

NYELVILÁG

A BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
IDEGEN NYELVI ÉS KOMMUNIKÁCIÓS INTÉZETÉNEK
SZAKMAI KIADVÁNYA

REVISTA DEL INSTITUTO DE LENGUAS EXTRANJERAS Y DE
COMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE ECONOMÍA DE
BUDAPEST

Asztúria – 30 – Asturias



24

2021

Szerkesztőbizottság – Consejo de redacción

Barthalos Judit, Dr. Hegedüs Gyula, Hukné Dr. Kiss Szilvia, Karl Nikoletta,
Dr. Schiller Katalin, Szendrői Ildikó

Alapító-főszerkesztő – Fundador–Redactor jefe

Dr. Kéri András (2004–2020)

Főszerkesztő – Redactor jefe

Dr. Hegedüs Gyula (2021–)

Technikai szerkesztő – Diseño y composición

Deák Gabriella

Szerkesztőség címe – Dirección de la Redacción:

1054 Budapest, Alkotmány u. 9-11.

ISSN 1786-0636

Felelős kiadó – Editora responsable: Dr. Szegedi Krisztina

Kommunikationsdefizite beim Online-Unterricht, bei Online-Meetings und Online-Konferenzen

DR. BODOLAY LÁSZLÓ
KKK

Die Online-Kommunikation erlebt seit einem Jahr eine Boomphase, bedingt vor allem durch die Pandemie, die mit der zeitweiligen Schließung der Bildungs- und Kultureinrichtungen, der Veränderung der gewohnten Arbeitsverhältnisse in Richtung „atypische“ Arbeitsverhältnisse, vor allem zu Home-Office-Arbeit, zu Online-Konferenzen, zum Online-Unterricht etc. geführt hat. Auf den ersten Eindruck entsteht eine phantastische neue Welt, die meisten Angestellten, Manager und Beamten können ihren Beruf von zu Hause verrichten, die Familien sind zusammen, die Kinder haben ihre Eltern zu Hause, unendlich viele neue Tätigkeitsbereiche entstehen, vielerorts kann wahnsinnig viel Geld gespart werden und so weiter und so fort.

Nach einem Corona-Jahr lohnt es sich aber, auch Bilanzen zu ziehen, auch die negativen Begleiterscheinungen unter die Lupe zu nehmen. In dieser Abhandlung beschränke ich mich auf die verbalen und nicht verbalen Kommunikationsdefizite, vor allem beim digitalen Unterricht, bei Meetings und Konferenzen.

Abstand

Ob gut mit moderner Technik versorgt oder nicht, es bleibt nun mal dabei: Der Abstand zwischen Sprecher und Zuhörer bekommt ganz andere Dimensionen: Die bekannten Distanzzonen, vor allem von E.T. Hall (1987), von der *Intimzone* bis zur *öffentlichen Zone* scheinen in unserem Falle ihre Geltung verloren zu haben, denn trotz naher oder weiter Kameraeinstellung bleibt der Abstand eigentlich der Gleiche. Der Geruchssinn, die haptische Wahrnehmung scheiden aus, was bleibt, sind Sehen und Hören, aber mit all den Behinderungen, die die Technik, die Verbindung, das Netz etc. verursachen können.

Sichtprobleme

Die Sicht ist begrenzt auf die Einstellung der Kamera, normalerweise ist nur das Gesicht des Sprechers, oft nur ein Teil davon zu sehen, so verschwindet die Körpersprache (fast) komplett. Die Mimik und teils die Gestik können eventuell entnommen werden, aber das bedarf einer fokussierten Konzentration, was wiederum eher ein punkartiges Sichterlebnis ermöglicht, anstatt eines kompletten Dekodierens der nonverbalen Kommunikation von unserem Gesprächspartner. Stellt manch Redner die Kamera sogar falsch ein, entstehen völlig verzerrte Gesichter, die Kommunikationspartner sehen vielleicht nur die Nase oder die Ohren, nur den Mund oder nur die Augen usw., im schlimmsten Falle nur die Zimmerdecke bzw. sonstige Teile und Utensilien einer Wohnung.

Wolle man den ganzen Körper präsentieren, wird dies wegen der gegebenen Größenordnung wieder schwierig, entweder kann die Körpersprache als Ganzes dekodiert werden, ohne die Mimik oder umgekehrt. Auf jeden Fall muss ein Teil der Körpersprache außen vor bleiben.

Das heißt, die ganze Metakommunikation hat darunter zu leiden, die bei einem normalen Face-to-Face-Kontakt aber entnommen werden könnte.

Monogramme durch Ausschalten der Kameras/Mikros

Bei den meisten Programmen spricht der Sprecher zu einer Bildergalerie verschiedener Größenordnung, bestehend aus rechteckigen „Bildschirmbildern“, die höchstens wie die Bilder eines Photoalbums fungieren, oder aber verschwinden die Bilder zur Gänze und werden zu kleinen, völlig unpersönlichen Monogrammen. Da hört die nonverbale Kommunikation völlig auf, auch dann, wenn manche Teilnehmer mehr oder minder normale, oft sogar eher witzige Photos ins Monogramm laden.

Das Monogramm ist aber nicht nur wegen ihrer „Blindheit“ etwas Unmögliches für die Kommunikation, aber auch das Monogramm selber ermöglicht oft nicht einmal das Dekodieren des Namens. Vor allem beim Dokortitel beginnt ja jedes Monogramm mit einem „D“. Solange die Monogramme noch „sprechen“, indem ein Kreis um das Monogramm leuchtet (!), kann wenigstens ein Gespräch geführt werden, aber sobald jemand auch sein Mikro ausschaltet, bleibt eine Totenstille als Ersatz für verbale und nonverbale Kommunikationsmerkmale. Wobei hinzuzufügen ist, dass das vorhin erwähnte „Gespräch“ auch kein Richtiges ist, denn der Zuhörer muss sich die sprechende Person aus seinen Erinnerungsbildern über sie zusammenbasteln. So wird das Online-Gespräch zu einer „Radiosendung“ mit ihren Mängeln gegenüber einem Face-to-Face Kommunikationsakt.

Keine Bekleidungshemmnisse und sonstige Tabubrüche

Wer weder gehört noch gesehen wird, vergisst sich oft, sowohl was die normalen Bekleidungsvorschriften als auch die gewöhnlichen Kommunikationssitten angeht: Er kann anhaben, was er normalerweise vermeiden müsste, kann sagen, was normalerweise tabu ist, kann sich also infantil benehmen wie ein Kind, mit dessen Ehrlichkeit aber, und, kann in diesem Sinne viel freier sein als im Normalfall.

Dies kann zwar kurzfristig ein neu-altes Gefühl der Freiheit vermitteln, ohne Hemmungen, ohne Regeln, ohne Do's and Don'ts des Arbeits- und Lernalltags, aber auf lange Sicht führt das zur vermehrten Einsamkeit, denn ohne Publikum wird das mit der Zeit ein sehr einseitiges und langweiliges Erlebnis.

Des Weiteren gibt diese Art der „Teilnahme“ an der Online-Stunde, an der Konferenz oder am Meeting eine Menge Möglichkeiten für die „Nicht-Teilnahme“: Das Gerät ist zwar eingeschaltet, der Zuhörer macht aber etwas ganz Anderes. Oder er tut so, als ob er keine Gehilfen bei einer Klausur-oder Klassenarbeit bei sich hätte, oder in einem anderen Fall, als ob er nicht ganz wo anders im Netz surfen würde, sondern bei der jeweiligen Veranstaltung präsent wäre etc., etc.

Es gibt beinahe unendlich viele Variationen für das „so zu tun, als ob...“

Eingesperrtsein, Platzgebundenheit

Die Sprecher und die Zuhörer sind jeweils in eine Art Kasten eingesperrt. Sowohl visuell als auch akustisch. Man kann sich zwar, wie vorhin bereits angedeutet, zwischendurch anonym bewegen, etwas ganz Anderes tun als gerade erwartet, aber dadurch fällt man völlig aus der Kommunikationsrolle des Zuhörers, das führt also zu einem einseitigen Erzählakt des Sprechers, sowohl was Konferenzen als auch was den Online-Unterricht anbelangt. Kommt der Zuhörer aus der Aura der „Röhre“ oder „Glotze“ (früher Synonyme für den Fernseher), ist er völlig raus aus dem Gespräch oder aus dem Vortrag, aus der Unterrichtsstunde, geht er wieder hinein, ist er wieder in diese audiovisuelle Box eingeschlossen.

Und dann richtig festgebunden, mit all den Folgen der krummen Körperhaltung und des stundenlangen Sitzens.

Akustische Probleme

Wenn mehr als vier-fünf Personen zusammengeschaltet sind, ist die sprechende Person, auch dann, wenn ihre Kamera eingeschaltet ist, kaum mehr richtig zu orten, und dieser Effekt wird noch schlimmer, wenn nur ihr Monogramm redet. Je mehr Teilnehmer eingeschaltet sind, desto eher tritt man ins Fettnäpfchen, indem man „falsch“ geortete Zuhörer oder Sprecher anredet oder „falschen“ Fragenden antwortet.

Wenn die Mikros nicht ausgeschaltet sind, kann dies auch kabarettmäßige Situationen hervorrufen, wenn im Hintergrund eines oder mehrerer Teilnehmer diverse, völlig nicht dazugehörige Geräusche hörbar werden, wie z.B. die des Kaffee- oder Teekochers, sonstige Küchengeräusche, Duschen, Toilettenspülen, Straßengeräusche, Schneuzen, Husten, Niesen, Gähnen, Piepsen, Babyschrei, Weinen, Klingeln, Bellen, Miauen etc. All das kann die gerade laufende Variante einer Online-Kommunikation völlig zum Erliegen bringen. Auch technisch bedingte Fehlgeräusche können den Kommunikationsakten ein jähes Ende setzen.

Ein Mund - ein Ohr - Kommunikation

Worum geht es?

Wie vorhin bereits angedeutet, verläuft die Kommunikation linear, es entsteht eine Art Ein-Mund-Ein-Ohr-Kommunikation, statt der allgemein vernehmbaren Vierschnäbel-Vierohren-Kommunikation (Modell von Friedemann Schulz von Thun) (2006). Durch die Beeinträchtigung der Metakommunikation nämlich geht vieles von der sog. *Selbstkundgabe*, von der *Beziehungsebene* und auch von der *Appellseite* verloren. Was bleibt, ist fast zur Gänze nur die *Sachebene*, also nur die einfache Informationsseite pur. Es entstehen dadurch einfach Kontext-Probleme, die in einer normalen Gesprächssituation nicht oder weniger vorkommen würden. Der Gesprächspartner muss sich also mit viel weniger (dekodierbaren) Codes begnügen als im Normalfall. Wenn sich auch noch technische Probleme dazugesellen, wird das Dekodieren der Nachricht nicht ausreichend, es entstehen ellyptische Informationsfragmente, eine Art zweidimensionale Kommunikation, etwas gegenseitig Lineares, Einfaches. Dieses Phänomen könnte am besten mit dem Unterschied zwischen der Zweidimensionalität der ägyptischen Malerei und der Dreidimensionalität in der Malerei der Renaissance Kunst verglichen werden.

Unpersönlicher Online-Unterricht vs. Fernunterricht

Die Kommunikation via Bildschirm wird durch die oben erwähnten Merkmale viel unpersönlicher, als wenn sich Gesprächspartner einander gegenüberstehen. In dieser Hinsicht ähnelt das digitale Unterrichten dem Fernunterricht, ist damit aber auch nicht gleichzusetzen, weil sich ja der Redner immer wieder dazu schalten muss. Der Fernunterricht, selbständige Online-Lernkurse können ganz einfach, ohne einen Lehrer oder einen Sprecher einzuschalten, zwischen dem Sender und dem Empfänger verlaufen, das ist ein ideales Terrain für ein Selbststudium. Wenn aber Kontaktstunden, Lehrkurse, Vorlesungen oder Vorträge, die normalerweise von Sprechern gehalten und von Zuhörern im direkten Kontakt aufgenommen werden, auf einmal online laufen müssen, entstehen Kommunikationsdefizite zwischen den beiden Parteien des Kommunikationsakts, weil zwei verschiedene Varianten der Wissensvermittlung und der Wissensaufnahme parallel laufen müssen.

Keine richtige Partnerarbeit oder Teamarbeit, Defizite beim Kollektiv

Die Technik wird zwar immer ausgefeilter, es gibt mittlerweile bei den meisten Anbietern sog. *Breakout Rooms*, um Teams und Studiengruppen bilden zu können, aber die bleiben auch nur unter sich, abgeschottet von den anderen Gruppen, nur der Lehrer oder der Host des Meetings kann über die Aufstellung der Kleingruppen entscheiden. Das bietet zwar die Möglichkeit für „Teamarbeit“, ist aber doch anders, als wenn die ganze Gruppe beisammensitzt und auch während der Gruppenarbeit den anderen zuhören kann bzw. mit denen auch zwischendurch in Kontakt treten kann. So eine Gruppenarbeit unterscheidet sich von der Gruppenarbeit in der großen Gruppe, im Kollektiv genauso wie sich die Internetwörterbücher und Internetlexika von denen im Papierformat unterscheiden, weil dort auch nur die Seite aufgeschlagen wird, die gerade benötigt wird und auch hier die Gruppe gebildet wird, die gerade vonnöten ist, was eine lineare, gezielte Kommunikation zwischen oder unter gezielt gebildeten Gruppen nur ermöglicht, anstatt eine freie, kollektive Art der Kommunikation zu gewährleisten.

Was außerdem noch fehlt oder kaum möglich ist, sind Flurgespräche, Plaudereien, es fehlen informelle Netzwerke bzw. ist ihre Bildung zwar in den sozialen Netzwerken möglich, aber das Ergebnis ist auch hierbei etwas Anderes als gewöhnlich.

So wird auch die Aufnahme neuer, persönlicher Kontakte kaum möglich und erschwert bzw. bietet nur die gleichen Chancen für persönliche Kontaktaufnahmen wie das Internet selber, mit all den Defiziten, die wir hier aber nicht behandeln können.

Fazit

Nach der Auflistung obiger Probleme und Defizite in der Online-Kommunikation, ob beim Unterrichten, bei Konferenzen oder bei sonstigen Veranstaltungen, stellt sich doch die Frage, wer von alledem profitiert?

Die negative Antwort wäre, dass die Profiteure die Häcker und die Behörden sind, die sich arbeitsmäßig mit bestimmten Mitgliedern der Gesellschaft beschäftigen müssen, die Leiter und die Prüfstellen jedweder Institutionen, deren Mitarbeiter im Home-Office arbeiten, Online-Meetings halten oder aber digital zu unterrichten gezwungen sind.

Die positive Antwort ist aber, dass vor allem in Zwangslagen, wie bei einer Pandemie, bei großen, oft nicht überwindbaren Entfernungen, beim Fernstudium usw. diese Art der Kommunikation wenigstens eine Lösung darstellt und neue Entwicklungswege für uns alle ermöglicht.

Wenn diese Art der Kommunikation dort, wo sie nötig wird bzw. mit Maß verwendet wird, kann sie trotz der geschilderten Probleme eine Hilfe zur Selbsthilfe darstellen. Mehr sollte von ihr aber nicht erwartet werden, und auf keinen Fall sollte sie als Ersatz für „normale“ zwischenmenschliche Kommunikation dienen.

Literatur:

Hall, Edward T. (1987): *Rejtett dimenziók*, Gondolat, Budapest, S.165-175
Von Thun, Friedemann Schulz (2006): *Miteinander reden 1., 2., 3.*, Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg (Sonderausgabe)