weiterhin. Beispielsweise schauen Mütter während einer Unterhaltung oft nach ihren Kindern, so dass die Trennung des direkten Augenkontakts im Vergleich zu Unterhaltungen ohne Betreuungspersonen häufiger auftritt. Darüber hinaus passen sich die Akteure bei Bedarf an das jeweilige Medium an, verfügen also über das bereits genannte Medienkalkül (siehe auch Punkt 1.4). Zudem ist unsere Alltagssprache wesentlich salopper, als die dafür vorgesehenen Regeln.²¹⁴ Dies kann in einem direkten Gespräch z. B. so aussehen, dass wir "ohne Punkt und Komma reden" oder dem Sprecher unvermittelt ins Wort fallen und damit das Rederecht übernehmen. Gerade beim

²¹³ Vgl. Georg Simmel: Soziologie. Seite 651.

²¹⁴ Vgl. Guy Fielding/Ulrich Lange: Das Telefon: ein vernachlässigtes Medium, in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volks- und Kulturforschung. Seite 134f.

Chatten wird daraufhin gewiesen, dass die "unvollkommene" Umgangssprache in die Schriftlichkeit übernommen wird (siehe auch Kapitel 5.2). Des Weiteren geht der Linguist Kalinowski davon aus, dass beispielsweise die Übertragung von Emotionen in der schriftlichvermittelten Kommunikation ebenso über paralinguistische Symbole funktioniert wie in der mündlichen Interaktion.²¹⁵

Wie bereits erwähnt, wird beim Telefonat die fehlende direkte, körperliche Wahrnehmung z. T. durch paralinguistische Signale durch die akustische Sinneswahrnehmung kompensiert. Beispielsweise kann gegebenenfalls von dem Klang und der Intonation der Stimme auf die augenblickliche Befindlichkeit (z. B. Krankheit, Gereiztheit, Freude) oder die Einstellung des Sprechers zu dem Gesagten (beispielsweise Zustimmung bzw. Ablehnung) geschlossen werden. Bei fehlender Konkordanz wird durch Aufforderungen zur Paraphasierung (z. B. "Wie hast du das gemeint?") ebenso wie bei face-to-face-Gesprächen die Unstimmigkeit thematisiert. Der kanadische Medienexperte Marshall McLuhan wies bereits 1968 daraufhin, dass das mündlich übermittelte Wort mehr Leben und Zugänglichkeit enthält als das komprimierte, schriftlich übermittelte Wort.²¹⁶

Es stellt sich die Frage, ob das Chatten o. g. Unzulänglichkeiten der schriftlichen Kommunikation egalisieren kann. Rückblickend auf die bisherigen Ausführungen wurde an verschiedenen Stellen darauf verwiesen, dass Chatteilnehmer, ähnlich wie bei einem mündlichen Gespräch, emotionale Empfindungen während des Chattens durchleben. In den letzten Jahren haben sich unterschiedliche Ausdrucksweisen entwickelt, mit deren Hilfe der Emotionstransfer innerhalb der textsprachlichen Kommunikation ermöglicht werden soll:

1. Emoticons²¹⁷; eine Zusammensetzung aus den Begriffen "Emotion" und "Icons", die die (Grund-)Emotionen wie Lachen :-), Trauer :-(, Scherzen ;-), darstellen soll. Verweist in manchen Fällen auch auf Äußerlichkeiten, wie z. B. Brillenträger 8).
2. Akronyme²¹⁸; sprachökonomische Abkürzungen für häufig verwendete Handlungsbeschreibungen, wie beispielsweise "LOL = laughing out loud" oder "bb = bye bye".

²¹⁵ Vgl. Uwe Kalinowski: Emotionstransport in textuellen Chats, 13. Juli 2000:

<http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx-12/emotionstransfer.html>

²¹⁶ Marshall McLuhan: Die magischen Kanäle. Understanding Media. Seite 91.

²¹⁷ eine kurze Auflistung der gängigsten Emoticons befindet sich unter Punkt 7.3 Emoticons

²¹⁸ eine kurze Auflistung der gängigsten Akronyme befindet sich unter Punkt 7.2 Akronyme

3. In Sternchen eingeschlossener Text; reduzierte expressive Emotions- oder Verhaltensbeschreibungen, wie z. B. *kicher*, *schwitz*, *gähn*, in Anlehnung an die Comicsprache.
4. Großbuchstaben; zur Betonung der Lautstärke und Intonation (siehe unten Beispielchat, Teil 4).
5. (mehrfache) Satzzeichen; um Verwirrung, Neugier, Verstärkung etc. darzustellen (siehe unten Beispielchat, Teil 4).

Fun 4, Teil 4:

(22:02:56) dreitagebart *lacht zu* Feuermaus: *lacht* nein...hab selber ne Motoradmanie...aber keins in meiner Garage stehen leider...:(

(22:03:07) *!*Blitz**!*: Ist neu bei Fun 4 ...

(22:03:27) (M)agickelly75 *flüstert zu* ALL: Was macht denn ARD schon wieder ????

(22:03:46) Feri(m)20 *sagt zu* Chantalle: Cu,

(22:04:01) rosarot: Was macht denn ARD schon wieder???

(22:04:08) (M)agickelly75 *lacht zu* Zora: Na denn man PROSIT !!!

Damit soll verhindert werden, dass der bloße Text unpersönlich oder indifferent wirkt. Von daher erwägt Gundolf S. Freyermuth innerhalb seines Artikels über eine Kommunikette für die Internetkommunikation:

"Zum Zweiten ist bei der E-Mail-Kommunikation das Fehlen von physischen und akustischen Signalen zu bedenken. Der Medienmangel verstärkt die Gefahr, rüde zu wirken. Von daher liegt es nahe, möglichst positive, verbindliche und im Zweifelsfall eher 'übertrieben' freundliche Formulierungen zu wählen."²¹⁹

Festgehalten werden kann, dass der Bedarf nach Kompensation für die fehlende direkte Wahrnehmung anzeigt, dass nicht ohne weiteres auf nonverbale bzw. paralinguistische Signale innerhalb der Kommunikation verzichtet werden kann. Die Gefahr des kommunikativen Missverständnisses erhöht sich, je wahrnehmungsreduzierter der Kommunikationsakt stattfindet. In der Regel können paralinguistische Zeichen innerhalb der medienvermittelten Kommunikation die gleichen Funktionen wie in der unmittelbaren Interaktion übernehmen. Eine vollständige Substitution von nonverbalen und paralinguistischen Signalen ist jedoch nicht gegeben, vor allem physische, unbewusste Handlungen sind nur defizitär oder gar nicht übertragbar. Während sich beim Telefongespräch die konkomittanten akustischen Indizien im Vergleich zum vis-à-vis-Gespräch nicht unbedingt verändern, sind für das Chatten z. B. mit den Emoticons völlig neue

²¹⁹ Gundolf S. Freyermuth: Kommunikette, in c't,12/2000:
<http://www.heise.de/ct/00/12/092/default.shtml>

Möglichkeiten für den Emotionstransfer verbreitet worden. Die Enthüllung durch (unbewusste) paralinguistische Signale ist beim Chatten nicht möglich. Zudem ist die gesicherte Überprüfung des Wahrheitsgehalts von persönlichen Inhalten durch diese Kommunikationsart nicht gegeben. Die Chatteilnehmer müssen darauf vertrauen, dass die geschriebenen Worte der Wahrheit entsprechen.

4.2.1.2 Sozio-perzeptiver Kontakt

Die Kommunikation zwischen Menschen ist durch extra-kommunikative Elemente gekennzeichnet wie z. B. den sozio-perzeptiven Kontakt. Diese Elemente tragen zur Manifestierung des Kommunikationsprozesses und zur Überprüfung des Kommunikationserfolgs bei.

"In der wirklichen Welt haben sich soziale Konventionen in Häusern, Schulen und Büros materialisiert und werden von der Art der Kleidung, Anstandsregeln, Körperhaltung, Modulation der Stimme und Hunderten anderer Hinweise mit symbolischer Bedeutung signalisiert, denen Menschen entnehmen, welches Verhalten in einer bestimmten sozialen Situation oder Gesellschaft angemessen ist."²²⁰

Deswegen ist davon auszugehen, dass sich das kommunikative Handeln am Telefon oder im Chat ebenfalls auf die vorab erworbene individuelle Welttheorie bzw. Kommunikationstheorie stützt. Das fehlende Wissen über die kommunikativen Regeln bzw. den Verhaltenskodex kann innerhalb der ersten Chatversuche schnell abgebaut werden. Jeder Chatanbieter stellt so genannte Verhaltensregeln (siehe auch Kapitel2.2.3) auf seinen Seiten oder Verweise darauf bereit bzw. helfen die anderen Chatter i. d. R. den "newbies".

Die höchstmögliche gegenseitige persönliche Wahrnehmung ist in der direkten, unvermittelten Interaktion gegeben. Die Kommunikationswissenschaftler Schenk und Höflich nennen dies das Konzept der "sozialen Präsenz"²²¹. Sobald die Kommunikation auf welche Art auch immer vermittelt ist, nimmt der Grad der sozialen Präsenz ab. Während beim Telefonat die Stimme "akustische Präsenz" offenbart, gibt es bei der Netzkommunikation kein entsprechendes Pendant. Um beim Telefonieren und Chatten zwischenmenschliche persönliche Kontakte entstehen zu lassen, müssen die jeweils fehlenden Elemente überbrückt und

²²⁰ Howard Rheingold: Virtuelle Gemeinschaft: Soziale Beziehungen im Zeitalter des Computers. Seite224.

²²¹ Michael Schenk/Joachim R. Höflich: Wirkungen der Telekommunikation, in: Detlef Garbe/Klaus Lange: Zum Stand der Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Seite41.

kompensiert werden. Dies scheint sowohl beim Telefonat als auch beim Chatten kein grundlegendes Problem darzustellen (siehe auch vorheriges Kapitel 4.2.1.1). Howard Rheingold, der über mehrere Jahre Mitglied einer virtuellen Gemeinschaft war, resümiert:

"In virtuellen Gemeinschaften versammelte Menschen verwenden Wörter auf Bildschirmen, um Komplimente auszutauschen und sich zu streiten, um sich intellektuell auseinanderzusetzen, Geschäfte abzuschließen, Wissen zu vermitteln, sich emotionell zu unterstützen, Pläne zu schmieden, Brainstorming zu veranstalten, Klatsch zu verbreiten, sich zu befehlen und sich zu verlieben, um Freunde zu finden und zu verlieren, um zu spielen, zu flirten, um sich ein wenig an der hohen Kunst zu versuchen oder – was häufiger geschieht – einen Haufen müßigen Geschwätzes von sich zu geben. In virtuellen Gemeinschaften versammelte Menschen tun fast alles, was Menschen im wirklichen Leben auch tun, aber sie sparen ihre Körper aus."²²²

Sozialer Kontakt scheint also nicht primär auf körperliche Gegenwärtigkeit angewiesen zu sein. Des Weiteren ist aber bekannt, dass gerade die nonverbalen und paralinguistischen Hinweise innerhalb des Kommunikationsaktes für den sozio-emotionalen Bereich wichtig sind.²²³ Denn gerade dieser Bereich soll über die soziale Beziehung der Interagierenden Aufschluss geben können.²²⁴ Von daher liegt die Annahme nah, dass das Bedürfnis nach gegenseitiger direkter Wahrnehmung der Gesprächspartner mit dem Grad der Privatheit/Intimität steigt. Mit anderen Worten, je unpersönlicher und pragmatischer der Kommunikationsinhalt ist, umso unwichtiger wird die unmittelbare Präsenz. Schmale weist daraufhin, dass "[...] komplexe Sachverhalte nur bei absolut unmöglichen face-to-face-Kontakten telefonisch besprochen werden [...]."²²⁵ Davon ausgehend, dass beim Chatten sowohl bekannte als auch unbekannte Teilnehmer mitwirken können, muss von daher differenzierter nach der Qualität des Kontakts gefragt werden. Gerade der Computer hat mit einem unpersönlichen, anti-sozialen Image zu kämpfen. Deswegen scheint es ein Widerspruch in sich zu sein, dass persönliche und tiefgreifende Kommunikation per Computer möglich sein kann. Doch auch dies widerlegt u. a. Rheingold aufgrund seiner Erfahrung in der Community. Er beschreibt, dass er sowohl oberflächliche Bekanntschaften als auch intimere Freundschaften geschlossen hat und dass seine Gefühls-

²²² Howard Rheingold: Virtuelle Gemeinschaft: Soziale Beziehungen im Zeitalter des Computers. Seite 13/14.

²²³ Vgl. Guy Fielding/Ulrich Lange: Das Telefon: ein vernachlässigtes Medium, in: Jörg Becker: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volks- und Kulturforschung. Seite 133.

²²⁴ Vgl. Günter Schmale: Telefonische Kommunikation – technisch übertragene oder technisierte Kommunikation?, in: Rüdiger Weingarten/Reinhard Fiehler (Hrsg.): Technisierte Kommunikation. Seite 15ff.

²²⁵ Ebd. Seite 15.

empfindungen von grenzenloser Freude bis zur tiefen Trauer reichten.²²⁶ Von daher stellt sich für ihn die Frage: "Wer will sagen, dass diese Art der Kommunikation – formlos geschriebener Text – weniger menschlich ist als das hörbare Gespräch?"²²⁷ Auch die unten beschriebene Szenerie bei einem Chattertreffen spricht für die sozialen Qualitäten des Chatkontakts:

"Wieder fallen sich zwei um den Hals, als hätten sie sich zehn Jahre nicht mehr gesehen. Wie echte Freunde wissen sie fast alles über sich: Beruf, Interessen, Familienstand, Sorgen und Hoffnungen. Man kennt sich: erst über Monate aus dem Chat, dann über stundenlanges Telefonieren und SMS."²²⁸

Häufig bietet der Chat vor allem die Möglichkeit zur ersten Kontaktaufnahme, die dann nachher durch weitere Kommunikationsmedien, wie z. B. durch das Telefon, ausgebaut wird.²²⁹

Mit der fehlenden äußerlichen Erscheinung beim Chatten fehlt ebenso die Möglichkeit zum Ein- bzw. Abschätzen der Person. Dies kann gegebenenfalls durchaus einen Vorteil darstellen, weil beispielsweise Vorurteile anhand des Äußeren nicht erstehen können. So können zurückhaltende Menschen, die schnell rot werden oder anfangen zu stottern, befreit drauflos chatten, ohne dass Störungen auftreten. Aufgrund dessen und aufgrund der Anonymität können soziale Barrieren überbrückt werden, die z. B. im face-to-face-Gespräch auftreten können. Howard Rheingold hat in seiner Community Ähnliches festgestellt:

"Menschen, deren Behinderungen es ihnen erschweren, neue Freundschaften zu schließen, können feststellen, daß virtuelle Gemeinschaften sie so behandeln, wie sie sich das immer gewünscht haben: als Denker, als Übermittler von Ideen, als Wesen mit Gefühlen, nicht bloß als Körper mit einem bestimmten Aussehen und einer bestimmen Art zu gehen und zu sprechen – oder nicht zu gehen oder zu sprechen."²³⁰

Für den Psychologen John Suler ist gerade dieser Aspekt ausschlaggebend dafür, dass es sich beim "TextTalk" im Chat um eine intensivere, "reineren" Art des Kommunizierens handelt, von der die nonverbalen, paralinguistischen Signale und die soziale Präsenz ablenken würden.²³¹ Dadurch wird die Kommunikation

²²⁶ Vgl. Howard Rheingold: Virtuelle Gemeinschaft: Soziale Beziehungen im Zeitalter des Computers. Seite 12ff.

²²⁷ Ebd. Seite 38.

²²⁸ Hardy Prothmann: Gemeinsam einsam; in SPIEGEL ONLINE, 03. Mai 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,74831,00.html>

²²⁹ Vgl. Ebd.

²³⁰ Howard Rheingold: Virtuelle Gemeinschaft: Soziale Beziehungen im Zeitalter des Computers. Seite 41

²³¹ Vgl. John Suler: Psychological Dynamics of Online Synchronous Conversations in Text - Driven Chat Environments, <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/texttalk.html>

direkter und offener und fördert gleichzeitig die Phantasie- und Vorstellungskraft der Teilnehmer, und erlaubt mitunter einen tieferen Einblick bezüglich des Chatpartners als bei direkten Zusammentreffen. "Gerade die frei gewählten Rollen der Chatter offenbaren unter Umständen mehr von ihren Charakteren als die Rollen, die sie in der Gesellschaft 'spielen'.²³² Zu einem ähnlichen Ergebnis kam die Soziologin Andrea Baker, als sie "Online-Paare" nach ihren Erfahrungen mit der Kommunikation per Netz befragte. Im Allgemeinen gaben die Befragten an, dass ihre Gespräche vor allem durch Ehrlichkeit und Offenheit gekennzeichnet waren, so dass die äußere Erscheinungsweise bei einem späteren Treffen nicht mehr eine so große Rolle spielte.²³³ Doch gerade die fehlenden Informationen des Gegenübers bieten sich, wie auch in einem vis-à-vis-Gespräch beim Kennenlernen, als Gesprächsstoff an. Fragen zum Alter, zur Tätigkeit oder zum Aufenthaltsort der teilnehmenden Personen sind in den Chats als wiederkehrende Motive zu finden.²³⁴ Auf diese Art und Weise versuchen die Teilnehmer, sich ein Bild vom anderen zu machen. Als Grundlage dient dafür die Annahme, dass die Auskunft gebende Person keine Unwahrheiten veröffentlicht. Dies gilt ebenso für die individuelle Personbeschreibung, die von den Chatdiensten angeboten werden. Dort können die Teilnehmer, in Art einer Kontaktanzeige, ihre elementaren Merkmale zu ihrem Äußeren oder ihre Interessen eintragen, die dann von den anderen Chattern abgerufen werden können.

Ein weiterer in diesem Zusammenhang behandelter Punkt ist die soziale oder kommunikative Gleichheit innerhalb der Netzkommunikation (siehe weiter Punkt 4.2.2.2).

Grundlegend kann nun zusammengefasst werden, dass im virtuellen Cyberspace Kontakte geknüpft und Gemeinschaften gebildet werden können. Daraus kann gefolgert werden, dass die im Alltag erlernte Kommunikations- und Welttheorie auch in virtuellen Räumen Gültigkeit besitzt. Ebenso lassen die oben aufgeführten Schilderungen darauf schließen, dass die Entkörperlichung der Interaktion u. U. die Kontaktaufnahme erleichtert bzw. zu einer "offeneren" Art des Kontakts führt. Trotz der defizitären Wahrnehmungssituation gelingt der Aufbau einer sozialen bzw. kommunikativen Nähe, wobei das Chatten häufig als Initialhandlung angesehen werden kann, aus der weitere medienvermittelte Kommunikations-

²³² Frank Patalong: Lieber Liebe Online, in SPIEGEL ONLINE, 07. Januar 2000:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,58943,00.html>

²³³ Vgl. Florian Rötzer: Online-Liebschaften, in Telepolis, 19. November 1998:
<http://www.heise.de/tp/deutsch/inhalt/co/2524/1.html>

²³⁴ Vgl. Gisela Hinrichs: Das Chatten im Internet, 1998:
<http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx-2.htm>

handlungen, wie z. B. ein Telefonat, resultieren können bis eventuell sogar ein persönlicher unvermittelter face-to-face-Kontakt zu Stande kommt.

4.2.2 Konversationsmuster

In der Regel enthält jede Kommunikationssituation bestimmte Strukturen und Merkmale, nach denen sie klassifiziert werden kann. Nachdem in Kapitel 4.2.1 nachgewiesen wurde, dass für die beiden Kommunikationsformen Telefonieren und Chatten die Grundlagen für Dialogizität nach Ungeheuer vorhanden sind, soll hier auf die jeweiligen Besonderheiten der medienvermittelten Kommunikation in den Bereichen Turn-Taking und Asymmetrie im Kommunikationsprozess eingegangen werden. Dieses Kapitel soll nun in einer Gegenüberstellung der beiden Kommunikationsformen die entsprechenden sprachtheoretischen Besonderheiten aufzeigen und miteinander vergleichen.

4.2.2.1 Mediales Turn-Taking

Wie bereits oben erwähnt bietet sowohl das Telefonat als auch das Chatten die Möglichkeit zum Sprecher-Hörer-Wechsel bzw. zum Schreiber-Leser-Wechsel. Um die Thematik in ihrer gesamten Komplexität und Regelmäßigkeit zu erfassen, muss allerdings nach weiteren Gesprächsstrukturen und -merkmalen differenziert werden.

Der Kommunikationsforscher Hess-Lüttich teilt den Beginn eines Telefonats (gerade die Gesprächseröffnung, aber auch die Beendigung stellen standardisierte Schaltstellen der Kommunikation dar)²³⁵ in vier kombinierte Gesprächsabschnitte ein:

- a) Die Wahl der Telefonnummer als Appell-Funktion vom Initiator aus (die im Sinne von Bühler als Signal fungiert, das die (Kommunikations-)Absicht des Senders darstellt²³⁶), und das dementsprechende Signalisieren der Gesprächsbereitschaft als Reaktion-Funktion durch Abnahme des Hörers.

²³⁵ Vgl. Günter Schmale: Telefonische Kommunikation – technisch übertragene oder technisierte Kommunikation?, in: Rüdiger Weingarten/Reinhard Fiehler (Hrsg.): Technisierte Kommunikation. Seite 14.

²³⁶ Vgl. Karl Bühler: Sprachtheorie. Seite 28.

- b) Die Identifizierung z. B. durch die Namensnennung (im Gegensatz zu der sonst üblichen Gesprächsinitiiierung beginnt der Nicht-Initiiierende mit dem Sprechen) und die Gegenidentifizierung, indem der Anrufende sich zu erkennen gibt. Bei Personen, die öfters miteinander telefonieren, kann der Gruß und die Identifikation parallel auftreten, z. B. "Hi, ich bin's!".
- c) Die Begrüßung und Gegenbegrüßung.
- d) Die Legitimierung des Anrufs und die Ratifizierung dessen durch den Angerufenen.²³⁷

Diese Anfangssequenzen eines Telefonats lassen sich nur bedingt auf das Chatten übertragen. Ein signifikanter Unterschied ist bereits die Anzahl der Gesprächsteilnehmer. Während beim klassischen Telefonat eine 1:1-Kommunikation (als Einzelgespräch) stattfindet, handelt es sich beim Chatten in der Regel um eine 1:n-Kommunikation (als Gruppengespräch). Im Gegensatz zum Telefonieren, wo eine Telefonnummer für bestimmte Gesprächspartner steht, trifft der Chatbesucher beim Betreten des Chatraumes auf bekannte oder unbekannte Teilnehmer. Mit dem Eintritt in den virtuellen Gesprächsraum, signalisiert der Teilnehmer bereits seine Gesprächsbereitschaft, d. h., dass er an dem bereits laufenden Gespräch teilnehmen möchte, sei es auch nur als Hörer, und er kann davon ausgehen, dass bei den anderen die gleiche Kommunikationsintention besteht. Es entsteht aber nicht automatisch durch jedes neue Gesprächsmitglied auch ein neues Gesprächsthema. Das bedeutet, dass sich Anfangs- und Endsequenzen eines Gesprächs nicht auf alle anwesenden Teilnehmer übertragen lassen, sondern vielmehr individuell gültig sind. Wenn ein Chatter den Raum verlässt, ist für ihn das Gespräch beendet, für die anderen findet es allerdings weiter statt. Da die Teilnehmerschaft ständig wechselt entsteht ein fließender Gesprächsablauf, der immer wiederkehrende Begrüßungs- und Verabschiedungssequenzen beinhaltet. Anhand ausgewählter Sequenzen aus dem unten stehenden Chatbeispiel sollen nun die oben vier genannten Gesprächssequenzen beim Telefonat soweit wie möglich auf den Chat übertragen werden:

zu a) Appell-Funktion in Form der Begrüßung an alle oder bestimmte Teilnehmer vom neu hinzukommenden Teilnehmer aus, z. B. "PrettyWoman: hallo ihr süßen!!!", was so viel impliziert wie "Hallo, ich bin jetzt neu dazugekommen und möchte mich mit Euch unterhalten" oder in der direkten Ansprache "loran: schatz bin da.". Eventuelle Reaktion-Funktion von bereits vorhandenen Chatteilnehmer

²³⁷ Vgl. Ernest W. B. Hess-Lüttich: Das Telefonat als Mediengesprächstyp, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Seite 283ff.

mit einem Gegengruß oder die Aufforderung zur Identifikation, z. B. "MIK *sagt zu* Claudia1: bist du claudia18?".

zu b) Identifizierung im Form der Aliasnennung findet automatisch statt, indem eine Liste aller bereits teilnehmenden Aliasnamen und das Eintreten eines neuen Teilnehmers in den Chatraum für alle sichtbar angezeigt wird, beispielsweise "zicke16: Ist neu bei Fun 4 ...". Oder es werden ausführlichere Informationen von der Person bereitgestellt, z. B. "Claudia1 *sagt zu* MIK: nein bin ich nicht".

zu c) Ist bereits in Punkt a enthalten.

zu d) Entfällt, da der kommunikative Aspekt konstitutiv für das Chatten ist und sich die Chaträume dadurch legitimieren. Während der Anrufer meist am Beginn seines Gesprächs den Grund seines Anrufs nennt, kommen die Mitglieder eines Chatraumes zur zwanglosen und ungerechtfertigten Kommunikation zusammen. Was auch beinhalten kann, dass regelmäßige Chatter sich nach einer bestimmten Zeit kennen oder sich zwei Chatter für einen bestimmten Zeitpunkt in einem bestimmten Chatraum verabreden und sich dann auch gezielte Fragen stellen können. In der Regel kommt aber ein neuer Teilnehmer zu einem bereits laufenden Gespräch hinzu und passt sich entweder an das gegenwärtige Thema an oder versucht, ein neues zu etablieren.

Fun 4, Teil 5:

(22:05:07) PrettyWoman: Ist neu bei Fun 4 ...

(22:05:08) ****Stemschen** *flüstert zu* ALL: Cu @ll!

(22:05:10) rosarot: wieviel steht's denn?

(22:05:16) sweet15: Ist neu bei Fun 4 ...

(22:05:20) (M)agickelly75 *lacht zu* ALL: 1:1

(22:05:23) PrettyWoman: hallo ihr süssen!!!

(22:05:32) Chantalle *sagt zu* Tiamat: nein

(22:06:10) dreitagebart: *gone*

(22:06:15) (M)agickelly75 *flüstert zu* ALL: *grööhhhl* Das Bild is wieder da !!!
Man fasst es nicht....ES GESCHEHEN DOCH NOCH ZEICHEN UND
WUNDER !!!!

(22:06:44) Feri(m)20 *sagt zu* Chantalle: wie würdest du denn reagieren,wenn ich
Handynummern sammeln würde

(22:06:49) Juli*: Ist neu bei Fun 4 ...

(22:06:52) Juli*: Ist neu bei Fun 4 ...

(22:07:12) ***!***Blitz**!*:** Es macht Müde so viel zu lesen ..Wenn so wenig
dahinter steckt.....Aber ich gehe trotzdem noch nicht zu Bett..*gg*

(22:07:15) Marina*: *schon so weit dass sich für Fussball interessiert*

(22:07:45) Suesser26/Thuringen_ küßt Chantalle: wieso wäre?ich bin´s und was heißt denn Cu?

(22:07:51) Chantalle sagt zu Feri(m)20: Erstens sammle ich keine handynummern und zweitens bist du der erste,dem ich sie gegeben habe.Du bist echt was besonders,und das meine ich auch so

Während "***Sternschen" den Chat mit einem Abschiedsgruß verlässt, hat "PrettyWoman" ihn gerade betreten und begrüßt die anderen Teilnehmer. Gleichzeitig findet ein weiteres Gespräch über den aktuellen Spielstand der Fußball-Europameisterschaft statt, und des Weiteren unterhalten sich "Chantalle" und "Feri(m)20". Dieses Beispiel zeigt, das mehrere Gespräche parallel, aber voneinander getrennt geführt werden können. Diese Gesprächskonstellation wäre am Telefon undenkbar, da das Ohr als einziges Wahrnehmungsorgan überfordert wäre. Vergleichbar ist diese Situation mit einer Party oder einer Gaststätte, wo ebenfalls mehre Gespräche nebeneinander laufen. Solange sie "öffentlich" erscheinen, d. h. für jeden Chatteilnehmer am Bildschirm lesbar, verfügen alle Teilnehmer über permanentes "Mitspracherecht", indem jeder jederzeit einen Beitrag bzw. Kommentar zum Gesagten positionieren kann. Das wiederum macht für "Neueinsteiger" die Zuordnung der einzelnen Kommunikationsstränge schwierig. Der Psychologe John Suler geht davon aus, dass sich Chatter im Laufe der Zeit automatisch an die "buzzing confusion" gewöhnen und einen Weg finden, das für sie Wichtige und Interessante zu fokussieren.

"You have to sit back and follow the flow of the text to decipher the themes of conversation and who is talking with whom. In almost all types of chat environments, you consciously and unconsciously set up mental filters and points of focus that help you screen out 'noise' and zoom in your concentration on particular people or topics of discussion. Often, you become immersed in one of two strings of dialogue and filter out the others. With experience, you develop an eye for efficiently reading TextTalk."²³⁸

Hess-Lüttich weißt darauf hin, dass die Ritualisierung des Telefonatsbeginns seinen Pendant in der Gesprächsbeendigung findet. Da i. d. R. nicht nach bestimmten Takten oder Einheiten telefoniert wird, muss der Abschluss eines Telefonats, wie auch beim unmittelbaren Kontakt, ausgehandelt werden. Dabei geht Hess-Lüttich davon aus, dass normalerweise der Gesprächsinitiator die Interaktion nach Erledigung seines Anliegens mit einem Abschiedsgruß beendet, worauf dann ein Gegenabschiedsgruß folgt. Dabei werden standardisierte Formeln benutzt, die den Weiterbestand des sozialen Kontakts sichern sollen, wie z. B. "Tschüss", "Bis bald", "Bis dann". Dies wird im Übrigen auch dann angewandt,

²³⁸ John Suler: Psychological Dynamics of Online Synchronous Conversations in Text-Driven Chat Environments, <http://www.rider.edu/users/suler/psyber/texttalk.html>

wenn eine erneute Kontaktaufnahme nicht abzusehen ist, beispielsweise mit "Auf Wiederhören".²³⁹ Sobald der Hörer dann aufgelegt ist, ist das Gespräch und damit auch die akustische Wahrnehmungsmöglichkeit tatsächlich beendet, im Gegensatz zum unmittelbaren Kontakt, in dem beispielsweise ein Gespräch beendet werden kann, ohne dass ein Gesprächspartner dazu den Raum verlassen muss. Beim Chatten dagegen ziehen sich, wie bereits oben erwähnt, Begrüßungs- und Verabschiedungseinheiten aufgrund der Vielzahl von Teilnehmern durch den gesamten Chat, und den Interagierenden wird nicht vergleichbar bindend wie bei der mündlichen Kommunikation eine Verabschiedung vorgeschrieben. Der Kontakt ist allerdings mit dem Verlassen des virtuellen Raumes tatsächlich abgebrochen.

Ein typisches Beispiel für monologisch strukturierte medienvermittelte Kommunikation ist das Hinterlassen einer Nachricht auf einem Anrufbeantworter. Dagegen ist für das Telefonat der Sprecher- und Hörer-Wechsel konstitutiv. Darüber hinaus ist bis zu einem gewissen Grad ebenso paralleles Sprechen oder "ins Wort fallen" möglich, ohne den Kommunikationsakt an sich zu stören. Da die einzelnen Beiträge beim Chatten nicht chronologisch vorgegeben sind, haben die Teilnehmer jederzeit die Option, Kommentare zu senden, die dann je nach Übertragungsgeschwindigkeit am Monitor erscheinen. Der Leser/Schreiber verfügt grundsätzlich über die Möglichkeit einen Beitrag zu verfassen und abzusenden. Von daher ist er im Moment der Ausführung des Kommunikationsaktes autonom und von seinem Interaktionspartner nicht unmittelbar beeinflussbar. Das bedeutet, dass die Organisation der Turnübernahme beim Chatten strukturell gänzlich unterschiedlich zum Telefonat oder direkten Kontakt ist. Auch wenn sich innerhalb einzelner Gespräche die Turnusalternanz nach dem Prinzip, der Schreiber bestimmt den nächsten Schreiber (z. B. durch eine direkte, adressierte Anfrage im abgesendeten Beitrag) durchsetzt, bleibt bei einem öffentlichen Chat für alle anderen immer die Möglichkeit zur autonomen Turnübernahme oder Sequenzinitiierung.

Innerhalb des Telefonats kommt der Kontaktsicherung eine wichtige Rolle zu. Durch den direkten Blickkontakt können die Gesprächsteilnehmer nicht passiv sein. Er bietet in der face-to-face-Situation die Möglichkeit, visuell wahrzunehmen, wie das Gegenüber auf das Gesagte reagiert. Während eines Telefonats übernehmen verbale, nonverbale und paralinguistische Erscheinungen diese Aufgabe:

²³⁹ Vgl. Ernest W. B. Hess-Lüttich: Das Telefonat als Mediengesprächstyp, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Seite 285f.

"Verständnissicherung und Hörersignale erfordern zusätzliche Aktivitäten, die sich in einer gegenüber direkten Gesprächen potentiell höheren Frequenz von Kontaktparenthesen ('ne?', 'wa?', 'gell?'), Hörersignalen ('ja', 'hmhm'), Partikeln zur Bestätigung der Übernahme der Sprecherrolle ('Ja, eh, ich mein ...'), Pausenfüllungen ('äh', 'em'); Redeüberlappungsturbulenzen manifestiert."²⁴⁰

Vor allem das Schweigen am Telefon wird häufig als sehr unangenehm empfunden (in der Regel wenn mehr als drei Sekunden nicht gesprochen wird)²⁴¹, weil kein anderes Sinnesorgan zur Verfügung steht, mit dem eine Gesprächsflaute oder der eventuelle Abbruch des Gesprächs erkannt werden kann. Von daher werden in Institutionen und bei Behörden meist Pausenfüller wie Musik oder Werbung eingesetzt, um Wartezeiten ohne Gespräch zu überbrücken. Somit kommt auch der sich verbreitenden Stille beim Telefonieren scheinbar ein besonderes Gewicht zu. Dann können Spekulationen darüber auftreten, warum der andere nicht spricht. Schweigesequenzen am Telefon verleiten ebenso dazu, den Hörer wieder aufzulegen, z. B., wenn nach der Hörerabnahme keine Reaktion des Anrufenden stattfindet; das Warten in einer "endlosen" Warteschleife usw.²⁴² Beim Chatten sind ähnliche Verhaltensmuster zur Sicherung des Kontakts zu erkennen. Zwar können Kommunikationsstränge und paralinguistischen Signale nicht parallel ablaufen, aber durch Fragen oder Kontaktparenthesen, wie "Bist du noch da?" oder "Du teilst doch meine Meinung, oder?", wird eine Aufrechterhaltung des Kontakts angestrebt. Analog zum Telefonat kann auch beim Chatten davon ausgegangen werden, dass ein länger andauernder Rückzug aus dem Gespräch als "Schweigen" interpretiert wird und eventuell als Pendant zum Hörerauflegen der Chatraum verlassen wird. Es gibt auch die Möglichkeit, dass die Chatdienste die Kontaktsicherung übernehmen und "schweigende" Chatter zur Gesprächsbeteiligung auffordern.²⁴³ Anders als im unmittelbaren Kontakt ist es ohne weiteres möglich, sich der Kommunikation durch Verlassen des Chatraumes komplett zu entziehen, ohne vorab einen kommunikativen Beitrag zu leisten, da dies automatisch am Bildschirm angezeigt wird.

²⁴⁰ Ebd. Seite 286.

²⁴¹ Vgl. Günter Schmale: Telefonische Kommunikation – technisch übertragene oder technisierte Kommunikation?, in: Rüdiger Weingarten/Reinhard Fiehler (Hrsg.): Technisierte Kommunikation. Seite 14.

²⁴² Vgl. Rainer Schönhammer: Schweigen am Telefon, in: Ulrich Schmitz (Hrsg.): Schweigen. Seite 77ff.

²⁴³ Vgl. Gisela Hinrichs: Das Chatten im Internet, 1998:
<http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx-2.htm>

4.2.2.2 Asymmetrie im medienvermittelten Kommunikationsprozess

Die Asymmetrie oder Symmetrie der Gesprächspartner im Kommunikationsakt lässt sich von verschiedenen Variablen ableiten. Gespräche können nach der Dominanz der Gesprächspartner klassifiziert werden. Je nach Gesprächstyp können die Gesprächsrollen der Teilnehmer bereits vorab determiniert sein, beispielsweise in Gesprächskontexten, in denen die Themeninitiiierung stark institutionalisiert ist, wie bei Prüfungssituationen (der Prüfer gibt das Gesprächsthema vor) oder beim Polizeiverhör (der Polizist stellt die Fragen). Ebenso können Kommunikationshierarchien durch die Zusammensetzung der Gesprächspartner festgelegt sein (z. B. Lehrer-Schüler-Gespräch, Beichtgespräch). Ausschlaggebend dafür ist zum einen der Gesprächskontext und zum anderen die Identifizierung der Gesprächspartner. Es ist davon auszugehen, dass Privatgespräche sowohl unvermittelt als auch medienvermittelt wesentlich unstandardisierter vollzogen werden als die oben genannten Beispiele. Beim Smalltalk auf einer Party können z. B. Barrieren überwunden werden, weil Menschen dort privat, d. h. nicht in Ausübung ihres Amtes oder Berufs, aufeinandertreffen.

Besonders beim Telefonat wird der Gesprächsinitiiierungsphase ein ausschlaggebendes Moment zugesprochen. So wird z. B. vermutet, dass der Anrufer als Initiator des Gesprächs(themas) die dominante Sprecherrolle übernimmt. Schmalzer verwirft diese Annahme jedoch, weil der Angerufene durch die o. g. konstitutiven Merkmale für dialogische Kommunikation jederzeit die Möglichkeit zur Intervention und somit zum Themenwechsel hat.²⁴⁴ So liegt eventuell zu Beginn des Gesprächs eine kurzzeitige Anruferdominanz oder die erste Möglichkeit zur Themenetablierung vor, die jedoch nicht notwendigerweise in eine dauerhafte Überlegenheit übergehen muss. Es kann also eher davon ausgegangen werden, dass sich die sozialen Konversationsregeln aus der unmittelbaren Kommunikation auf Telefongespräche übertragen lassen. Dies stellt einen Unterschied zum Chatten dar. Weil der Identifizierungsprozess bei der Netzkommunikation keine verlässliche Größe bietet, gelten bestimmte soziale oder statusbedingte Hierarchien nicht. Dafür wird der Internetkommunikation eine Barrieren abbauende Struktur zugesprochen. Howard Rheingold sieht durch das Internet einen Platz, an dem sich Gemeinschaften in einem neutralen Raum bilden können, der der sozialen Gleichheit unterliegt. Diesen nennt er den so genannten "Dritten Raum" (neben den beiden anderen "Räumen": Zuhause und Arbeitsplatz),

²⁴⁴ Vgl. Günter Schmale: Telefonische Kommunikation – technisch übertragene oder technisierte Kommunikation?, in: Rüdiger Weingarten/Reinhard Fiehler (Hrsg.): Technisierte Kommunikation. Seite 13f.

in den sich Menschen zu sozialen Zwecken begegnen.²⁴⁵ Der virtuelle Raum steht allen Menschen aus den verschiedensten Kulturkreisen, unterschiedlichen Zeitzonen und Erdteilen zur Verfügung und wahrscheinlich hätten sich viele Menschen ohne das Internet nie kennen gelernt. Trotzdem muss anhand der qualitativen Erhebungen von Internetnutzern berücksichtigt werden, dass längst nicht alle Schichten, Geschlechter oder auch Länder gleichmäßig verteilt sind. Von daher ist die Freiheit im Internet empirisch noch ungleich verteilt.

5 Historische Einordnung

Dieses Kapitel soll sich nun besonders auf die Erneuerungen und auf die möglicherweise daraus resultierenden Veränderungen innerhalb der Kommunikation konzentrieren. Das mobile Telefonieren bietet eine bisher nicht vorhanden gewesene räumliche Unabhängigkeit. Durch SMS können jederzeit Kurznachrichten auf einem Handy hinterlassen werden. Chatkontakte machen vor keiner Landesgrenze halt, sondern ermöglichen internationale Kommunikation. Mit dem Internet können sich immobile Menschen die Kontaktbörsen nach Hause holen. Ebenso ermöglicht die E-Mail Nachrichtenversand und -empfang zu jeder Uhrzeit.

Darüber hinaus hat beim Chatten die Schnelligkeit des schriftlichen Austauschs eine veränderte Schriftlichkeit mit neuen Wörtern, häufig in Anlehnung an englischen Begriffe, und expressiven emotionalen Zeichen hervorgerufen. Und ebenso setzt sich beim SMS-Versand wegen der begrenzten Zeichenanzahl ein ökonomischer Schreibstil durch. Welche Auswirkungen haben diese kommunikativen Innovationen auf unser bisheriges Kommunikationsverhalten? Werden die neuen Kommunikationsmöglichkeiten als Ergänzungen zu den vorhandenen verwendet oder werden bestehende Kommunikationsformen verdrängt? Nachfolgend wird anhand von bisherigen Erfahrungen versucht, mögliche Entwicklungen aufzuzeigen.

²⁴⁵ Vgl. Howard Rheingold: Virtuelle Gemeinschaft: Soziale Beziehungen im Zeitalter des Computers. Seite 39f.

5.1 Raum- und Zeitordnung

Zu den Zeiten, als die beiden wichtigsten medialen Übermittlungsformen der Brief und das Telefon waren, herrschte ein klares Raum- und Zeitgefüge. Mit der schriftlichen Übermittlung per Brief konnten Räume überwunden werden, aber je nach Bestimmungsort musste mit einer langwierigen Auslieferungszeit gerechnet werden. Mit der sprachlichen Übermittlung per Telefon wurden ebenso Räume im Sinne der dazwischen liegenden Entfernungen überwunden, allerdings waren die Teilnehmer zeitlich und örtlich an den Telefonanschluss gebunden, um die Nachricht entgegenzunehmen. Dies änderte sich im ersten Beispiel mit der Erfindung des Faxgeräts, das eine fast zeitgleiche schriftliche Übermittlung möglich machte, und im zweiten Beispiel mit dem Anrufbeantworter, der mündliche Nachrichten in Abwesenheit des Teilnehmers aufzeichnet. Somit wurden die synchrone schriftliche Übertragung und die asynchrone mündliche Übertragung möglich. Jedoch eignen sich die beiden Kommunikationsarten aufgrund der fehlenden Wechselseitigkeit nicht für einen Dialog. Dafür wurden die grundlegenden Voraussetzungen erst mit dem Internet bzw. mit dem Handy geschaffen. Mit dem Internet wird Text sekundenschnell in die ganze Welt übertragen, und ebenso schnell kann ein Feedback darauf zurückgesendet werden. Ob der Empfänger einer Nachricht in Unna oder in Tokio sitzt, spielt bei der Übertragungszeit keine Rolle. Auch die Erfindung des Mobiltelefons eröffnet neue Kommunikationsräume. Der Teilnehmer ist optional zu jeder Zeit erreichbar und muss keinen bestimmten Ort aufsuchen, der mit einem Telefon verankert ist. Es steht ihm offen, das Medium überall hin mitzunehmen und somit auch permanent erreichbar zu sein. Das bedeutet auch, dass der Anrufer vorab keine Informationen über den Aufenthaltsort seines Gesprächspartners besitzt. Während im Festnetz u. a. eine private Telefonnummer zu einem bestimmten Anschlussort navigiert, führt eine Nummer im Mobilfunk zu einem bestimmten Teilnehmer.

Die Neuerungen am Telefonmarkt haben auch die sozialen Umgangsnormen des Mediums ins Wanken gebracht. Früher war der Ort zum Telefonieren dort, wo sich das Telefon befand, z. B. im Büro, daheim oder in einer Telefonzelle. Bei dem Wunsch nach einem ungestörten Telefonat wurde eventuell ein entsprechender Raum aufgesucht. Bei wichtigen, schwierigen Telefonaten werden z. B. auch in Büros die Türen geschlossen. Von daher eignet sich das Medium Telefonat hervorragend für private, intime Gespräche, die nicht für Dritte gedacht sind. Durch die Mobiltelefone hat sich dieser Status zum Teil verändert. So ist es

inzwischen gang und gäbe, dass das Handy im Zug, im Restaurant, auf der Straße etc. klingelt. Somit werden aus den Privatgesprächen teilweise öffentliche Gespräche, und der unmittelbar Anwesende wird quasi zum Mithören gezwungen. Und aus dem vorab privaten Raum zum Telefonieren wird nun ein öffentlicher:

"Auch ein Großteil des Unwillens, den Handys wecken, rührt aus der Verkennung ihres Charakters: dass da einer ein privates Kommunikationsgeschäft in aller Öffentlichkeit verrichtet."²⁴⁶

Wechselseitige, synchrone Kommunikation, die durch Medien vermittelt wird, kann zwar räumliche aber nicht zeitliche Abhängigkeiten aufheben. Die beiden Gesprächspartner müssen zum gleichen Zeitpunkt "vernetzt" und erreichbar sein, unabhängig vom derzeitigen Aufenthaltsort. Dagegen bietet asynchrone medienvermittelte Kommunikation sowohl die Aufhebung der örtlichen als auch der zeitlichen Abhängigkeit. Da es sich bei einem E-Mail-Account um eine elektronische Adresse im Gegensatz zur physischen beim Briefkasten handelt, kann der Empfänger überall auf der Welt den Inhalt seiner Mailbox einsehen.

Durch die Erschaffung des virtuellen Raumes innerhalb der Chatkommunikation wurde ein neues gemeinsames "Zeigfeld" bzw. Wahrnehmungsfeld erschaffen. Bisher war der Ich-Jetzt-Hier-Origo eindeutig auf die körperliche KoPräsenz der Kommunikationsteilnehmer in einem Raum definiert. So genannte Avatare bieten beispielsweise die Möglichkeit, dass sich der Teilnehmer eine Vertretung in Form einer Figur aussuchen, die sich dann in einen fiktiven (d. h. nur am Bildschirm existierenden) Raum begibt und dort mit den anderen Teilnehmern über ein gemeinsames Zeigfeld verfügt. So können sie sich z. B. auf Gegenstände in der konstruierten Umgebung beziehen ("zeigen"), in Anlehnung an das Modell "demonstratio ad oculos" in der unvermittelten Wahrnehmungssituation. Wogegen die medienvermittelte Kommunikation bisher durch das Modell "Deixis am Phantasma" determiniert war. Durch diesen konstruierten Interaktionskontext befindet sich der Teilnehmer in zwei "Räumen" gleichzeitig: Ausgehend von der realen Umgebung seines Computers, durch dem ihm der Zugang zum fiktiven Raum, in dem er ebenfalls präsent ist, ermöglicht wird.²⁴⁷

²⁴⁶ Gundolf S. Freyermuth: Kommuniket te, in c't,12/2000:
<http://www.heise.de/ct/00/12/092/default.shtml>

²⁴⁷ Vgl. Karl Bühler: Sprachtheorie. Seite 102ff.

5.2 Sprach- und Textwandel

Die Befürchtungen von Sprach- und Kommunikationswissenschaftlern bezüglich der Internetkommunikation spalten sich hauptsächlich in zwei Annahmen: Zum einen wird befürchtet, dass sich die Kenntnisse über die deutsche Sprache in bezug auf Orthographie, Interpunktion, Grammatik usw. deutlich verschlechtern werden. Diese Befürchtung scheint zunächst paradox, da eigentlich davon ausgegangen werden sollte, dass durch die Frequentierung der Schriftlichkeit genau das Gegenteil zu erwarten wäre. Zum anderen wird durch das häufige Verwenden von englischen Begriffen, Abkürzungen etc. eine Vermischung der beiden Sprachen zum Nachteil der deutschen Sprache angenommen. Dagegen ordnen die Optimisten die Websprache als Bereicherung der Schreibkultur ein und weisen auf deren Innovationsfähigkeit und die daraus resultierende Vielfalt hin.²⁴⁸

Eine besondere Eigenart der Netzkommunikation ist die Ähnlichkeit zur sprechsprachlichen Rede. Von daher wird das stilistische Mittel auch "verschriftete Mündlichkeit" oder "mündliche Schriftlichkeit" genannt²⁴⁹, denn Unterhaltungen in Chaträumen sind konzeptionell mündlich aufgebaut, wohingegen die Schriftsprache in der Regel konzeptionell schriftlich z. B. eine Magisterarbeit, aufgebaut ist. Dabei sind Überschneidungen möglich, beispielsweise bei einem privaten Brief.²⁵⁰ Auf den engen Bezug zur Mündlichkeit deuten die eingesetzten sprechsprachlichen und umgangssprachlichen Elemente, wie beispielsweise "nix", "aufs" oder "watt".²⁵¹ Günther und Wyss haben als weiteres Indiz der konzeptionellen Mündlichkeit der Webkommunikation bei Untersuchungen von E-Mails ebenfalls häufig verschriftlichte Dialekte, so genannte Mundart, vorgefunden, z. B. "datt", "sodele" oder "aba".²⁵² Eine neue Verschriftlichung der gesprochenen Sprache findet sich bei solchen Begriffen, bei denen die Schreibweise der (artikulatorischen) Phonetik

²⁴⁸ Vgl. Ulla Günther/Eva Lia Wyss: E-mail-Briefe – eine neue Textsorte zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit, in: Ernest W. B. Hess-Lüttich (Hrsg.): Textstrukturen im Medienwandel. Seite 82 und Martin Haase u. a.: Internetkommunikation und Sprachwandel, in: Rüdiger Weingarten (Hrsg.): Sprachwandel durch Computer. Seite 81f.

²⁴⁹ Vgl. Ulla Günther/Eva Lia Wyss: E-mail-Briefe – eine neue Textsorte zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit, in: Ernest W. B. Hess-Lüttich (Hrsg.): Textstrukturen im Medienwandel. Seite 70.

²⁵⁰ Vgl. Martin Haase u. a.: Internetkommunikation und Sprachwandel, in: Rüdiger Weingarten (Hrsg.): Sprachwandel durch Computer. Seite 59f.

²⁵¹ Vgl. Jens Runkehl/Peter Schlobinski/Torsten Siever: Sprache und Kommunikation im Internet, 1998: <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/einstieg.htm>

²⁵² Vgl. Ulla Günther/Eva Lia Wyss: E-mail-Briefe – eine neue Textsorte zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit, in: Ernest W. B. Hess-Lüttich (Hrsg.): Textstrukturen im Medienwandel. Seite 70ff.

unterliegt, z. B. "*hiiii*" steht für das Weinen (Heulen) oder "*grööhhhl*" für Lachen.

Durch die vorherrschende Textkürze und -reduzierung wird häufig auf die Gefährdung der Universalität der Sprache hingewiesen. Die direkte Wechselseitigkeit und die daraus resultierende Textkürze der Beiträge erinnern andererseits an einen Schlagabtausch im Gespräch. Das Ergebnis des eiligen Schreibens ist häufig ein Telegrammstil, der viele orthografische Fehler in sich birgt und die Groß- und Kleinschreibung und Satzzeichen z. T. gänzlich vernachlässigt,²⁵³ z. B. " Angel *frohlockt zu* polarsternchen: Dir Franzosen habe es doch geschafft!!! MIST!!!!!!!!!!!!!" oder " Suesser26/Thueringen_ *flüstert zu* ALL: Tschau an Alle hier und viel spaß noch am Chaten sagt euch Marcel". Interessant hierbei ist, dass die fehlerhafte Rechtschreibung nicht als Rückschluss auf die Orthographiekennntnisse des Einzelnen gewertet wird. Vielmehr herrscht ein eindeutiger Konsens darüber, dass Fehler auf Grund der Schnelligkeit des Schreibens zustande kommen.²⁵⁴ Durch die grundsätzliche Akzeptanz der mitunter unvollständigen Sprache und fehlenden Orthografie im Netz werden allgemein verschlechternde Auswirkungen bezüglich der Kenntnisse in den Bereichen Rechtschreibung, Interpunktion usw. erwartet.²⁵⁵ Ebenso wird durch die kurzen Beiträge ein hohes Maß an kontextuellem Wissen bei den anderen Teilnehmer vorausgesetzt, was wiederum zum Einsatz von Ellipsen und Anakoluthen in ähnlicher Weise wie bei einem vis-à-vis-Gespräch führt, beispielsweise "Mad_Mac *lacht zu* Alessandro: danke kommt auf die Ignore Liste !!!!".²⁵⁶

Weiterhin wird der häufige Gebrauch von Anglizismen beim Chatten oder auf den Webseiten unterschiedlich bewertet.²⁵⁷ Besonders zahlreich werden dabei Begriffe im Zusammenhang mit dem Computer oder der elektronischen Kommunikation verwendet, beispielsweise "Desktop", "Scanner", "E-Mail", "Provider" oder "Homepage". Dafür spricht in erster Linie, dass die Begriffe durch den englischen Ausdruck prägnanter bezeichnet werden, wohingegen eine

²⁵³ Vgl. Jens Runkehl/Peter Schlobinski/Torsten Siever: Sprache und Kommunikation im Internet, 1998: <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/einstieg.htm>

²⁵⁴ Vgl. Uta M. Quasthoff: Kommunikative Normen im Entstehen: Beobachtungen zu Kontextualisierungsprozessen in elektronischer Kommunikation, in: Rüdiger Weingarten: Sprachwandel durch Computer. Seite 41.

²⁵⁵ Vgl. Peter Schlobinski: Anglizismen im Internet, <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx-14.htm>

²⁵⁶ Vgl. Jens Runkehl/Peter Schlobinski/Torsten Siever: Sprache und Kommunikation im Internet, 1998: <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/einstieg.htm>

²⁵⁷ Vgl. SPIEGEL ONLINE: Englisch macht Deutsch nicht kaputt, 08. August 2000: <http://www.spiegel.de/kultur/gesellschaft/0,1518,88263,00.html>

deutsche Übersetzung häufig umständlich oder sinnabweichend wäre.²⁵⁸ Oft gibt es für einen englischen Begriff mehrere deutsche Entsprechungen, beispielsweise führt der Verein zur Wahrung der deutschen Sprache in seiner Liste für überflüssiges oder vermeidbares Englisch in diversen Fachsprachen Folgendes auf: "display = Anzeige, Bildschirm, Sichtfeld" oder "interface = Schnittstelle, Verbindung, Anschluss".²⁵⁹ Eine weitere Abwandlung englischer Begriffe stellt die Partizipialbildung englischer Lexeme dar, wie z. B. "gedownloadet", "upgegradet", "gechattet" oder "gescannt". Darüber hinaus werden ebenso Komposita ("Internetseite", "Computerprogramm" oder "Mauspad") und Hybriden ("Scrollmaus", "Flachbrettscanner" oder "Chatraum") gebildet.²⁶⁰ Aufgrund der Vermischung von englischen und deutschen Begriffen benennen Sprachwissenschaftler die Webkommunikation auch als Pidgin-Sprache, die sich als Mischsprache (in diesem Fall "Denglisch") u. a. durch einen geringen Wortschatz und reduzierte Syntax auszeichnet.²⁶¹ Das beständige Verwenden der neuen Begriffe hat beispielsweise zur Konsequenz, dass diese seit Kurzem im aktuellen Duden mitaufgeführt werden, z. B. "Log-in" und "Upgrade".²⁶²

Für den Emotionstransfer und Zustandbeschreibungen werden häufig auch Elemente eingesetzt, die aus Comics bekannt sind, z. B. "grins", "schluchz" oder "lach". Diese Elemente werden als so genannte "Wurzelwörter" bzw. infinite Verb-Letzt-Konstruktionen bezeichnet, die als Infinitivgebilde nur aus dem Verbstamm bestehen: "Syntaktisch gesehen handelt es sich um eine spezielle Infinitivkonstruktion, die bis auf wenige Ausnahmen durch Verbendstellung des Verbstammes gekennzeichnet ist, [...]".²⁶³ Eine Neuerung stellen auch die adjektivistischen Erweiterungen der Comicbegriffe dar, zur näheren Bestimmung einer Handlung: "So werde aus 'guck' zum Beispiel 'frechguck', 'liebguck', 'ganzliebguck' oder 'traurigindieeckeguck'".²⁶⁴ Darüber hinaus werden Smileys für den emotionellen Übertragungsprozess verwendet. Konzeptionell stellen diese Elemente Gefühlsäußerung eines Gesichts bzw. partielle Gesichtsausdrücke dar, z. B. das lachende Gesicht ":-)", das zwinkernde Auge ";-)", das traurige Gesicht

²⁵⁸ Vgl. Peter Schlobinski: Anglizismen im Internet, <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx-14.htm>

²⁵⁹ Vgl. <http://www.vds-ev.de/vds/anglizismenliste.htm>

²⁶⁰ Vgl. Jens Runkehl/Peter Schlobinski/Torsten Siever: Sprache und Kommunikation im Internet, 1998: <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/einstieg.htm>

²⁶¹ Vgl. Peter Schlobinski: Anglizismen im Internet, <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx-14.htm>

²⁶² Vgl. <http://www.duden.de/>

²⁶³ Vgl. Jens Runkehl/Peter Schlobinski/Torsten Siever: Sprache und Kommunikation im Internet, 1998: <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/einstieg.htm>

²⁶⁴ Stefan Kruse: LOL, eine Websprache gibt es nicht, in Süddeutsche Zeitung Online, ohne Datumsangabe: <http://www.sueddeutsche.de/computer/websprache.htm>

":-("). Eine ähnliche Funktion besitzen auch Akronyme, die gleichzeitig die Schreibökonomie fördern, wie beispielsweise "btw = by the way", "o4y = only for you" oder "ROTF = rolling on the floor laughing". Für beide kommunikativen Neuerungen gilt, dass es kein sprechsprachliches Pendant gibt, vielmehr soll auf diese Art und Weise die fehlende direkte nonverbale und parasprachliche Wahrnehmung kompensiert werden (siehe auch Kapitel 4.2.1.1).

Besonders häufig sind Anglizismen ebenso in den Begrüßungs- ("Hi") und den Verabschiedungssequenzen ("Bye" oder "CU = See you") zu finden. Der Sprachwissenschaftler Schlobinski erklärt dies mit der allgemeinen Akzeptanz, vor allem bei den jüngeren Generation, dieser Begriffe in der Alltagssprache.²⁶⁵ Eine weitere Besonderheit stellt der Partikel "re"²⁶⁶ dar, der als Gegengruß "rehi" oder "re (*Nick*)name" fungiert.

Abschließend geht Schlobinski jedoch davon aus, dass in den Chaträumen die deutsche Sprache vorherrscht und englische Begriffe weitaus weniger verwendet werden als angenommen. Er kommt zu dem Resultat, dass der Gebrauch von englischen Wörtern innerhalb der Internetkommunikation keine grundlegenden Auswirkungen auf die deutsche Sprache haben wird, da Anglizismen vor allem innerhalb der folgenden drei Bereiche verwendet werden:

- ?? innerhalb von Begrüßungs- und Verabschiedungsritualen;
- ?? innerhalb der Akronymenverwendung;
- ?? bei der Wahl der Nicknamen. Beispiele aus dem "Fun"-Chatraum von Allegra wären hierfür: "Mad Max", "JustToday" oder "shedevil".²⁶⁷

Die aufgeführten schriftlichen Variablen der Textlichkeit im Internet führen ebenso dazu, dass trotz standardisierter Computerschrift eine kommunikative Nähe hergestellt werden kann. Während ein handschriftlicher Brief Persönlichkeit vermittelt, gilt ein getippter Brief als unpersönlich und neutral. An-/Eingefügte Bilder, Zeichnungen oder Formatierungen können dies bei der Computerkommunikation kompensieren. Festgehalten werden kann auch, dass es die eine Internetsprache bzw. -schrift nicht gibt, vielmehr muss kontextabhängig differenziert werden.

²⁶⁵ Vgl. Peter Schlobinski: Anglizismen im Internet,
<http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx-14.htm>

²⁶⁶ steht als Abkürzung für "to reply" = antworten, erwidern und als Schaltfläche in den entsprechenden Kommunikationssoftware-Programmen zur Verfügung.

²⁶⁷ Vgl. Peter Schlobinski: Anglizismen im Internet,
<http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx-14.htm>

Weiterhin stellt sich noch die Frage, ob diese neuen schriftlichen Ausdrucksweisen sich auch auf andere Kommunikationsarten z. B. auf das Telefonat auswirken. Einige Prognosen gehen davon aus, dass die Kommunikation per Netz nicht nur den Briefverkehr, sondern ebenso Telefonate ersetzen wird.²⁶⁸ Ein schlagkräftiges Argument für die Internetkommunikation per E-Mail gegenüber dem Briefverkehr ist die schnellere Übertragungszeit. Ebenso könnte die bequeme Abwicklung von zu Hause einen Vorteil darstellen, und u. U. sind die Kosten ebenfalls geringer. Es ist allerdings nicht möglich, Gegenstände zu verschicken, z. B. in Form von kleinen Präsenten. Darüber hinaus bietet sich die E-Mail zum vermitteln von kurzen Informationen ohne direkte Feedbackerwartung an. Dieser Aspekt könnte zu einer Abnahme von Telefonaten führen. Der Absender muss sich keine Gedanken darüber machen, ob er der Empfänger gerade empfängsbereit ist, sondern kann seine Information u. Ä. dann senden, wenn es ihm gerade in den Sinn kommt. Von daher ist auch die Hemmschwelle beim Versenden von E-Mails wesentlich geringer als bei den älteren medialvermittelten Kommunikationsarten. Resultate sind die so genannten "Junk-Mails" mit sinnlosen Inhalten oder fehlender Stil (beispielsweise fehlende Anrede oder Verabschiedung) innerhalb von E-Mails.²⁶⁹ Von daher sieht der Kommunikationswissenschaftler Lutz Erbring in der zunehmende Nutzung von E-Mail eine Verlagerung von Qualität auf Quantität.²⁷⁰ Das Chatten stellt dagegen keine direkte Konkurrenz für die etablierten Kommunikationsformen wie Briefe oder Telefonate dar. Sowohl beim Briefe schreiben als auch beim Telefonieren ist die Kommunikation an einen bestimmten Adressaten gerichtet. Das Chatten zeichnet sich gerade dadurch aus, dass Menschen miteinander in Kontakt treten, die sich vorab nicht kennen. Darüber hinaus können sich nach mehrmaligem Kontaktieren im Chatraum durchaus weiterführende Sozialhandlungen anknüpfen, bei denen dann häufig auf andere Medien, wie z. B. das Telefon, zurückgegriffen wird.

²⁶⁸ Vgl. Ulla Günther/Eva Lia Wyss: E-mail-Briefe – eine neue Textsorte zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit, in: Ernest W. B. Hess-Lüttich (Hrsg.): Textstrukturen im Medienwandel. Seite 63.

²⁶⁹ Vgl. HeiseOnline: Ärger über stillose E-Mails, 11. September 2000: <http://www.heise.de/newsticker/data/wst-11.09.00-001/>

²⁷⁰ Vgl. SPIEGEL ONLINE: Keine Zeit Kinder, ich surfe, 19. Juni 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,81574,00.html>

6 Fazit

Durch vorliegende Arbeit wurde bestätigt, dass sich das Chatten als komplett neue Kommunikationsform präsentiert. Die Verkabelung von Computern ermöglicht eine direkte Wechselseitigkeit, die bisher innerhalb der schriftlichen Kommunikation undenkbar war. Gleichzeitig bietet diese Synchronität die Möglichkeit zum unmittelbaren Schreiber-Leser-Wechsel, in Anlehnung an den Hörer-Sprecher-Wechsel in mündlichen Gesprächen. Von daher kann der Chat als schriftlicher Dialog bzw. textbasiertes Gespräch mit kommunikationstheoretischen Elementen (wie Turn-Taking, Gesprächseröffnungs- und -beendigungssequenzen u. a.) klassifiziert werden. Als neue Kommunikationsart ist die schriftliche synchrone Kommunikation in den vorhandenen Kommunikationstheorien, in dieser Arbeit am Beispiel der Kommunikationstheorie von Gerold Ungeheuer aufgezeigt, nicht in ihrer ganzen Komplexität erfassbar. Die Entkörperlichung und der Entzug des Sprechaktes innerhalb der Interaktion stellt die Chat-Teilnehmer vor die Aufgabe, die fehlenden Kommunikationsmerkmale zu kompensieren. Dies geschieht im Bereich der parasprachlichen Zeichen, die durch den Einsatz von Emoticons, Akronymen usw. Gefühlsbeschreibungen, kommunikative(s) Handlungen und Verhalten, soziale Nähe u. a. transferieren sollen. Dadurch wird ein neues schriftliches Stilmittel im parasprachlichen Bereich geschaffen. Um eine Abgrenzung zu den mündlichen Merkmalen zu ermöglichen, bietet sich eine Unterteilung der gesamten parasprachlichen Symbole in die folgenden zwei Kategorien an: in parasprechsprachliche und in paratextsprachliche Signale. Unter paratextsprachlichen Zeichen sind somit die in dieser Arbeit aufgeführten Erscheinungen unter Punkt 4.2.1.1 gemeint. Die wachsende Zahlen der Chat-Teilnehmer und der Bedarf an nachfolgende Sozialhandlungen (wie ein Telefonat oder ein persönliches Treffen) lässt darauf zu schließen, dass der Emotionstransfer beim Chat durch die o. g. Elemente funktioniert. Dies wiederum lässt die Rückschluss zu, dass weder körperliche Anwesenheit noch parasprechsprachliche Elemente für die Definition des Gesprächs konstitutiv sind, sondern der Schwerpunkt vielmehr auf der direkten Wechselseitigkeit liegt. Trotzdem sollte berücksichtigt werden, dass ein mündliches Gespräch eine größere Authentizität des Individuums vermittelt als das geschriebene Wort. Von daher ist die Anonymität der beiden Gesprächspartner beim Chatten am größten. Dies hält die Teilnehmer allerdings nicht zwangsläufig davon ab, intime oder vertrauliche Kommunikationsinhalte auszutauschen. Wie in der vorliegenden Arbeit beschrieben, stellt diese Art der Kommunikation für bestimmte Individuen durchaus ein Vorteil dar.

Die o. g. Merkmale und das Konzept der Mündlichkeit der Chat-Beiträge weist auf eine neue Schriftsprache hin, die sich durch das Internet entwickelt hat. Weil sich der neue Textstil hauptsächlich an der mündlichen Sprache orientiert und somit flexiblere Regeln besitzt als die Schriftsprache, handelt es sich nicht um ein neues, kompliziertes Regelwerk. Vielmehr gleicht sich die Schriftsprache an die Sprechsprache an. Allerdings unterscheiden sich die schriftlichen Kommunikationstypen im Internet voneinander. Beispielsweise ist die E-Mail-Kommunikation konzeptionell schriftlich und das Chatten konzeptionell mündlich. Durch diese konzeptionelle Mündlichkeit wird Chatten häufig als schriftliches Telefonieren klassifiziert. Was wiederum die Vermutung nahe legt, dass sich die Kommunikation von dem Telefon auf den Chat verlagern könnte. Diese Annahme wird durch diese Arbeit allerdings nicht bestätigt. Vielmehr wird das Chatten als Initialhandlung zur Kontaktaufnahme getätigt. Aufgrund ihres knappen Informationscharakters könnte die E-Mail-Kommunikation oder das Versenden von SMS-Nachrichten die bestimmt Telefonate zur bloßen Informationsübermittlung ablösen.

Die ursprüngliche Motivation zum Chatten besteht darin, neue Kontakte zu knüpfen. In den Chat-Räumen treffen Menschen aufeinander, die sich unter anderen Umständen vielleicht nie kennen gelernt hätten. Die Intention für ein Telefonat ist häufig die Aufrechterhaltung und Pflege des persönlichen Kontakts. Dieser kann auch bei unterschiedlichen Aufenthaltsorten aufrecht erhalten bleiben, weil beide Medien mühelos Distanzen überwinden. Die Mobilität oder die Entfernung der Interaktionspartner voneinander spielt demnach keine Rolle mehr. Von daher kann darauf geschlossen werden, dass die beiden Medien Kommunikationsmöglichkeiten unterstützen, die ohne sie nicht möglich wäre. Trotzdem muss auch berücksichtigt werden, dass sowohl das Chatten als auch das Telefonieren eine selektive Nahbarkeit ermöglichen, bei der das Individuum jedes Mal neu seine "Gesprächsbereitschaft" bestimmen kann. Weitere Medien wie Anrufbeantworter oder E-Mail stellen jedoch die Möglichkeit zur Verfügung, Informationen und Nachrichten auch unabhängig vom Zeitfaktor zu übermitteln, wenn der Empfänger z.B. nicht geschäftsbereit ist. Eine zusätzliche raum-unabhängige Kommunikationssituation wurde ebenso mit dem Mobiltelefon geschaffen. Der Empfänger ist nicht mehr von der Telefonbuchse abhängig, sondern potenziell überall und zu jeder Zeit erreichbar. All dies gibt keinen Aufschluss über die kommunizierten Inhalte, über die Kontaktdauer und -intensität, über eine eventuelle Verlagerung verschiedener Gesprächstypen usw. Diese Fragen wären vielmehr für weitere Untersuchungen von Interesse.

7 Anhang

7.1 Glossar

Alias

Ein ausgedachter Name oder ein Begriff, den man stellvertretend für einen anderen Namen oder Begriff verwendet.

AOL (America Online)

Anbieter systemgebundener Dienste und von -> Internet-Zugang

Attachment

Anhang an eine -> E-Mail

Channel

Themenkanal beim -> Chat

Chat

Online-Unterhaltung in Echtzeit über die Tastatur auf einer -> Internetseite

Community

Virtuelle Gemeinschaften als soziale Zusammenschlüsse, die sich im -> Internet bilden und kommunizieren

Cyberspace

Aus "cybernetics" (Kybernetik) und "space" (Raum) gebildetes Wort: computererzeugte künstlich-virtuelle Welt, die mit geeigneter Ausrüstung dreidimensional erlebt wird und dem Betrachter bzw. Anwender real erscheint (z.B. bei Computerspielen, Flugsimulatoren etc.)

DARPA (Defence Advanced Research Project Agency)

Militärische Forschungsbehörde in den USA, die wesentlich am Aufbau des -> Internets beteiligt war

E-Commerce (Electronic Commerce)

Elektronischer Geschäftsverkehr, elektronischer Handel, -> Internet-Handel

E-Mail (Electronic Mail)

Elektronische Briefpost, die über das -> Internet oder andere Netzwerke verteilt wird, beliebiger Datenaustausch ist möglich

Einloggen

Anmelden bei einem Rechner mit Benutzererkennung und Passwort

Emoticon

Aus "emotion" (Gefühl) und "icon" (Ikon) gebildetes Wort; -> Smiley

Fax

Kurzform für Telefax: mit Fernkopiersystem übermitteltes Schreiben; Dokument o. Ä.

Flame

Beschimpfung per -> E-Mail oder -> Usenet-Beitrag

Flatrate

Pauschaltarif von -> Internet-Providern

Handy

Mobiltelefon

Homepage

In Online-Diensten Einstiegs- und Übersichtsseite eines Anbieters oder Privatseiten im -> Internet

Host

Zentrales Rechnersystem in einem Netzwerk

Hypertextsystem

Darstellung von verketteten Informationen in einem einfachen Text, der dem Anwender diese Verkettung verbirgt

Informationstechnologie (IT)

Der Begriff umfasst die elektronische Datenverarbeitung (EDV) sowie die Datenfernübertragung

Internet

Ein aus "international" und "network" gebildetes Wort: weltweites Netzwerk von Computernetzen

Internet Relay Chat (IRC)

Protokoll zur -> Online-Kommunikation zwischen zwei und mehr Internet-Usern

ISDN (Integrated Services Digital Network)

Leitungsstarkes digitales Telefonnetz

Mailbox

Elektronischer Briefkasten, bei dem man Nachrichten abholen und -legen kann

Modem

Ein Gerät, das digitale Signale aus dem Computer in analoge für das normale Telefonnetz umsetzt und umgekehrt

MUD (Multi User Dungeon)

Virtuelle Fantasiespiele

Newsgroup (News-Gruppe)

Schwarzes Brett zu bestimmten Themenbereichen

Netiquette

Zusammensetzung aus "Net" (Netz) und "Etiquette"; bezeichnet die allgemein akzeptierten Umgangsregeln für das soziale Miteinander

Newbies

Neulinge, Ausdruck für neue und unerfahrene -> Internet -Benutzer

Nickname

(Alternativ)Name eines Nutzers beim-> Chatten

Online

Unmittelbar mit einem Zentralrechner verbunden

Offline

Vom Hauptrechner getrennt

Posten

Veröffentlichen von Nachrichten, Beiträgen in einer -> Newsgroup, Foren etc.

Provider

Ein Unternehmen, das seinen Kunden im Rahmen der Telekommunikation einen Netzzugang oder andere Netzdienste anbietet

Server

Ein System, das Dienstleistungen den so genannten -> Clients zur Verfügung stellt

SMS (Short Message Service)

Ein Dienst, mit dem kurze Mitteilungen zu einem -> Handy gesendet werden können

Smiley

Sammelbezeichnung für Gesichter, die aus Zeichen des ASCII-Codes bestehen und in -> E-Mails oder -> Chats auf humorvolle Weise die Gefühle eines Users wiedergeben

Surfen

Sich im -> Internet von Seite zu Seite bewegen

TCP/IP (Transmission Communication Protocol/Internet Protocol)

Protokoll, das es im -> Internet den unterschiedlichen Systemen erlaubt, Daten miteinander auszutauschen

USENET

Name für das weltweite Netz aller News-Teilnehmer

User

Jeder, der einem Computer etc. nutzt, Anwender eines Programms, des -> Internets o. Ä.

Wap (Wireless Application Protocol)

Übertragungsstandard für drahtlose Kommunikation

Webseite

Seiten des -> Internets mit einem bestimmten Inhalt

WWW (World Wide Web)

Weltweites Multimedia-Hypertextsystem zur Vernetzung von Informationen

7.2 Akronyme

| | |
|--------|----------------------|
| AFK | Away from keyboard |
| b4 | Before |
| BBL | Be back later |
| BRB | Be right back |
| BTK | Back to keyboard |
| BTW | Bye the way |
| CU | See you |
| CUI8er | See you later |
| FYI | For your information |
| FYA | For your amusement |
| GRMBL | Grumble |
| IMHO | In my humble opinion |
| JAM | Just a minute |
| LOL | Laughing out loud |
| OIC | Oh, I see |

| | |
|------------|-------------------------------|
| OTOH | On the other hand |
| R U THERE? | Are you there? |
| ROTF | Rolling on the floor |
| ROTFL | Rolling on the floor laughing |
| TNX | Thanks |
| TTYL | Talk to you later |

7.3 Emoticons

| | |
|-------|----------------------------|
| :~) | lächelnder Smiley |
| ;-) | zwinkernder Smiley |
| :-) | trauriger Smiley |
| :- | gleichgültiger Smiley |
| :-> | verschmitzter Smiley |
| (-: | Benutzer ist Linkshänder |
| 8-) | Benutzer trägt Brille |
| :-{) | Benutzer trägt Schnurrbart |
| :-{ } | Benutzer trägt Lippenstift |
| :-* | Benutzer aß Saures |
| :-~) | Benutzer ist verschnupft |
| :-& | Benutzer ist mundfaul |
| +:-) | Benutzer ist Papst |
| :-o | Benutzer ist mundfaul |
| 0:-) | Benutzer ist Engel |
| :-D | Benutzer lacht Dich aus |
| :-X | Benutzer ist verschwiegen |

8 Literaturverzeichnis

- Becker, Jörg: Die Anfänge der Telefonie. Zur Industrie- und Sozialgeschichte des Telefons im ausgehenden 19. Jahrhundert, in: Becker, Jörg: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Blätter für Volks- und Kulturforschung. Band 24. Marburg: Jonas Verlag. 1989.
- Becker, Jörg: Telefonieren und sozialer Wandel. Eine Einleitung, in: Becker, Jörg: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Blätter für Volks- und Kulturforschung. Band 24. Marburg: Jonas Verlag. 1989.
- Bühler, Karl: Die Krise der Psychologie. 3., unveränderte Auflage. Stuttgart: Gustav Fischer Verlag. 1965.
- Bühler, Karl: Sprachtheorie. Jena: Gustav Fischer Verlag. 1934.
- Faßler, Manfred: Was ist Kommunikation? München: Wilhelm Fink Verlag. 1997.
- Fiehler, Reinhard/Weingarten, Rüdiger: Einleitung, in: Weingarten, Rüdiger/Fiehler, Reinhard (Hrsg.): Technisierte Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag. 1988.
- Fielding, Guy/Hartley, Peter: Das Telefon: ein vernachlässigtes Medium, in: Becker, Jörg: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Vereinigung für Volkskunde. Band 24. Marburg: Jonas Verlag. 1989.
- Fischer, Gerd: Das Dingsbums am Telefon. Betrachtungen über Telefone, Nachbarn und den sonstigen alltäglichen Wahnsinn. Düsseldorf, Wien, New York, Moskau: ECON Verlag. 1992.
- Flichy, Patrice: Tele: Geschichte der modernen Kommunikation. Frankfurt/Main, New York: Campus Verlag. 1994.
- Garbe, Detlef/Lange, Klaus: Zum Stand der Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation, in: Garbe, Detlef/Lange, Klaus (Hrsg.): Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Berlin, Heidelberg, New York: Springer Verlag. 1991.
- Geißner, Hellmut: M M K, in: Rösener, Rudolf (Hrsg.): Medienkommunikation: vom Telephon zum Computer. Frankfurt/Main: Scriptor Verlag. 1987.
- Goldmann, Martin/Herwig, Claus/Hooffacker, Gabriele: Internet. Per Anhalter durch das globale Datennetz. München: Systema Verlag. 1995.
- Grigoleit, Uwe: Internet *vertraulich*. 2. Auflage. Düsseldorf: SYBEX Verlag. 1995.
- Grönling, Dieter: Elektronische Nächte. Die Welt der Mailboxen und Computernetze. 7.-9. Tausend. Frankfurt: Fischer Taschenbuchverlag. 1993.
- Günther, Ulla/Wyss, Eva Lia: E-mail-Briefe – eine neue Textsorte zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit, in: Hess-Lüttich, Ernest W. B.: Textstrukturen im Medienwandel. Frankfurt/Main, Berlin, Bern, New York, Paris, Wien: Peter Lang Verlag. 1996.
- Haase, Martin/Huber, Michael u. a.: Internetkommunikation und Sprachwandel, in: Weingarten, Rüdiger (Hrsg.): Sprachwandel durch Computer. Opladen: Westdeutscher Verlag. 1997.
- Hess-Lüttich, Ernest W. B.: Das Telefonat als Mediengesprächstyp, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Band 2. Berlin: Wissenschaftsverlag Volker Spiess. 1990.
- Höflich, Joachim R.: Technisch vermittelte interpersonale Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag. 1996.

- Hörning, Karl H.: Das Telefon im Alltag und der Alltag der Technik: Das soziale Verhältnis des Telefons zu anderen Alltagstechniken, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Band 2. Berlin: Wissenschaftsverlag Volker Spiess. 1990.
- Hornung, Dr. Christoph: Multimediale Telekooperation. Ein Anwendungsgebiet zukünftiger Kommunikationsnetze, in: Grote, Claudia von/Helmers, Sabine u. a. (Hrsg.): Kommunikationsnetze der Zukunft – Leitbilder und Praxis. Berlin: Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung GmbH (WZB). 1994.
- Juchem, Johann G.: Einleitung, in: Gerold Ungeheuer: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Hrsg. v. Juchem, Johann G.: Aachener Studien zur Semiotik und Kommunikationsforschung; Band 14. Aachen: Alano Verlag/Rader Publikationen. 1987.
- Klau, Peter: Das Internet: der größte Informationshighway der Welt. Bonn, Albany (u. a.): IWT-Verlag. 1995.
- Kronenberg, Friedrich: Online Surfing im Internet. Hrsg. v. Rabbitsoft Hasler/Rainer G./Fahnenstich, Klaus: Düsseldorf und Wien: ECON-Taschenbuch-Verlag. 1995.
- Kubicek, Herbert/Schmidt, Ulrich/Wagner, Heiderose: Bürgerinformation durch 'neue' Medien? Analysen und Fallstudien zur Etablierung elektronischer Informationssysteme im Alltag. Opladen: Westdeutscher Verlag. 1997.
- Lange, Klaus: Zur Ambivalenz des Mobiltelefons, in: Garbe, Detlef/Lange, Klaus (Hrsg.): Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Berlin, Heidelberg, New York: Springer Verlag. 1991.
- Lange, Ulrich u. a.: Telefon und Gesellschaft/Forschungsgruppe Telefonkommunikation. Band 3: Berliner Telefonstudie. Berlin: Wissenschaftsverlag Volker Spiess. 1990.
- Lenke, Nils: Grundlagen sprachlicher Kommunikation: Mensch, Welt, Handeln, Sprache, Computer. München: Wilhelm Fink Verlag. 1995.
- Lenke, Nils/Schmitz, Peter: Geschwätz im 'Globalen Dorf' – Kommunikation im Internet, in: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie: Neue Medien. Band 50. Hrsg. v. Ulrich Schmitz. Oldenburg: OBST. 1995.
- Luckmann, Thomas: Das Gespräch, in: Stierle, Karlheinz/Warning, Rainer (Hrsg.): Das Gespräch. München: Wilhelm Fink Verlag. 1984.
- Maier, Gunther: In 8 Sekunden um die Welt: Kommunikation über das Internet. 2. Auflage. Bonn, Paris, Reading, Mass. (u. a.): Addison-Wesley. 1994.
- Mast, Claudia: Was leisten die Medien?: Funktionaler Strukturwandel in den Kommunikationssystemen. Osnabrück: Verlag A. Fromm. 1986.
- McLuhan, Marshall: Die magischen Kanäle. Understanding Media. Düsseldorf und Wien: Econ-Verlag. 1968.
- McQuail, Denis: The Telephone as an Object of Communication and Social Research, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Berlin: Wissenschaftsverlag Volker Spiess. 1990.
- Mertens, Reinhold: Anders telefonieren – Neue Telefondienste im Alltag, in: Forschungsgruppe Telekommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Band 2. Berlin: Wissenschaftsverlag Volker Spiess. 1990.

- Mettler-Meibom, Barbara: Wie kommt es zur Zerstörung zwischenmenschlicher Kommunikation?, in: Werner Rammert: Computerwelten – Alltagswelten: Wie verändert der Computer die soziale Wirklichkeit? Opladen: Westdeutscher Verlag. 1990.
- Quasthoff, Uta M.: Kommunikative Normen im Entstehen: Beobachtungen zu Kontextualisierungsprozessen in elektronischer Kommunikation, in: Rüdiger Weingarten: Sprachwandel durch Computer. Opladen: Westdeutscher Verlag. 1997.
- Rammert, Werner (Hrsg.): Computerwelten – Alltagswelten: Wie verändert der Computer die soziale Wirklichkeit? Opladen: Westdeutscher Verlag. 1990.
- Rammert, Werner: Vom Umgang mit Computern im Alltag: Fallstudien zur Kultivierung einer neuen Technik. Opladen: Westdeutscher Verlag. 1991.
- Rammert, Werner: Wie das Telefon in unseren Alltag kam... Kulturelle Bedingungen einer technischen Innovation und ihrer gesellschaftlichen Verbreitung, in: Becker, Jörg: Telefonieren. Hrsg. v. Hessische Blätter für Volks- und Kulturforschung. Band 24. Marburg: Jonas Verlag. 1989.
- Rastetter, Daniela: Die Frau im Netz. Chancen und Risiken der Telekommunikation für die Frau, in: Schäfer, Gabriele/Stengel, Martin (Hrsg.): Vollgas auf der Datenautobahn?: Perspektiven digitaler Telekommunikation. München und Landsberg am Lech: Olzog Verlag. 1996.
- Rheingold, Howard: Virtuelle Gemeinschaft: Soziale Beziehungen im Zeitalter des Computers. Bonn, Paris, Reading, Mass. (u. a.): Addison-Wesley. 1994.
- Rösener, Rudolf/Geißner, Hellmut (Hrsg.): Medienkommunikation: vom Telefon zum Computer. Frankfurt/Main: Scriptor Verlag. 1987.
- Rushkoff, Douglas: Media virus: die geheimen Verführungen in der Multi-Media-Welt. Frankfurt/Main: Eichbornverlag. 1995.
- Schenk, Michael/Höflich, Joachim R: Wirkungen der Telekommunikation, in: Garbe, Detlef/Lange Klaus (Hrsg.): Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Berlin, Heidelberg, New York: Springer Verlag. 1991.
- Schiersmann, Christiane: Computerkultur und weiblicher Lebenszusammenhang: Zugangsweisen von Frauen und Mädchen zu neuen Technologien. Bundesministerium für Bildung und Wissenschaft (Hrsg.). Bad Honnef: Bock. 1987.
- Schmale, Günter: Telefonische Kommunikation – technisch übertragene oder technisierte Kommunikation?, in: Rüdiger Weingarten/Reinhard Fiehler (Hrsg.): Technisierte Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag. 1988.
- Schmitz, Ulrich: Neue Medien und Gegenwartssprache. Lagebericht und Problemskizze, in: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie: Neue Medien. Band 50. Hrsg. v. Ulrich Schmitz. Oldenburg: OBST. 1995.
- Schönhammer, Rainer: Schweigen am Telefon, in: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie: Schweigen. Band 48. Hrsg. v. Ulrich Schmitz. Oldenburg: OBST. 1990.
- Simmel, Georg: Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. Leipzig: Duncke & Humblot Verlag. 1908.
- Stegbauer, Christian: Euphorie und Ernüchterung auf der Datenautobahn. Frankfurt/Main: Dipa-Verlag. 1996.

- Ungeheuer, Gerold: Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen. Hrsg. v. Juchem, J. G.: Aachener Studien zur Semiotik und Kommunikationsforschung; Band 14. Aachen: Alano Verlag/Rader Publikationen. 1987.
- Ungeheuer, Gerold: Einführung in die Kommunikationstheorie. Teil 1. Fernuniversität-Gesamthochschule Hagen. 1983.
- Wald, Renate/Stöckler, Frank: Telekommunikation und ältere Menschen, in: Garbe, Detlef/Lange, Klaus (Hrsg.): Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Berlin, Heidelberg, New York: Springer Verlag. 1991.
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson, Don D.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. 4. unveränderte Auflage. Bern: Hans Huber Verlag. 1974.
- Weingarten, Rüdiger (Hrsg.): Sprachwandel durch Computer. Opladen: Westdeutscher Verlag. 1997.
- Wetzstein, Thomas A.: Datenreisende – Die Kultur der Computernetze. Opladen: Westdeutscher Verlag. 1995.
- Witte, Eberhard: Das Telefon als Wirtschafts- und Sozialfaktor, in: Forschungsgruppe Telefonkommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Band 2. Berlin: Wissenschaftsverlag Volker Spiess. 1990.
- Zerdick, Axel: Die Zukunft des Telefons – Zum Wechselverhältnis sozialpsychologischer und ökonomischer Faktoren, in: Forschungsgruppe Telekommunikation (Hrsg.): Telefon und Gesellschaft. Band 2. Berlin: Wissenschaftsverlag Volker Spiess. 1990.
- Zoche, Peter: Technikfolgen des Mobilfunks in der Arbeitswelt, in: Garbe, Detlef/Lange Klaus (Hrsg.): Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Berlin, Heidelberg, New York: Springer Verlag. 1991.

9 Webseitenverzeichnis

- Allegra Online: <http://www.allegra.de/talk/index.html>
- AOL.de: <http://www.aol.de/aim/chat/chat.html>
- ARD/ZDF-Online-Studie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung:
<http://www.das-erste.de/studie>
- Bravo-Studie Faktor Jugend 3: Get Connected: http://www.wuv.de/studien/bravo_0700/index.html
- Consors Discount-Broker AG: <http://www.consors.de>
- Deutsche Welle, "w3history": <http://www.w3history.org/?lang=de&year=1989-90>
- Deutsche Welle, "w3history":<http://www.w3history.org/?lang=de&year=1996>
- Dudenverlag: <http://www.duden.de/>
- Fittkau und Maaß: <http://www.w3b.de>
- Freyermuth, Gundolf S.: Kommunikette, in c't, 12/2000:
<http://www.heise.de/ct/00/12/092/default.shtml>
- GfK AG: <http://www.gfk.de>
- Heise Online: Ärger über stilllose E-Mails, 11. September 2000:
<http://www.heise.de/newsticker/data/wst-11.09.00-001/>
- Heise Online: Nutzerverhalten in Netz: Die Frauen überholen die Männer, 09. August 2000:
<http://www.heise.de/newsticker/data/mbb-09.08.00-000/>
- Heise Online: Strafen für Provider für rechtsextreme Internetseiten, 26. August 2000:
<http://www.heise.de/newsticker/data/jk-26.08.00-005/>
- Heise-Online: <http://www.heise.de/newsticker/data/ad-09.09.00-000/>
- Hinrichs, Gisela: Das Chatten im Internet, 1998:
<http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx2.htm>
- Hoffmann, Jürgen: Internet-Telefonie. Hal-lo-kannst-du-mich-hö-ren?, in: SPIEGEL ONLINE,
08. März 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/telekommunikation/0,1518,68007,00.html>
- Internet Online 01.09.2000: http://www.internetworld.de/5stage_6467.html
- Kalinowski, Uwe: Emotionstransport in textuellen Chats, 13. Juli 2000:
<http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx12/emotionstransfer.html>
- Kreml, Stefan: Berliner Erklärung gegen den Hass im Netz, in Heise Online, 27. Juni 2000:
<http://www.heise.de/newsticker/data/fr-27.06.00-002/>
- Kruse, Stefan: LOL, eine Websprache gibt es nicht, in Süddeutsche Zeitung Online, ohne
Datumsangabe: <http://www.sueddeutsche.de/computer/websprache.htm>
- Media Metrix: <http://www.mediametrix.com/usa/press/releases/20000404.jsp>
- NetValue: <http://de.netvalue.com/presse/cp0006.htm>

NetValue: <http://de.netvalue.com/presse/cp0007.htm>

Paetsch, Martin: Liebe auf den ersten Klick; in SPIEGEL ONLINE, 22. Oktober 1999:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,48665,00.html>

Patalong, Frank: Lieber Liebe Online; in SPIEGEL ONLINE, 07. Januar 2000:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,58943,00.html>

Prothmann, Hardy: Gemeinsam einsam; in SPIEGEL ONLINE, 03. Mai 2000:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,74831,00.html>

Rötzer, Florian: Online-Liebschaften, in Telepolis, 19. November 1998:
<http://www.heise.de/tp/deutsch/inhalt/co/2524/1.html>

Runkel, Jens/Schlobinski, Peter/Siever, Torsten: Sprache und Kommunikation im Internet, 1998:
<http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/einstieg.htm>

Schlobinski, Peter: Anglizismen im Internet,
<http://www.websprache.uni-hannover.de/networx/docs/networx14.htm>

Schröder, Jana: Frauen online?, 15. August 2000:
<http://www.politik-digital.de/netzpolitik/frauen/index.shtml>

SPIEGEL ONLINE: Frauenpower ist längst schon online, 20. Juni 2000:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,81658,00.html>

SPIEGEL ONLINE, 27. Juni 2000:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/ebusiness/0,1518,82785,00.html>

SPIEGEL ONLINE: Echte Flatrate bei T-Online, 11. Februar 2000:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/telekommunikation/0,1518,63919,00.html>

SPIEGEL ONLINE: Englisch macht Deutsch nicht kaputt, 08. August 2000:
<http://www.spiegel.de/kultur/gesellschaft/0,1518,88263,00.html>

SPIEGEL Online: <http://www.spiegel.de/netzwelt/ebusiness/01518,82785,00.html>

SPIEGEL ONLINE: Keine Zeit Kinder, ich surfe, 19. Juni 2000:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,81574,00.html>

sprache@web: <http://www.websprache.uni-hannover.de/networx>

Suler, John: Psychological Dynamics of Online Synchronous Conversations in Text-Driven Chat Environments, <http://www.rider.edu/users/suler/psyber/texttalk.html>

Verein Deutsche Sprache e.V.: <http://www.vds-ev.de/vds/anglizismenliste.htm>

Volkery, Carsten: Persönliche Belästigung im Internet nimmt zu; in SPIEGEL ONLINE, 17. September 2000: <http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,42238,00.html>

webchatde: <http://www.webchat.de>

webchat.de: <http://www.webchat.de/misc/chatiquette.php3>

webgrrls.de, business-networking für Frauen in den neuen Medien: <http://www.webgrrls.de/>

Weidenbach, Julia/Winterhoff-Spurk, Peter: Was ist eigentlich Medienkompetenz?; in Psychologie Heute, Heft7/2000, Online-Ausgabe: http://test.beltz.de/html/frm_psyheu.htm

Wenzel, Steffen: Kaffeeklatsch und Internet, 12. Oktober 1999:
<http://www.politik-digital.de/netzpolitik/senioren/chat.shtml>

Wiegmann, Daniela: Je einfacher, desto besser; in SPIEGEL ONLINE, 09. Februar 2000:
<http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,63502,00.html>