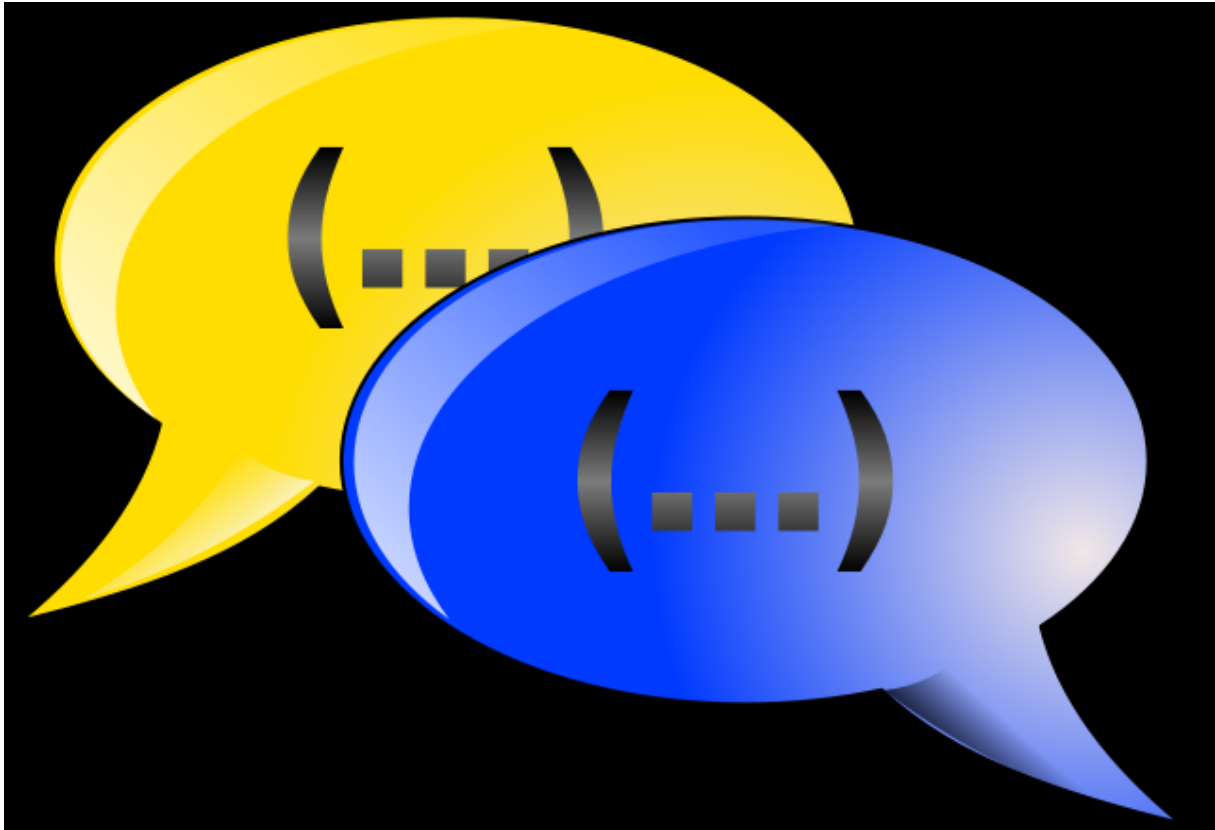


# „Rhetorik im Online Internetdialog“



Quelle : Free Commons Media Library / Dialog

Hausarbeit an der Fachhochschule Kiel, Fachbereich Wirtschaft

Fach : Rhetorik

Betreuer : Prof. MA J. Spickhoff

Vorgelegt von : Mählmann, Mike / Matr.-Nr. 907930

Abgabe : 26.03.2008

**Inhaltsverzeichnis**

|                                 |        |
|---------------------------------|--------|
| Eidesstattliche Erklärung       | II     |
| Gliederung                      | III    |
| Abkürzungsverzeichnis           | IV     |
| Abbildungsverzeichnis           | V      |
| Text der Arbeit                 | 1 - 30 |
| Literaturverzeichnis            | 31     |
| Verzeichnis der Internetquellen | 31     |

### **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit versichere ich an Eides Statt, dass ich die vorliegende Hausarbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer, als den in den Fußnoten und im Literaturverzeichnis angegebenen Quellen angefertigt habe.

Kiel, den 26.03.2008

Mike Mählmann

**Gliederung**

|   |    |
|---|----|
| 1. Einleitung und Abgrenzung  | 1  |
| 2. Was sind Rhetorik und Dialog, wie stellt sich der Internettransfer da? | 3  |
| 3. Ebenen, Aspekte und Einflüsse auf die Dialogformen                     | 10 |
| 4. Unterschiede und Auswirkungen des Internetdialoges                     | 17 |
| 5. Fazit  | 27 |

**Abkürzungsverzeichnis****A**

Abb.           Abbildung

**B**

Bzw.           Beziehungsweise

**D**

d.h.           das heisst

**E**

etc.           et cetera

Engl.          englisch

**G**

ggf.           gegebenenfalls

**O**

o. ä.          oder ähnliches

**S**

SMS          Short Message Service

**U**

usw.          und so weiter

**V**

v. Chr.       vor Christus

**Z**

z.b.          zum Beispiel

**Abbildungsverzeichnis**

|  |    |
|--|----|
| Abb. 1: Dialog   | DB |
| Abb. 2: Dialog der Mädchen                                     | 1  |
| Abb. 3: Die virtuelle Verbindung                               | 3  |
| Abb. 4: Logos – Pathos – Ethos                                 | 4  |
| Abb. 5: Dialog oder Monolog?                                   | 6  |
| Abb. 6: Ansicht eines Chatfensters                             | 8  |
| Abb. 7: Sender / Empfänger Modell                              | 11 |
| Abb. 8: Eisbergtheorie   | 12 |
| Abb. 9: 4 Ebenen Modell  | 13 |
| Abb. 10: bekannte, textbasierte Emoticons                      | 19 |
| Abb. 11: inter. Abkürzungen der Internetkommunikation (Auszug) | 21 |
| Abb. 12: Typographical Art                                     | 22 |
| Abb. 13: Anonymität  | 23 |
| Abb. 14: Smiley textbasiert klassisch / graphisch modern       | 28 |

DB = Deckblatt

## 1. Einleitung und Abgrenzung

Diese Hausarbeit beschäftigt sich für den Bereich Rhetorik mit dem Thema "Die Veränderung von Rhetorik im Internetdialog". Diese Aufgabe entstand durch ein Gespräch mit Professor Spickhoff, nachdem in einer Unterrichtseinheit die Veränderung von Sprache in der Gesellschaft und den neuen Medien thematisiert wurde. Daher versucht diese Arbeit zu prüfen, ob durch die neuen Medien, in diesem Falle das Internet, eine Veränderung der Rhetorik stattgefunden hat, und zwar am Beispiel eines Zweipersonendialoges. (siehe Abb. 2)



Abbildung 2: Dialog der Mädchen

Quelle: Arno Breker, Grafik auf Büttenspapier

Primär sollen Parallelen bzw. Unterschiede zwischen einem herkömmlichen Dialog zweier Personen vis a vie und einem Dialog im Internet zwischen zwei

Personen ermittelt werden, die ebenfalls interpretiert und bewertet werden. Ziel ist es eine Aussage treffen zu können, in wieweit Veränderungen durch das neue Medium Internet vorhanden sind, in wieweit sie einen Dialog beeinflussen, und soweit möglich zu bewerten ob solche Veränderungen, soweit feststellbar, negativ oder positiv sind, oder ggf. in unterschiedlicher Weise Wechselwirkungen erzeugen. Aufgrund des begrenzten Umfangs der Arbeit an sich, sowie des betriebswirtschaftlichen Hintergrundes zielt diese Arbeit in keinem Fall darauf ab, eine für alle Internetdialoge gültige Aussage zu treffen, und jede Situation eindeutig einzuordnen und zu bewerten, sodass daraus eine Art gültiger, dauerhafter, und allzeit verwendbarer Grundsatz entstehen könnte, da dafür Sprachwissenschaftler und Medienwissenschaftler bessere Voraussetzungen anzubieten haben. Ebenso wenig kann und möchte diese Arbeit alle Formen von Internetdialogen hier bewerten und zusammen fassen, da dafür zu viele verschiedene Formen an den Rändern des Dialogspektrums vorhanden sind. Es wird darauf abgezielt im Internet massenhaft vorhandene Dialoge in Form von zwei Personen „Chats“ mit den Rahmenbedingungen und Besonderheiten zu betrachten. Ausdrücklich nicht berücksichtigt werden soll der Bereich von E-Mails, da dieser weniger rhetorisch Anlehnung findet, als Anlehnung an Briefe und Postkarten. „Chats“ indessen sind hier sehr viel besser geeignet, da diese zwar auch auf schriftlichen Informationen in Form von Getipptem basieren, aber gleichzeitig durch die fast sofortige Weitergabe, Interpretation und Beantwortung einen sehr ähnlichen Charakter haben, ähnliche einem Dialog zwischen zwei Menschen im alltäglichen Leben, z. B. in einem Café.

Der bewusste und entscheidende Unterschied ist und bleibt, das in einem realen Gespräch die beiden Personen sich gegenüber stehen, während in einem „Chat“ eine andere Situation herrscht, da die Faktoren Raum und Zeit in den Hintergrund treten, und eine weit untergeordnete Rolle spielen. Die daraus möglicherweise entstehenden oder nicht entstehenden Veränderungen der verwendeten Rhetorik stehen hier im Mittelpunkt. (siehe Abb.3)



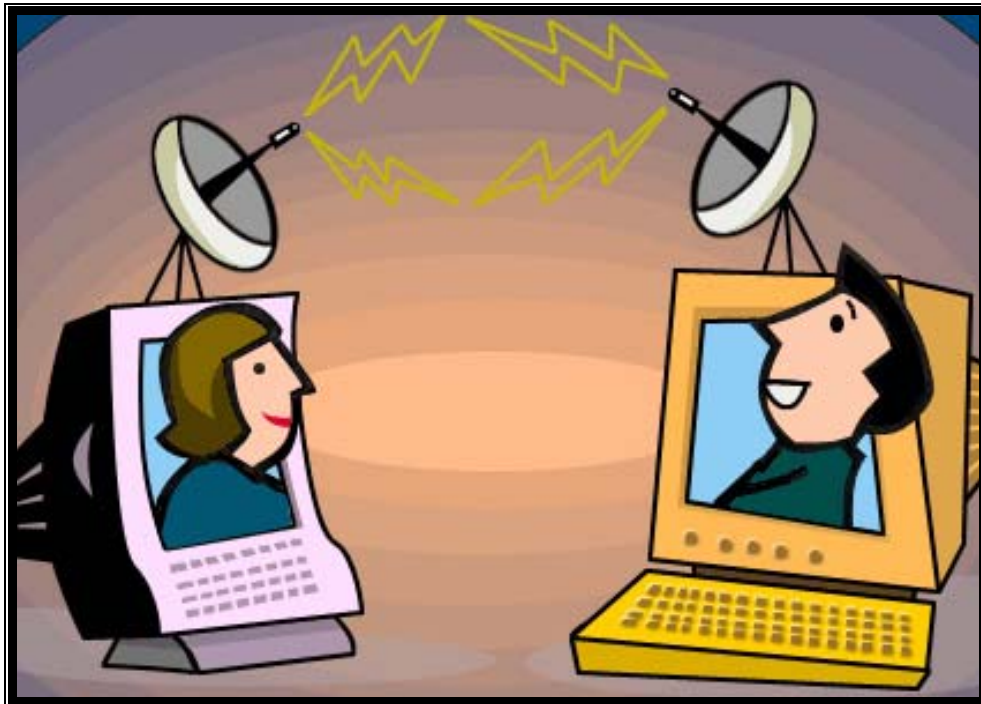


Abbildung 3: Die virtuelle Verbindung

Quelle: Free Commons Media Library

Abschliessend wird die Bedeutung möglicher Veränderungen bewertet, im Hinblick auf deren Auswirkungen und Eigendynamik.

## 2. Was sind Rhetorik und Dialog, wie stellt sich der Internet-transfer da?

Es gilt für diese Ausarbeitung zunächst zu klären, was genau die verwendeten Begriffe ausdrücken. Zunächst das Wort „Rhetorik“<sup>1</sup>, dieses stammt aus dem Griechischen, wenn man es heutzutage übersetzt, bedeutet es „Redekunst“. Genauer gesagt bezog sich die Rhetorik vor allem auf die Reden von Aristoteles<sup>2</sup> (384 – 322 v. Chr.), dem griechischen Philosophen, der sie nach Pathos, Ethos und Logos einteilte<sup>3</sup>. (siehe Abb. 4)

<sup>1</sup> <http://www.uni-tuebingen.de/uni/nas/definition/rhetorik.html>

<sup>2</sup> <http://www.aristoteles-von-stageira.de/>

<sup>3</sup> <http://www.rpi.edu/dept/lc/webclass/web/project1/group4/index.html>



Abbildung 4: Logos – Pathos – Ethos Quelle: Lambda Phi Eta Society – University of North Texas

Nach Aristoteles war durch Rhetorik, die Redekunst, die subjektive Überzeugung für die Allgemeinheit nachvollziehbar, verständlich und annehmbar zu machen. Nach Aristoteles war es dazu zwingend notwendig, eine Identifikation zwischen dem Redner und den Zuhörern aufzubauen, da nur dann die einzelnen Bestandteile der Redekunst ihre Wirkung entfalten konnten. Eines dieser Überzeugungsmittel war wie oben bereits angesprochen Pathos, was „Leidenschaft“ bedeutet. Allerdings muss hier zum Begriff gesagt werden, dass dieser nicht mit dem Verständnis der heutigen Zeit verwendet wird, sondern gemeint ist ein besonderer, emotional greifender Appell an das Publikum. Anders greift Ethos als zweite Überzeugungskraft auf die Autorität, Glaubwürdigkeit und Verlässlichkeit des Redners zurück. In Verbindung mit dem dritten Bestandteil, Logos, was so viel wie „Vernunft der Sprache“ bedeutet, ist eine Rede vollständig, und kann Ihre Zielwirkung wie beabsichtigt und gewünscht erfüllen, wenn die Wirkungen der Bestandteile vom Redner korrekt vorbereitet und in bester Weise dem Zuhörer dargeboten werden. Dabei wird durch Pathos vom Redner an den Zuhörer appelliert, während Ethos aus der persönlichen Integrität entspringt, und Logos die Argumente selbst darstellt. Als Ergebnis des Ganzen entsteht,

oder besser soll „Persuasion“<sup>4</sup> entstehen, was heute aus dem Englischen übertragen die „Überzeugung“ ist. Dieses ist die gewünschte Zielwirkung beim Publikum einer Rede, die möglichst aus allen drei Bestandteilen und dem Auftreten des Redners gemeinsam das Publikum erreicht.

Da die Zeit von Aristoteles nun jedoch schon lange zurückliegt, ist die Frage berechtigt, ob diese von Aristoteles dargelegten Grundlagen in die heutige Zeit übertragbar sind, oder ggf. überhaupt noch von Interesse sind, auch in Bezug auf diese Ausarbeitung. Dazu muss gesagt werden, dass die Grundlage der antiken Rede Ihre Bedeutung selbst ist, und daraus entstand, dass nach der damaligen Weltanschauung die Wahrheit nicht direkt erkennbar war, sondern im gemeinsamen Dialog von Redner und Zuhörer im Wechsel von Für und Wider Ihre Ansichten zu Tatsachen umgewandelt wurden, und dabei einem gewissen Publikum vorgestellt wurden. Das Ziel blieb dabei immer, das Publikum mit der Rede zu überzeugen, und Ansichten in Tatsachen umzuwandeln, und zwar mit den drei oben genannten Bestandteilen Ethos, Pathos und Logos. Zwar hat die große Bedeutung der Rhetorik in der Antike im Wechsel zur heutigen Zeit sicher deutlich nachgelassen, und wird heute überwiegend als Technik der Rede bzw. teilweise auch der Textanalyse genutzt. Daher wird in wissenschaftlichen Bereichen überwiegend dann von Rhetorik gesprochen, wenn es um Rede, Frage oder Gesprächsanalyse geht, bzw. wenn artverwandte Wissenschaftsgebiete wie Sprachwissenschaften, Linguistik, Psychologie, Pädagogik oder Soziologie im Hintergrund stehen.

Der Transfer der bisherigen Informationen auf die hier vorhandene Aufgabenstellung kann wie folgt zusammengefasst werden:

### **Rhetorik :**

**Ist die Rede- und Kommunikationskunst von mindestens zwei Personen, die entweder auf der einen Seite Sender oder auf der anderen Seite Empfänger sind - oder diese Rollen im Wechsel belegen können.**

---

<sup>4</sup> Simon Wolf, Universität Tübingen – Historisch Systematischer Aufriss der Argumentation nach Aristoteles (2006)

Zusätzlich kann auf Grund der Aussagen von Aristoteles und der im weiteren Verlauf genannten Quellen auch als Parallele festgestellt werden, das auch die in der Aufgabenstellung beschriebene Dialogform mehrere Ebenen, Bestandteile und Übermittlungspunkte aufweist, die es zu berücksichtigen gilt. In wieweit hier zwischen einem klassischen Dialog Auge in Auge und einem Internetdialog von Computer zu Computer z. B. über ein Chatprogramm unterschieden werden muss, wird der weitere Verlauf zeigen.

Ein weiterer zu klärender Begriff, der des Dialoges<sup>5</sup>, ist ebenso wichtig und muss genauer betrachtet werden. Ebenso, warum hier ausschließlich diese Art von Kommunikationsform betrachtet wird. Zunächst einmal es ist so, dass das Wort „Dialog“ ebenfalls wie die Rhetorik aus dem griechischen bzw. altgriechischen stammt und beschreibt bzw. aussagt „sich zu unterhalten“ oder „eine Unterredung zu führen“.



Abbildung 5: Dialog oder Monolog ?

Quelle: Universität Ulm, Daedalus Institut

<sup>5</sup> <http://www.uni-koeln.de/phil-fak/ifl/asw/studium/material/serzisko/Dialog.pdf>

Dabei sind ausdrücklich sowohl mündliche als auch schriftliche Kommunikation zwischen zwei Personen gemeint (siehe Abb. 5), und zwar in Form von Rede und Gegenrede. Ausdrücklich sind im Dialog mindestens zwei Personen gemeint, es können aber auch mehr Personen sein.

Außerdem ist eindeutig ein Gegenpart zum Dialog, der Monolog<sup>6</sup>, vorhanden, bei dem eine Person sowohl die Seite des Redners als auch des Gegenredners übernimmt, also gleichzeitig Sender und Empfänger darstellt. Auch gilt für den Dialog wie auch für den Monolog das Vorhandensein von These und Antithese. Ebenso kommt hinzu, dass der Dialog von der Antike bis in die heutige Zeit als bewusstes Gestaltungsmittel gewählt worden ist, wenn ein solcher Dialog ein tieferes Ziel, wie z. B. einen Überzeugungswunsch verfolgt. Beispielhaft dafür sind die Dialoge von Sokrates und Platon. Allerdings kann in der heutigen Zeit mittlerweile jede Art von Kommunikation, zwischen zwei oder mehr Personen dem Bereich des Dialoges, je nach genauer Definition, zugeordnet werden.

In dieser Arbeit soll, wie bereits in der Einführung erwähnt, ausschließlich der Zweipersonendialog genau untersucht werden, da dieser genauer zu klassifizieren und zu unterteilen ist, als die Vielzahl an aufkommenden Kommunikationswegen und Ebenen einer größeren Menschengruppe, die zusätzlich noch schwerer darzustellen und zu analysieren sind. Bewusst in dieser Arbeit dabei ausgeklammert werden wiederum Sonderform des Dialoges, ebenso alle Sonderformen der Massenkommunikation.

Im letzten Abschnitt wird der Transfer des klassischen Zweipersonendialoges auf die moderne Kommunikationsform des Internets, in diesem Falle explizit auf die Kommunikationsform eines „Chats“ (Chat (engl.) = Unterhaltung, Plauderei) untersucht.

---

<sup>6</sup> <http://www.uni-essen.de/literaturwissenschaft-aktiv/Vorlesungen/dramatik/monolog.htm>

Dieser Transfer könnte anschaulich vergleichbar sein mit einem 4 Augen Gespräch von zwei Personen in einem in einem Bistro, die sich ungestört an einem Tisch gegenüber sitzen und sowohl audiovisuell als auch haptisch<sup>7</sup> Kontakt haben können. Um diese Situation in die Welt des Internets zu übertragen, kann man sich parallel dazu vorstellen, dass die beiden gleichen Personen in jeweils nicht einem Bistro sitzen, sondern sich zu Hause oder z. B. einem Internetcafé vor einem Computersystem befinden, und dabei keinen direkten Kontakt haben, weder audiovisuell<sup>8</sup> noch haptisch. Die Kontaktebene der beiden Personen reduziert sich ausschließlich auf den Monitor (siehe Abb. 6) sowie die Tastatur, die beide vor sich haben, und sehen, es sind also rein visuelle Informationen die für die Kommunikation zwischen Sender und Empfänger zur Verfügung stehen.

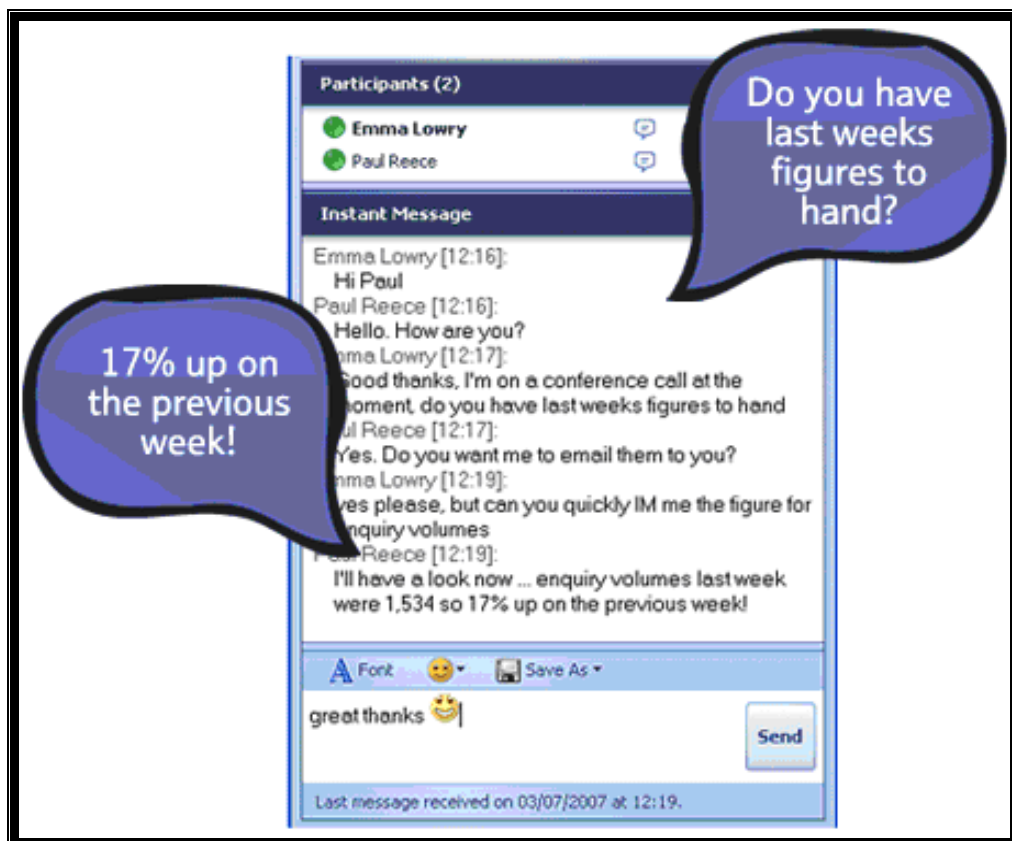


Abbildung 6: Ansicht eines Chatfensters

Quelle: Computer Tracking, Monitoring Software Examples

<sup>7</sup> <http://www.information-lexikon.de/lexikon/haptik.htm>

<sup>8</sup> [http://www.socioweb.de/lexikon/lex\\_geb/begriffe/audiovski.htm](http://www.socioweb.de/lexikon/lex_geb/begriffe/audiovski.htm)

Da es bei dieser Aufgabe um die Rhetorik geht, also vor allem um die sprachlichen Bestandteile, und nicht sonstige, akustische Signale, die am PC ggf. realisierbar wären, werden hier zusätzlich die ganz modernen Formen von „Chats“ in Form von Video- oder Audio Chats nicht berücksichtigt, sondern die klassische, und immer noch vorherrschende Methode betrachtet, bei der zwei Menschen abwechselnd in einem Textfenster Ihre Nachrichten über die Tastatur eintippen, und damit Textzeilen erzeugen die der Gesprächspartner dann lesen kann. Da diese Kommunikationsformen des „Chats“<sup>9</sup> in der modernen Zeit des Internets sowohl einen großen Teil der Kommunikation vor allem über lange Distanzen, bei zeitlicher Knappheit oder in modernen Gemeinschaften wie z. B. „Communities“<sup>10</sup> (Community (engl.) = Gemeinschaft, Interessengruppe von Gemeinsamkeiten) darstellen, kann diese Kommunikationsform als Massenkommunikation durchaus mit der klassischen Massenkommunikation von Menschen in sonstigen Gemeinschaften wie Vereinen, Arbeitsgruppen o. ä. verglichen werden. Zusätzlich ist zu berücksichtigen, dass die moderne Kommunikationsform „Chat“, wenn man Sie auf sogenannte „Instant Messaging“<sup>11</sup> (Instant Messaging (engl.) = Sofortmitteilung) Systeme erweitert, was so viel bedeutet wie Nachrichten jederzeit, an jedem Ort, für jeden bereitstellen zu können, der zum Empfang berechtigt ist; dass dann der Transfer sogar noch weiter gehen muss. Dazu gehören die Dienste der heutigen Zeit wie Video Clips über Mobiltelefone, SMS Kurznachrichten, Pager und auch netzwerkfähige oder internetfähige, portable Systeme, wie z. B. moderne Spielkonsolen (Playstation Portable<sup>12</sup>, Nintendo D/S<sup>13</sup> etc.). Diese haben neben gemeinschaftlichen Aktivitäten zwischen mindestens zwei oder mehr Personen auch die Möglichkeit der Übertragung von Text in klassischer Form. Diese weitere Entwicklung nicht nur des Menschen an sich und seiner Kommunikationsformen, sondern der sogenannten mobilen Netzwerkgesellschaft im ganzen, in der wir heute mehr und mehr leben, zeigt, das der Internetdialog wie er hier beschrieben

---

<sup>9</sup> [http://www.itwissen.info/definition/lexikon/\\_\\_chat\\_chat.html](http://www.itwissen.info/definition/lexikon/__chat_chat.html)

<sup>10</sup> [http://www.itwissen.info/definition/lexikon/\\_\\_community\\_community.html](http://www.itwissen.info/definition/lexikon/__community_community.html)

<sup>11</sup> [http://www.itwissen.info/definition/lexikon/\\_IMIM\\_IMInstant%20messagingIM\\_IMInstant-Messaging.html](http://www.itwissen.info/definition/lexikon/_IMIM_IMInstant%20messagingIM_IMInstant-Messaging.html)

<sup>12</sup> <http://www.playstationportable.de/artikel/dieneuepsp.html>

<sup>13</sup> <http://ms.nintendo-europe.com/dslite/>

ist im Transfer nicht nur eine temporäre Existenzberechtigung hat, sondern auch auf Grund seines umfangreichen Vorkommens ein relevantes Phänomen der heutigen Zeit ist, was damit eine relevante Ausgangsgrundlage für diese Arbeit schafft. Dazu werden im nächsten Abschnitt zunächst einmal die Einflüsse, Rahmenbedingungen und Kommunikationswege des Zweipersonendialoges dargestellt.

### **3. Ebenen, Aspekte und Einflüsse auf die Dialogformen**

In diesem Abschnitt geht es darum, welche Aspekte und Ebenen ein Dialog in gesprochener bzw. geschriebener Form hat, welche davon ggf. zu den sichtbaren als auch den unsichtbaren Inhalten gehören, als auch die beteiligten Person selbst und die Wirkung der Dialogaspekte und Ebenen auf diese.

Zunächst einmal muss berücksichtigt werden, dass es verschiedene Arten von Dialogen gibt. Auf der einen Seite steht die alltägliche, notwendige Kommunikation, die zwingend ist, um die alltäglichen Lebensbedürfnisse bewältigen zu können. Auf der anderen Seite gibt es umfangreiche, vielseitige und freiwillige Kommunikation, die vor allem dann zutage tritt, wenn ein Mensch wichtige, persönliche Ziele verfolgt, sich unterhalten möchte, oder in der einen oder anderen Form der Kommunikation selbst, für sich etwas gewinnen möchte. Der Bereich, der hier untersucht wird berücksichtigt fast ausschließlich die freiwillige, private Kommunikation, die zu Unterhaltungszwecken angestrebt wird, da diese am besten im Transfer zwischen persönlichem Gespräch und Internetchat vergleichbar ist, während berufliche Gespräche, die auch über Chats laufen können, immer von Regeln bzw. Vorgaben und weiteren Fremdeinflüssen geprägt sein können. Die Vergleichbarkeit stammt daher, dass um einen Internetchat zu nutzen gewisse Vorarbeiten notwendig sind, die in den meisten Fällen nicht erfolgen würden, wenn die Person kein Interesse an einem derartigen



Dialog hätte. Ebenso verhält es sich bei einem persönlichen, privaten Gespräch, da dort ebenso beide Seiten aktiv werden müssen.

Welche Bestandteile gehören zu einem Dialog? Im groben kann von Teilbereichen gesprochen werden. Und zwar einerseits vom Sender, eine Einheit in diesem Fall eine Person, die eine Informationen aufbereitet und bereitstellt. Anschließend wird ein Transfermedium benötigt, welches die Übergabe der Informationen vom Sender zur dritten Einheit ermöglicht, dem Empfänger. Dieser nimmt die Information über das Transfermedium auf und verarbeitet sie dann für sich. (siehe Abb. 7) Bei dieser Art von Kommunikation wird auch im Dialog von verbaler und nonverbaler<sup>14</sup> Kommunikation gesprochen, was bedeutet, das es Bereiche der Kommunikation gibt, die nicht oder nicht nur aus Text und / oder Sprache bestehen.

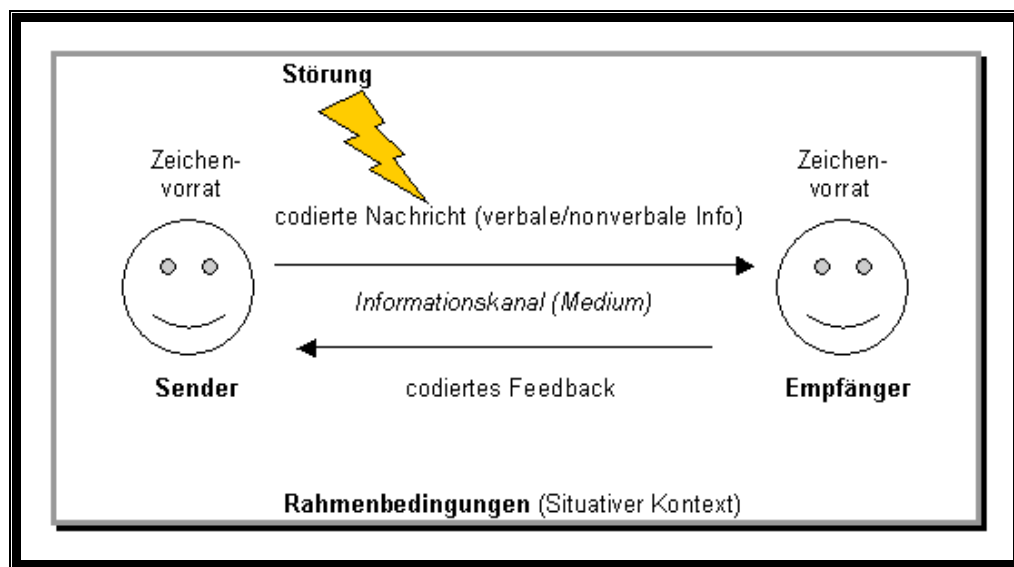


Abbildung 7: Sender / Empfänger Modell

Quelle: Modell nach Stuart Hall / Wikipedia

Verbale Kommunikation beschreibt den Sektor von Text und Worten, während nonverbale Kommunikation den Sektor beschreibt, der aus allen anderen Einflüssen besteht. Dazu gehören z. B. Gestik, Mimik, Körperhaltung, Körpersprache sowie das Verhalten und die Einflüsse des Umfelds.

Allgemeine Schätzungen gehen hier von einer Verteilung von 80:20 aus, was bedeutet das Informationen zu rund 20% über verbale Bestandteile weitergegeben werden, während 80% über die nonverbalen Wege übermittelt werden.

Bei der Aufschlüsselung von wahrgenommenen Inhalten stellt sich heraus, das Menschen gelesenes zu ca. 10%, gehörtes zu ca. 20%, gesehenes zu ca. 30%, selbst artikuliertes zu ca. 70% und haptisch gefühltes bis zu 90% in einem definierten Zeitraum erinnern und wiedergeben können<sup>15</sup>.

Auf Grund der damit vorliegenden Informationen können deutlich Unterschiede zwischen dem Internetdialog und einem realen Gesprächsdialog festgestellt werden. Nennung und Deutung erfolgen im nächsten Kapitel, aber es ist dennoch sehr wichtig von vornherein zu berücksichtigen und zu wissen, dass auf Grund der gegebenen Fakten die Wahrnehmungen, und damit die Verarbeitung, sowie dadurch wiederum das eigene Ergebnis, die Antwort, unterschiedlich ausfallen müssen, weil einige vorhandene Bereiche, Aspekte und Ebenen im Internet Schwerpunktmäßig anders verteilt sind, oder ggf. auch gar nicht vorhanden sind. Zudem ist zu berücksichtigen, dass Kommunikation immer mindestens auf zwei Ebenen stattfindet. Diese Ebenen sind die rationale Ebene, auf der Informationen sachlich ausgetauscht werden, rationales Denken und Handeln stattfindet, sowie die emotionale Ebene<sup>16</sup>. Auf dieser werden sowohl bewusste als auch unbewusst Inhalte aus allen oben genannten Bereichen wahrgenommen, in den meisten Fällen werden hier parallel zum Inhalt der Nachricht selbst auch Gefühle wie Emotionen wahrgenommen, verarbeitet und in Reaktionen umgewandelt.

Die Bereiche verhalten sich ebenfalls ca. 20:80. (siehe Abb.8)

---

<sup>14</sup> Bernd Gottschalk – Grundlagen der Kommunikation, Kursunterlagen / Seite 8 - 11

<sup>15</sup> Bernd Gottschalk – Grundlagen der Kommunikation, Kursunterlagen / Seite 3 - 4

<sup>16</sup> Rhetorik, Wolfgang Mentzel – DTV 2000 / Seite 44 - 45

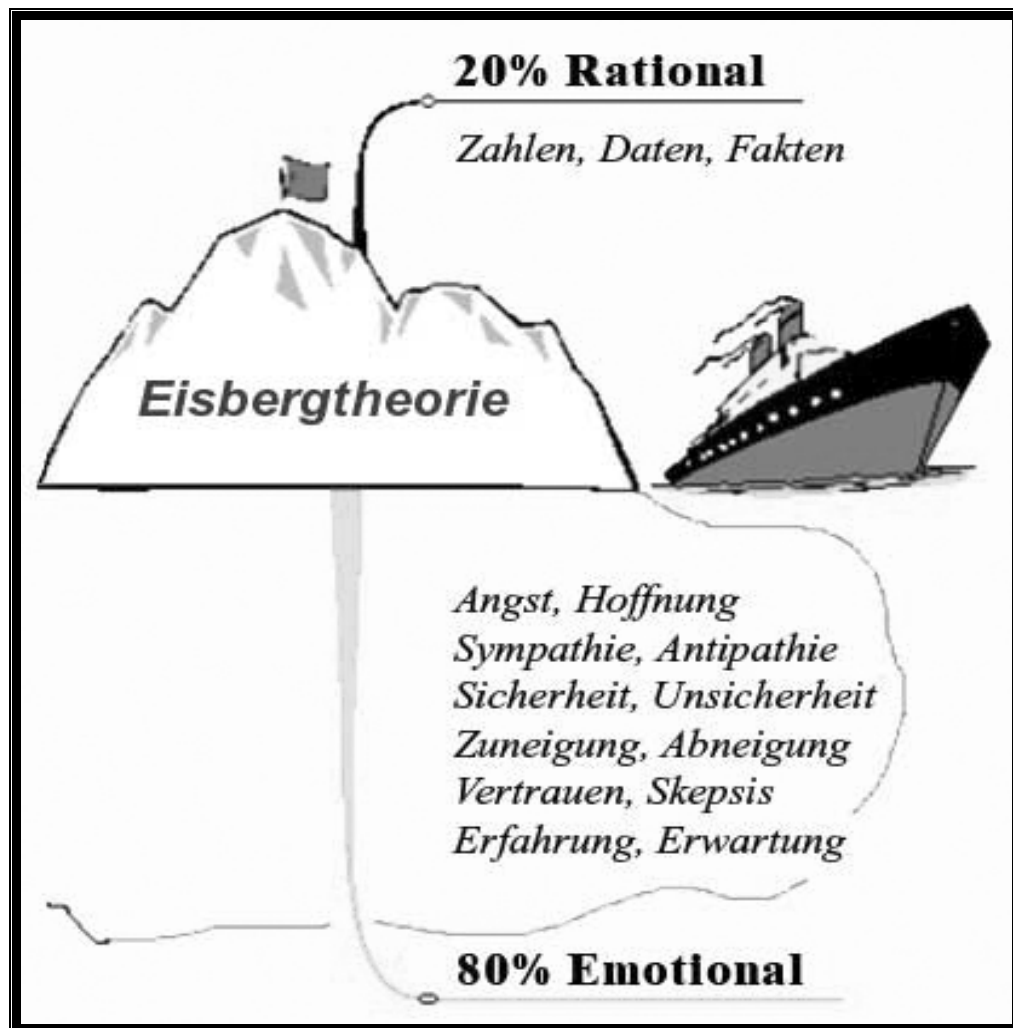


Abbildung 8: Eisbergtheorie

Quelle: Foraus / Ausbildungsforum 2007

Neben dem besonders wichtigen Bereich und Unterschied von verbaler und nonverbaler Kommunikation, wird auch kurz auf den Aspekt der Körpersprache<sup>17</sup> eingegangen, der deshalb wichtig ist, da im klassischen Dialog die Personen sich z. B. gegenüber sitzen, und sich damit sehen können. In der Alternative Internetdialog, ist der Einfluss von Körpersprache dagegen völlig und sachlich ausgeschlossen, da die Personen sich normalerweise nicht sehen können. Dadurch ergeben sich aber auch automatisch wieder klare Unterschiede im Bereich der Reaktion des Empfängers, da die Signale der Körpersprache in die Antwort selbst oder deren Form in keiner Weise einfließen können.

<sup>17</sup> Bernd Gottschalk – Grundlagen der Kommunikation, Kursunterlagen / Seite 11 - 12

Wie ermittelt, nutzt der Dialog drei grundlegende Elemente, um die Nachricht mit Informationen auf der Sachebene und vielen Komponenten wie z. B. Gefühlen und Regungen auf der emotionalen Ebene für den Sender, über das Transfermedium zum Empfänger zu übermitteln. Die darüber ausgetauschten Aspekte haben aber selbst noch mehrere Unterteilungskriterien, die auf Grund Ihrer Bedeutungen und Funktionen einzeln bekannt sein müssen. Um diese aufzuzeigen, eignet sich hier das klassische Modell von Schulz von Thun, welches aufschlüsselt, aus welchen Bestandteilen Botschaften, die zwischen Sender und Empfänger übermittelt werden, bestehen. Das Modell greift auf vier Bestandteile zurück, die Sachebenen, die Beziehungsebene, die Selbstoffenbarungsebene und die Appellebene<sup>18</sup>. (siehe Abb. 9)

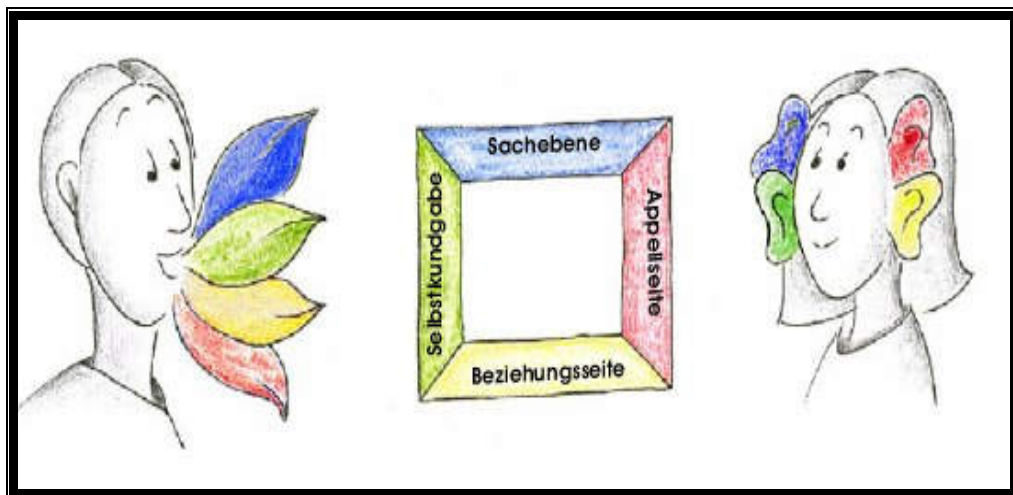


Abbildung 9: 4 Ebenen Modell

Quelle: Lehrer Online, Dr. Mario Leis 2005

Zunächst zur Sachebene. Diese besteht alleine aus Informationen, übermittelt den sachlichen Bereich des Botschaftsinhalts, z. B. wenn ein Termin vereinbart wird, sind Datum und Uhrzeit Sachbestandteile dieser Information. Oftmals ist dieser Bestand an einer Information der einzig gewünschte bzw. der lediglich gewünschte Bestandteil der übermittelt werden soll. Leider ist das allerdings nie der Fall, da automatisch auch die anderen Ebenen in fast allen Fällen vorhanden sind, und die Gewichtungen bei Übermittlung durch den Sender und

<sup>18</sup> Bernd Gottschalk – Grundlagen der Kommunikation, Kursunterlagen / Seite 8 - 10

Aufnahme durch den Empfänger jedoch sehr unterschiedlich sein können. Dadurch können Sender und Empfänger schon hier den Gehalt einer Nachricht unterschiedlich einordnen, in Ihren persönlichen Kontext und Ihre Wahrnehmung. Zusätzlich ist es wichtig zu wissen, dass sich die Gewichtungen je nach Art der Mitteilung sehr stark verschieben können. In den meisten Fällen soll der Teil einer Information bei Übergabe dominieren, dessen Ebene die Hauptzielsetzung am besten unterstützt. Ob das wirklich auch so funktioniert, liegt an der Informationsgestaltung und Übermittlung durch den Sender, sowie die Wahrnehmung und Verarbeitung durch den Empfänger, und ist daher schwer vorhersagbar.

Die zweite Ebene ist die der sogenannten Selbstoffenbarung. Auf dieser Ebene gibt der Sender Informationen preis, die ihn selbst betreffen. Am Beispiel der Weitergabe eines Termins mit Datum und Uhrzeit gibt der Sender hier preis, das er selbst zu diesem Zeitpunkt und dieser Uhrzeit an einem vereinbarten Ort erscheinen will. Die Ebene der Selbstoffenbarung spielt im Internetdialog eine besondere Rolle, da sie in der Lage ist, Informationen widerspruchsfrei zu transportieren, die in einem Vieraugengespräch in solcher Form nicht möglich sind.

Der dritte wichtige Bereich ist die Beziehungsebene. Diese drückt aus wie Sender und Empfänger zueinander stehen. Am folgenden Beispiel der Terminvereinbarung sind hier viele Möglichkeiten denkbar. So kann es z. B. sein, dass eine vorgesetzte Person einem Mitarbeiter eines Teams Anerkennung für berufliche Leistungen zollt, und in der Art und Weise des Ausdrucks die hierarchische Beziehung zwischen weisungsbefugter Person und Weisungen folgender Person zum Ausdruck bringt. Dies findet in Dialogen oftmals über die Betonung Ausdruck.

Die letzte Ebene, die die Elemente von Informationsübergabe zwischen Sender und Empfänger komplettiert ist die Appellebene. Diese Ebene bewirkt, dass die übermittelten Informationen, in Verbindung mit der Selbstoffenbarung und der antizipierten Beziehung eine bestimmte Wirkung ausdrücken soll. Wiederum am Beispiel von Vereinbarung eines Termins mit Datum und Zeit kann es z. B.

sein, dass in der Situation zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern ein klarer, wie auch ausdrücklicher Hinweis auf das Wahrnehmen dieses Termins selbst oder dieses Termins in Form von zusätzlichen Arbeitsstunden steckt. Gleichermaßen kann über einen Appell aber auch ein eindringliche Bitte geäußert werden, in der bei Bekanntgabe von Datum und Uhrzeit sich z. B. der Sender wünscht, dass eine andere Person sich dort mit einem trifft, ohne dass dort in jeglicher Form eine hierarchische Struktur oder Weisungsbefugnis o. ä. besteht. Die hier mit dem einfachen Beispiel einer Terminvereinbarung beschriebenen Ebenen sind nicht nur auf der Seite des Senders, sondern in identischer Form auf der Seite des Empfängers vorhanden. Sie können dort sowohl bewusst als auch unbewusst angewendet werden, führen aber in vielen Fällen zu unterschiedlicher Interpretationsweise bei Empfänger und Sender, was zu unterschiedlicher Gewichtung und Verarbeitung führt, woraus bei einer Antwort des Empfängers an den Sender unerwartete und unkalkulierbare Ergebnisse resultieren können.

Bei einer Antwort durch den Empfänger werden dann die Rollen von Sender und Empfänger vertauscht. Auch dort werden die Informationen wieder interpretiert, allerdings ist es dort in allen Formen wieder möglich, dass die Informationen auf Grund von Betonung oder Verständnis ggf. in einer anderen Art und Weise oder sogar auf einer anderen Ebene wahrgenommen werden, als vom Sender beabsichtigt. Daraus entsteht ein immer größeres Potential an Missverständnissen, die Rückversicherung zwischen Sender und Empfänger in den meisten Informationsbereichen so wichtig machen. Dazu finden häufig Reflexion und / oder Spiegelungen, sowie offene Fragen Anwendung.

Am Beispiel des Kinderspiels „stille Post“ kann sehr einfach die Missinterpretation nachvollzogen werden, da hier ein Begriff erläutert wird, an viele weitere Menschen gedanklich identisch weitergegeben wird, aber von vielen unterschiedlich wahrgenommen und ausgelegt wird, je nach Grad der Eigeninterpretationen der ursprünglichen Information.

Durch das Zusammenspiel der 4 Ebenen, von verbaler und nonverbale Informationsübermittlung, sowie dem Sach- und Emotionsgehalt von herkömmli-

chen Dialogen zwischen zwei Menschen wissen wir nun wie Variantenreich das Spektrum eines Dialoges ist, und welche grosse Bedeutung die Interpretation des Empfängers hat. Zusätzlich gilt es nun das Transfermedium zu berücksichtigen, was nun die Verbindung des Dialoges im Internettransfer wieder schliesst, da dort zwar auch alle genannten Bestandteile existieren, aber die Gewichtung, Wahrnehmung, Bedeutung im einzelnen grosse Unterschiede aufweist. Diese werden im nächsten Abschnitt untersucht und dargestellt.

#### **4. Unterschiede und Auswirkungen des Internetdialoges**

Nachdem im vorherigen Abschnitt Bestandteile des Zweipersonendialogs in klassischer Form im Detail betrachtet worden sind, wird dieser Abschnitt nun prüfen, welche Besonderheiten es für den Internetdialog gibt, bzw. wie diese sich dann auf die Beteiligten auswirken. Zusätzlich wird versucht eine Aussage zu treffen, ob diese Auswirkungen positiv, negativ oder nicht vorhersagbar Situationsabhängig sind. Zunächst ist schon bei der Vorstellung der beiden Situationen Vieraugengespräch vis a vie und Internetgespräch über zwei PC Stationen offensichtlich, dass die Rahmenbedingungen für die Informationsübermittlung zwischen Sender und Empfänger unter ungleichen Voraussetzungen stattfinden.

Während der gesamte nonverbale Bereich im realen Gespräch vorhanden ist, und dort den im vorherigen Abschnitt erläuterten Vorgängen und Optionen unterliegt, sind diese zunächst bei einem Internetgespräch nicht vorhanden. Da der Dialog im Internet grundlegend textbasiert<sup>19</sup> ist, sind Mimik, Gestik, Körperverhalten usw., insgesamt der komplette Bereich des Audiovisuellen ausgeblendet. Zusätzlich ist zwingend zu bedenken, dass es Fremdeinflussfaktoren auch noch gibt, und diese im realen Gespräch wie auch im Chat eine bedeutende Rolle spielen können.

---

<sup>19</sup> Caja Thimm – Soziales im Netz, Westdeutscher Verlag 2000 – Seite 109 – 130 & 156 - 180

Während bei einem realen Vieraugengespräch die Personen üblicherweise die gleichen Umgebungsgeräusche, ähnliche Umgebung in Sachen Licht, Temperatur, Lautstärke etc. vorfinden, und damit auf Sender und Empfänger hier ähnliche Einflüsse wirken, besteht vollständig die Möglichkeit, dass beim Internetgespräch die Rahmenbedingungen für beide Personen sehr unterschiedlich sind. So können Umgebungstemperatur, Lichtsituation, Lautstärke, Bequemlichkeit usw. vollständig unterschiedlich sein, wenn man z. B. bedenkt das ein Computerplatz an fast jedem Ort der Welt stehen kann, oder sogar außerhalb der üblichen Welt, unter Wasser oder gar im Weltraum, wie z. B. im Falle der internationalen Raumstation ISS<sup>20</sup>. Hier schlägt umfassend die Trennung von Raum und Zeit für den Standort der Person beim Internetdialog zu, darunter auch die Distanz, die in einem Vieraugengespräch eine absolut entscheidende Rolle spielt. Alleine schon auf physikalischer Ebene, da ein Gespräch ab einer gewissen Distanz zwischen Sender und Empfänger auf Grund des Transfermediums nicht mehr möglich ist, wogegen das Internet bzw. die Chatplattform als Transfermedium die Distanz zu einem vollkommen untergeordneten Faktor auf den ersten Blick herabstuft. Wenn transferierte Informationen zwischen Sender und Empfänger unverändert übermittelt werden sollen, und beiden Seiten in optischer Form unverändert dargestellt werden sollen, spielt die Umgebung für die Transformation selbst keine so entscheidende Rolle im Internetdialog, es sei denn man berücksichtigt technische Unterschiede wie z. B. Farb- oder Schwarzweißmonitore oder Auflösungsgrößen, welche aber in der heutigen Zeit wegen einheitlicher, standardisierter Systeme mehr und mehr in den Hintergrund treten, und als entscheidende Einflussquelle daher vernachlässigt werden können. Was aber zwingend zu berücksichtigen ist, sind die Umgebungsvariablen der einzelnen Standorte von Sender und Empfänger, da diese erheblichen Einfluss auf Wahrnehmung und Interpretation von Sender und Empfänger nehmen können. So kann es z. B. bei starken Zeitunterschieden sein, dass eine der beiden Personen gerade erst in die Tagesaktivitäten gestartet ist, und somit erfrischt, erholt als auch voller Tatendrang ist, während die Person auf der an-

---

<sup>20</sup> [http://www.dlr.de/iss/desktopdefault.aspx/tabid-1409//2069\\_read-3534/](http://www.dlr.de/iss/desktopdefault.aspx/tabid-1409//2069_read-3534/)



deren Seite beispielsweise gerade am Ende des Arbeitstages, oder in einer zwischenzeitlichen Tiefphase der Tagesform ist. Die damit verbundenen Interpretationen von Informationen auf den unterschiedlichen Ebenen können eine entscheidende Rolle spielen, beim Verständnis und bei der Auslegung der übermittelten Inhalte. Im schlimmsten Fall ist es sogar möglich, dass übermittelte Informationen, die auf der einen Seite logisch und klar erscheinen, auf der anderen Seite deutliche Widersprüche und Unbehagen auslösen. So könnte man denken, dass wegen der stark "vereinfachten" Kommunikation im Internetdialog, als auch des Wegfalls der nonverbalen Informationsinhalte die Kommunikation selbst einfacher sei. Auf der einen Seite trifft diese Annahme bedingt zu, da sehr viel weniger Informationsbestandteile verarbeitet werden müssen, daher weniger Fehlerquellen vorhanden sind. Da aber auch damit gleichzeitig einhergeht, dass die vorhandene Informationsmasse wenige variable Mittel hervorbringt, die ebenfalls helfen könnten eine Information in der einen oder anderen Ebene korrekt einzuordnen oder zu deuten, kann ganz klar gesagt werden, dass über das Internet schriftliche Informationen in reiner Textform, ohne Hilfsmittel, ein hohes Potential haben, entweder sehr richtig oder sehr falsch eingeordnet zu werden. Die auf Grund der sonst nonverbal vorhandenen Elemente nur geringen Abweichungen reduzieren sich dagegen im Internetdialog auf ein Minimum. Auch in den einzelnen Ebenen, der Beziehungsebene, Appellebene, Sachebene und Selbstoffenbarungsebene kommen unterschiedliche Veränderungen zu stande. Das Internetgespräch hat auf der Sachebene einen positiven Einfluss, da hier Informationen, die in der Schriftform vorliegen, auch vom Empfänger als Informationen der Sachebene interpretiert werden. Der Grad der Missinterpretation ist sehr gering auf Grund der Textform. Die nicht existierenden, nonverbalen Elemente führen dagegen auf der Beziehungsebene wie auch im Bereich der Selbstoffenbarung dazu, dass Gefühlsregungen etc. sehr schwer mitzueilen sind, bzw. auf Grund der notwendigen Schriftform im Internetdialog von Sender und Empfänger unterschiedlich interpretiert werden. Menschen äußern Gefühle je nach Art, Intensität und bisher erlebtem sehr unterschiedlich, und vielfältig. Um diese daraus entstehende

Schwierigkeit zu verringern bzw. versuchsweise zu umgehen, werden beim Internetdialog verschiedene Hilfsmittel angewandt, die in der heutigen Gesellschaft mittlerweile und nicht nur im Internet fast schon zum Standard gehören, sondern auch in vielen anderen Lebensbereichen Einzug gehalten haben. Das bekannteste dieser Hilfsmittel sind wahrscheinlich die sogenannten Emoticons<sup>21</sup> (engl. = Gefühlssymbol), was nichts anderes sind als Zeichenkombinationen, die einen emotionalen Zustand darstellen sollen. Das wahrscheinlich weltweit bekannteste Emoticon ist der sogenannte „Smiley“<sup>22</sup>, der seinen Siegeszug um die Welt angetreten hat in Form eines Kreises, der entweder gelb oder weiß ist. Das Gesicht wird durch den Doppelpunkt, einen Bindestrich und eine offene Klammer in Textform gebaut, und liegt dabei um 90 Grad verdreht als Textzeichen vor. :- ) (siehe Beispiele Abb. 10) Moderne EDV Systeme und Textverarbeitungen wandeln diese Zeichenfolgen bereits in Smileys verschiedener Art um, und stellen sie teilweise grafisch dar ☺.

### Bekannte, textbasierte Emoticons

|                       |  |                                |   |
|-----------------------|--|--------------------------------|---|
| :-) :)<br>=) :]<br>:> | Lachendes Gesicht,<br>Ausdruck von Freude                    | :( :(<br>=( :[<br>:<           | trauriges Gesicht,<br>Ausdruck von Ärger<br>oder Enttäuschung |
| ;-<br>;)<br>;]        | zwinkern, bedeutet in<br>etwa<br>„Nimm's nicht so<br>ernst!“ | :-P :P<br>=P :P :P<br>:P xP ;P | Zunge rausstrecken  |
| :-D :D<br>=D xD       | Lautes Lachen, dich<br>anlachend                             | :-O :O<br>=O :O                | Erstauntes Gesicht,<br>Ausdruck von Überraschung              |

Abbildung 10: Bekannte, textbasierte Emoticons

Quelle: Historic Internet Society 1997

<sup>21</sup><http://www.thefreedictionary.com/emoticon>

<sup>22</sup><http://www.thefreedictionary.com/smiley>

Es gibt sehr viele Variationen mittlerweile, z. B. zwischen Asien und Europa / USA werden für ähnliche Gefühlsregungen unterschiedliche Zeichenfolgen verwendet, weshalb die grafischen Smileys bevorzugt werden, da dabei Missinterpretationen weiter reduziert werden.

Auf Grund der heutigen, technischen Möglichkeiten, beherrschen die meisten Texteingabesysteme Emoticons, um Emotionen und Gefühle als auch andere nonverbale Inhalte ausdrücken zu können. Es können von einem Lächeln über Trauer, Tränen oder kleine Geschenke wie Rosen o. ä. Zustände ausgedrückt werden. Der entscheidende Vorteil dieser im Internetdialog zur Hilfe genommen und weltweit anerkannten Emoticons ist, dass diese nur dann wirklich in der entsprechenden Informationsübertragung zwischen Sender und Empfänger auftauchen, wenn der Sender dieses bewusst gewählt hat. Es ist also auf Grund von falscher Interpretation von nonverbalen Elementen im Internetdialog kaum möglich, diese versehentlich falsch zu verstehen. Was nicht bedeutet, das System und Nutzer frei von Fehlern sind. Systeminkompatibilitäten, bzw. die Leichtigkeit Emotionen zu übermitteln, führen zu einer veränderten Hemmschwelle im Gegensatz zum realen Vieraugengespräch.

Neben den Symbolzeichenketten für Gefühlsausdrücke haben sich im Internetdialog auch einige Abkürzung und Formulierung etabliert, die nonverbale Informationselemente ersetzen, oder zumindest andeuten sollen. Dazu gehören zum Beispiel Formulierungen wie „LOL“, oder „GGG“, wobei „LOL“ „laugh out loudly“ (engl. = lautstark Lachen) andeutet, sowie „ggg“ „ganz großes grinsen“ bedeutet (siehe Abb. 11). Diese, ansonsten nonverbalen Elemente, welche in einem Vieraugengespräch zu einer schnellen und deutlichen Einordnung dieser Reaktion führen, fehlen dem Internetdialog, sind aber für die Fortführung bzw. für ein dynamisches Gespräch zwischen zwei Personen sehr hilfreich, besonders im zwischenmenschlichen Bereich. Daher bedient sich die Internetkommunikation dieser einfachen Hilfsmittel, nicht nur im Chat.

### internationale Abkürzungen der Internetkommunikation (Ausschnitt)

| Abkürzung | Bedeutung                                 | Erklärung  |
|-----------|---|--|
| 4E        | „Forever“                                 | „Für immer“  |
| AFK       | „Away from Keyboard“                      | „Nicht an der Tastatur“; die Rückkehr wird oft durch ein RE, B2K oder BTK                                |
| B2K/BTK   | „Back To Keyboard“                        | „Zurück an der Tastatur“, wird ab und zu verwendet nachdem man AFK war, vgl. RE, Back, BB, BAK, BOK, BWD |
| BTW       | „By The Way“                              | „Übrigens“   |
| CU        | „See You“                                 | „Tschüss“ / „Man sieht sich!“  |
| DND       | „Do Not Disturb“                          | „Nicht stören“   |
| FAQ       | „Frequently Asked Questions“              | „Häufig gestellte Fragen“  |
| FYI       | „For Your Information/Interest“           | „Zur Information“ / „Für's Interesse“  |
| GN8       | „Good Night“ / „Gute Nacht“               | Nächtliche Verabschiedung  |
| HDL       | „Hab dich lieb“                           | mögliche Antwort: IDA  |
| LOL       | „Laughing Out Loud“<br>„Lots Of Laughing“ | „Lautes Lachen“ / „Viel Lachen“  |
| RTFM      | „Read the fucking manual“                 | „Lies das verdammte Handbuch“  |
| THX       | „Thanks“                                  | „Danke“, wird außerdem noch als Qualitätssiegel verwendet, siehe THX                                     |

Abbildung 11: internationale Abkürzungen der Internetkommunikation

Quelle: Historic Internet Society 1997

Diese gezeigten Grafiken und Abkürzungen erheben keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit oder Allgemeingültigkeit, aber sie zeigen einen fairen Ausschnitt aus den heute zur Verfügung stehenden Elementen, die im Internetdialog ausgeblendet Elemente ersetzen, die in einen Vieraugendialog vorhanden sind. Da diese Entwicklung sich nicht erst in den letzten Jahren, d.h. mit der Massenverbreitung des Internet durchgesetzt hat, sondern schon zum Teil in den sechziger bzw. 70er-Jahre existent war (siehe Abb. 12 erste Erwähnung von diversen Emoticons 1881), kann hier von einer parallelen Entwicklung der Internetkommunikation zwischen zwei Menschen gesprochen werden, die einem ähnliche Niveau unterliegt wie der menschliche Dialog auch.

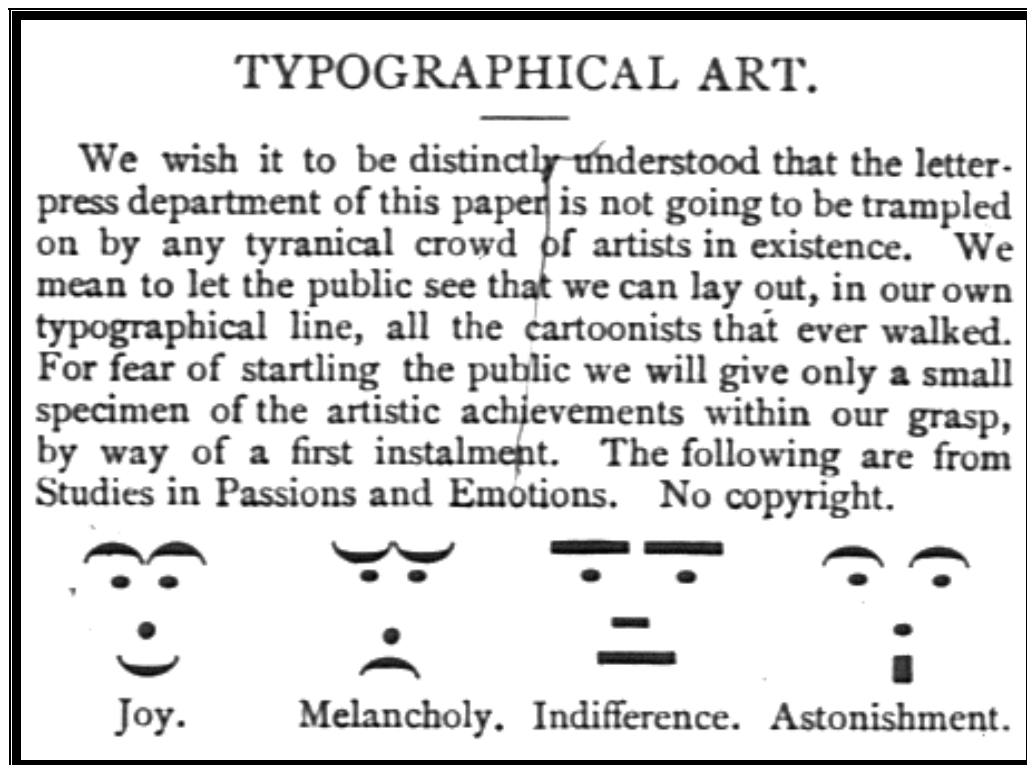


Abbildung 12: Typographical Art

Quelle: „Puck“ Magazine 1881

Einzig die zeitlichen Entwicklungen und Modezyklen sind im Internetdialog anders zu bemessen als in der sprachlichen Entwicklung des Alltagslebens, da die technischen Grundlagen und Rahmenbedingungen der Kommunikation über elektronische Mediennetzwerke sich in den letzten 30 Jahren dramatisch verändert haben, während sich das Vieraugengespräch zwischen zwei Menschen im Prinzip seit der Antike und der Erfindung der Sprache nur wenig und sehr langsam verändert hat. Hier kommunizieren nach wie vor zwei Personen im Wechsel als Sender und Empfänger über das Transfermedium Luft, und tauschen dabei Informationen auf den 4 Ebenen in verbaler und nonverbaler Form aus.

Ein weiterer, wichtiger Faktor, der für die Internetkommunikation als einziges Kommunikationsmittel in dieser Form Gültigkeit hat, ist der Faktor der selbst steuerbaren Anonymität<sup>23</sup>, der durch Informationsverweigerung erzeugt wer-

<sup>23</sup>Caja Thimm – Soziales im Netz, Westdeutscher Verlag 2000 – Seite 71 - 89

den kann, oder durch das verwenden falscher oder imaginärer Angaben, die aber in den meisten Fällen nicht als solche erkennbar sind (siehe Abb. 13).

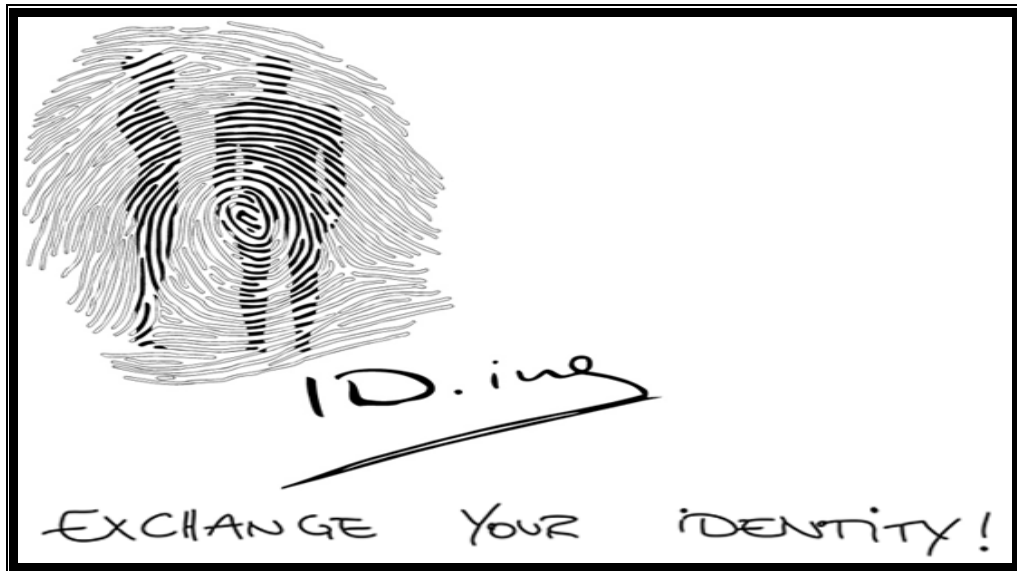


Abbildung 13: Anonymität

Quelle: „CCC“ Chaos Computer Club 2007

So ist es durchaus möglich, dass Dialoge zwischen zwei sich völlig unbekanntem Individuen geführt werden, die ohne, dass sich diese beiden Personen optisch und persönlich kennen Informationen austauschen. Dabei bedienen sich beide den Ihnen bekannten Hilfsmitteln für den Internetdialog. Dass daraus ggf. aber auch wie im normalen Dialog, trotz der gleichen Kommunikationsgrundlage Missinterpretationen entstehen können, ergibt sich auf Grund der Anonymität. Diese kann im Internetdialog gleichsam Vorteil wie Nachteil sein, je nach Zielsetzung der einzelnen Gesprächspartner. Zusätzlich kommen Selbstbild und Fremdbild<sup>24</sup> hinzu, die bei anonymen Gesprächspartnern nur auf Grund der ausgetauschten Informationen zu Stande kommen, und in den meisten Fällen vom Bild einer realen Begegnung stark abweichen.

Die Anonymität wird oft als positiver Vorteil bei der Internetkommunikation dargestellt, da sich unbekannte zumeist wertneutral, an einander interessiert und motiviert auf ein Gespräch einlassen, aber spätestens bei einem Treffen

---

<sup>24</sup> Dr. Winfried Schulze, LMU München, 2006 – Selbstbild vs. Fremdbild / Vortrag an der Uni Tübingen

besteht ein enormes Konfrontationspotential, auf Grund falsch verstandener oder differenziert antizipierter Informationen des Fremdbilds des Gesprächspartners. Dieser, bedauerlicherweise und letztendlich negative Effekt der Internetkommunikation ist eines der bekanntesten negativen Phänomene, welches den positiven Attributen der Onlinekommunikation wie schnelle Kontaktaufnahme, einfache Verfügbarkeit, problemlose Überbrückung von räumlichen und zeitlichen Barrieren entgegensteht.

Nach den bisherigen Erkenntnissen kann daher gefolgert werden, dass ein Vieraugengespräch ebenso wie ein zwei Person Internetdialog generell gleichen Voraussetzungen unterliegen, dass aber vor allem das veränderte Transfermedium sowie die differenzierte Wahrnehmung, veränderte Empfangs und Versandvoraussetzungen sowie zusätzliche Möglichkeiten im Onlinegeschehen eine nicht zu vernachlässigende Rolle spielen. Als Parallelen beider Kommunikationsformen können deutlich die drei Elemente von Sender, Empfänger und Transfermedium gesehen werden. Ebenso kann festgehalten werden, dass die Wahrnehmung aller vier Kommunikationsebenen vorhanden ist, diese aber von der Wertigkeit und Häufigkeit im Internetdialog einer anderen Priorisierung unterliegen als bei einem Vieraugengespräch. Gleiches gilt für die Verteilung von verbalem und nonverbalem Inhalt, auch hier findet eine deutliche Verschiebung hin zu verbaler Kommunikation im Internet statt, da der Bereich der nonverbalen Elemente, die in einem Vieraugengespräch überwiegend unbewusst übermittelt werden, im Bereich des Internetdialoges nur durch vorhandene Hilfsmittel in bewusster Form eingesetzt werden können, und nonverbale Kommunikation simulieren aber nicht ersetzen können. Dieser Unterschied erscheint auf den ersten Blick ebenfalls marginal, macht aber im Hinblick auf die Wahrnehmungen, Entscheidungsfindung, Speicherung von Informationen auf der Empfängerseite klar, wie wichtig die nonverbalen Informationen sind. Die gefühlsmäßig, audiovisuell sowie haptisch aufgenommenen und oft unbewusst übermittelten Informationen, die überwiegend in unserem Gedächtnis verbleiben, und ganz entscheidend die Urteilsbildung und Interpretation beeinflussen haben einen besonders hohen, aber oft unterschätzten Wert in Dialogen.

Sie tragen oftmals mehr als verbale Informationen zur Entscheidungsfindung bei. Zusätzlich sind die Wege, um eine Entscheidung zu skizzieren als auch eine Antwort oder eine Reaktion hervorzurufen anders aufgebaut im Internetgespräch. In einem Vieraugengespräch stehen weit mehr vor allem nonverbale und unbewusste Informationen zur Verfügung, die aber einen großen Anteil des Gesamtbildes des Gegenübers ausmachen. Da dieses im Internetbereich wegen der nur verbal bzw. textlich vorhandenen Elemente nur eingeschränkt möglich ist, wird in der Mehrzahl der Fälle ein unterschiedlicher Dialog stattfinden, wenn man bei zwei Menschen Internetdialog und Vieraugengespräch unter gleichen Voraussetzungen miteinander vergleichen würde. Es sind völlig unterschiedliche Gesprächsverläufe und dadurch auch differenzierte Ergebnisse und sogar variierende Zielsetzungen denkbar. Zusätzlichen Einfluss hat die Zielsetzung des Dialoges selbst, da sich je nach Zielsetzung unterschiedliche Kommunikationsformen auf Grund Ihrer Eigenschaften und Möglichkeiten anbieten. Damit sind Internet und moderne Kommunikationsnetzwerke sowie artverwandte Formen, wie z. B. das Portal 2nd Life<sup>25</sup> eine eigene Art von Kommunikation, die teilweise eigene Regeln, Wortschöpfungen und Hilfsmittel entwickeln (z. B. „Gruscheln“ im StudiVZ)<sup>26</sup>, gleichzeitig basieren die Abwandlungen aber auf den Grundlagen der allgemeinen wie auch klassischen Kommunikation.

**„Gruscheln“: Hierbei handelt es sich um eine Funktion zur Kontaktaufnahme mit anderen Mitgliedern bei StudiVZ. „Gruscheln“ hat keine offizielle Definition, man interpretiert es jedoch meist als Verbindung der Wörter *grüßen* und *kuscheln*.**

Als Blick in die Zukunft kann man vermuten, dass Kommunikation und Dialog mehr und mehr auch in den neuen Medien versuchen werden, die Vorteile des klassischen Gesprächs mit den Möglichkeiten der neuen Medien nachzubilden,

---

<sup>25</sup> <http://de.secondlife.com>

<sup>26</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/StudiVZ>



so dass Audio und Video also sehen und hören auch im Internetdialog verfügbar sind. Leider ist es nach wie vor so, dass Geruchssinn, Geschmackssinn und Haptik über die neuen Medien nur bedingt, bzw. gar nicht bedient werden können, da die bereits erwähnten unterschiedlichen Voraussetzungen der beiden Gesprächspartner an ihren jeweiligen Standorten völlig unterschiedlich sein können. Da der Transfer dieser Sinneswahrnehmungen bisher nicht, oder nur eingeschränkt, verfälschend und wenn überhaupt nur unter sehr großem Aufwand möglich ist, werden sich Internetdialog und Vieraugengespräch niemals gegenseitig auslöschen, sondern immer in einer Form ergänzen, für bestimmte Anlässe und Voraussetzung besonders anbieten, je nach Präferenzen und Zielsetzungen der Dialogteilnehmer.

## **5. Fazit**

Nach dem Vergleich von Vieraugengespräch und Internetdialog von zwei Personen, ist es möglich auf Grund der vorliegenden Informationen ein allgemeines Resümee zu ziehen. Dazu zählt vor allem, dass Internetdialog und Vieraugengespräch zwar im Prinzip gleiche Elemente verwenden, diese Elemente die übermittelten Informationen aber unterschiedlich darstellen, und daher zwar diverse Parallelen und gemeinschaftliche Grundlagen haben, aber mindestens ebenso bedeutsame Unterschiede aufweisen. Diese im Detail positiv oder negativ zu bewerten gestaltet sich jedoch schwierig, da jeder Dialog sowohl im Vieraugengespräch wie auch im Internetgespräch von unterschiedlichen Zielen geleitet wird. Auf Grund dessen, ist die Aussage ob der Internetdialog oder das Vieraugengespräch die richtige, oder bessere Kommunikationsform für zwei Personen sind, nie eindeutig zu bestimmen. Es hängt vielmehr je nach Situation davon ab, ob die einzelnen Personen Kommunikation sowohl im Internet als auch im persönlichen Gespräch steuern können als auch wollen, sowie ob diese in der Lage sind, rhetorische Mittel schriftlich wie mündlich, sowie ggf. Hilfselemente der einen oder anderen Kommunikationsform richtig einzusetzen.

Dabei auf die rhetorischen Grundlagen von Aristoteles zurück zu greifen, die Logos, Pathos und Ethos als Elemente der Rhetorik für eine Unterhaltung zu Grunde legen, erweist sich nicht als völlig falsch, da man diese Elemente in beiden Formen ähnlich wiederfindet, allerdings deutlich in unterschiedlichen Ausprägungen. Dadurch wird aber auch wieder deutlich, dass beide Kommunikationsformen nach wie vor ihre Berechtigung haben, und voraussichtlich auch zukünftig haben werden. Diese Daseinsberechtigung ergibt sich schon alleine daraus, dass beide Kommunikationsformen einer stetigen Beeinflussung und Veränderung unterliegen, die allerdings zeitlich unterschiedlich bewertet werden müssen, da die Entwicklung des technischen Hintergrundes das Internetgespräch sehr stark beeinflusst, und auch bereits starke Veränderungen erfahren hat, während in Vieraugengesprächen kaum grundlegende Veränderungen über die Jahrhunderte in den Grundlagen selbst nachvollziehbar sind, sondern eher in den Rahmenbedingungen. Ebenso trifft zu, dass moderne Kommunikationsmittel wie „Chats“ absolut eine Berechtigung wegen ihrer hohen Akzeptanz haben, wie es z. B. ähnlich mit dem SMS Kurznachrichtendienst bei Mobiltelefonen ist. Wurden anfangs 160 Zeichen für eine Nachricht als Informationsmedium belächelt, so stellen diese Kurznachrichten heute nicht nur einen bedeutenden Wirtschaftsfaktor dar, sondern sind im alltäglichen, privaten wie im beruflichen als auch wirtschaftlichen Alltag allgegenwärtig, und erfreuen sich immer größerer Beliebtheit, die sogar soweit führt, das eigene Werke wie Gedichte genau auf 160 Zeichen abgestimmt sind, und somit mit einem kleinen Gruß z. B. als SMS verschickt werden können. Diese Entwicklung macht auch unter Berücksichtigung der rhetorischen Grundlagen vor dem Internetdialog nicht halt, da immer mehr versucht wird, den Menschen als Individuum bei seinen Gesprächen in den Bereichen zu unterstützen. So kann auch wegen der sich laufend entwickelnden Technologie das Internet mehr und mehr Optionen anbieten, wie Videochat, Sprachchat, Emoticons usw. - sogar mit Lichtbeeinflussung (z. B. Phillips Ambilight)<sup>27</sup> und Duftberieselung bei Gesprächen wird bereits experimentiert. Damit werden mehr und mehr die Unterschiede redu-

---

<sup>27</sup> <http://www.flattv.ce.philips.com/de/de/ambilight/>

ziert, jedoch werden sie nie ganz verschwinden können, da räumliche und zeitliche Trennung beim Chat soweit absehbar nicht überwunden werden kann. Eindeutig festgestellt werden konnte zudem, dass in den meisten Fällen Vieraugengespräch und Internetgespräch mit unterschiedlicher Zielsetzung anbe- raumt werden, sodass die Vor- und Nachteile der beiden Kommunikationsfor- men je nach Zielsetzung und Kommunikationsbewusstsein optimal zum tragen kommen können. In beiden Kommunikationsformen gleichartig vorhanden ist der Faktor der Interpretation, da es in beiden Fällen nach wie vor Menschen sind, die Botschaften austauschen. Jedoch ist der Missverständnisanteil beim Internetdialog weit höher einzuschätzen, da hier das Wort den entscheidenden Ausdruck umsetzen muss, während bei einem persönlichen Gespräch die 80% emotionaler Gehalt einer Botschaft starken Einfluss haben, und völlig gegentei- lige Interpretationen hervorrufen können.

Schließend lässt sich sagen, dass die Rhetorik und das Medium Internet sich an- gepasst haben, um Kommunikation zeitgemäß zu ermöglichen, aber dass die Grundlagen der Rhetorik aus klassischen Dialogen in beiden Kommunika- tionsformen eindeutig vorhanden sind, allerdings mit unterschiedlicher Ausprägung sowie Wirkung, und Zielsetzung.

### **Jubiläumskind Computer - Smiley – 25 Jahre:**

**Es wurde am 19. September 1982 vom späteren Informatik-Professor Scott E. Fahlman eingeführt. Die Kombination aus Doppelpunkt, Bindestrich und Klammer konnte zur Darstellung einfacher Gefühle in Texten eingesetzt werden und war damit unabhängig von Grafikpro- grammen. Der Smiley wurde im Laufe der Jahre weiterentwickelt und wird heute noch eingesetzt.**

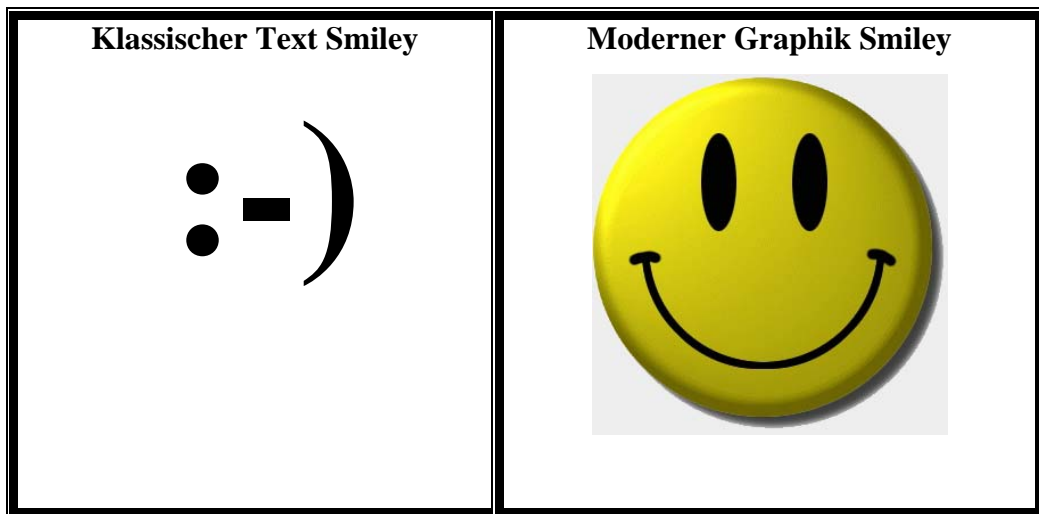


Abbildung 14: Smileys klassisch textbasiert / modern graphisch

Quelle: eigener Entwurf 2007

## **Literaturverzeichnis**

- (1) Soziales im Netz, Caja Thimm – Westdeutscher Verlag 2000
- (2) Rhetorik – Sicher und erfolgreich sprechen, Wolfgang Mentzel  
Beck Wirtschaftsberater DTV, 2000
- (3) Mediascope Europe, Media Consumption Study 2006
- (4) European Ad's Format Report, Online Publisher's Europe 2007
- (5) Mediascope Europe, Silver Surfer Report 2006
- (6) PEW Research, Levels of Computeruseage Worldwide 2007
- (7) OECD, Communications Report & Outlook 2007
- (8) Kommunikation im Chat, Annegret Teplan – VDM Verlag 2005
- (9) Chat Analyse, Herbert Bahl – Universität Wien 2005
- (10) Kommunikation im Netz, Dr. Dirk Reichhardt – Books on Demand 2001
- (11) Simon Wolf, Universität Tübingen – Historisch Systematischer  
Aufriß der Argumentation nach Aristoteles (2006)

## **Verzeichnis der Internetquellen**

- (1) <http://www.goethe.de/ms/war/chatique.htm>
- (2) <http://www.rhetorik-online.de/>
- (3) [http://www.tu-chemnitz.de/phil/medkom/mk/meier/schuegraf.meier\\_chat.forenanalyse.pdf](http://www.tu-chemnitz.de/phil/medkom/mk/meier/schuegraf.meier_chat.forenanalyse.pdf)
- (4) <http://www.t-limbach.de/veraenderung%20der%20sprache.pdf>
- (5) <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Kommunikation.shtml>
- (7) <http://www.rhetorik.ch/Hoeren/Hoeren.html>
- (8) <http://www.rhetorik-homepage.de/Lehrbuch.html>
- (9) <http://www.uni-tuebingen.de/uni/nas/definition/rhetorik.htm>
- (10) [http://www.teachsam.de/deutsch/d\\_rhetorik/rhe0.htm](http://www.teachsam.de/deutsch/d_rhetorik/rhe0.htm)
- (11) <http://www.rhetorik-netz.de/>

- (12) <http://www.uni-essen.de/einladung/Vorlesungen/poetik/main.html>
- (13) <http://www.aristoteles-von-stageira.de/>
- (14) <http://www.rpi.edu/dept/llc/webclass/web/project1/group4/index.html>
- (15) <http://www.uni-tuebingen.de/uni/nas/definition/rhetorik.htm>
- (16) <http://www.uni-essen.de/literaturwissenschaft-aktiv/Vorlesungen/dramatik/dialog.htm>
- (17) <http://www.uni-essen.de/literaturwissenschaft-aktiv/Vorlesungen/dramatik/monolog.htm>
- (18) <http://www.uni-koeln.de/phil-fak/ifl/asw/studium/material/serzisko/Dialog.pdf>
- (19) <http://www.information-lexikon.de/lexikon/haptik.htm>
- (20) [http://www.socioweb.de/lexikon/lex\\_geb/begriffe/audiovsi.htm](http://www.socioweb.de/lexikon/lex_geb/begriffe/audiovsi.htm)
- (21) [http://www.itwissen.info/definition/lexikon//\\_\\_chat\\_chat.html](http://www.itwissen.info/definition/lexikon//__chat_chat.html)
- (22) [http://www.itwissen.info/definition/lexikon//\\_IMIM\\_IMinstant%20messagingIM\\_IMInstant-Messaging.html](http://www.itwissen.info/definition/lexikon//_IMIM_IMinstant%20messagingIM_IMInstant-Messaging.html)
- (23) <http://www.playstationportable.de/artikel/dieneuepsp.html>
- (24) <http://ms.nintendo-europe.com/dslite/>
- (25) [http://www.dlr.de/iss/desktopdefault.aspx/tabid-1409//2069\\_read-3534/](http://www.dlr.de/iss/desktopdefault.aspx/tabid-1409//2069_read-3534/)
- (26) <http://www.thefreedictionary.com/emoticon>
- (27) <http://www.thefreedictionary.com/smiley>
- (28) <http://de.secondlife.com>
- (29) <http://de.wikipedia.org/wiki/StudiVZ>
- (30) <http://www.flattv.ce.philips.com/de/de/ambilight/>