

Face-to-face compared to media-mediated interaction

What is different?

Prof.Dr. Jörg Merten

Einleitung

Soziale Interaktion besteht in weiten Teilen darin, herauszufinden, was der andere denkt und vermitteln will oder auch nicht. Das geschieht auf dem Hintergrund unterschiedlicher Motivationen (Bindungsmotivation, Autonomie, ...) und Zielstrukturen (kooperativ, kompetitiv).

Damit eine soziale Interaktion überhaupt aufrecht erhalten werden kann, werden ständig soziale Größen wie Dominanz, Aktivität und Nähe-Distanz reguliert um den Ablauf möglichst reibungslos zu gestalten. Gelingt dies nicht, kann es z.B. zu aggressivem Verhalten, fortlaufenden gegenseitigen Unterbrechungen oder Grenzverletzungen kommen.

Im Lauf der evolutionären und kulturellen Entwicklung menschlichen Verhaltens sind dazu ausdifferenzierte Kommunikationssysteme entstanden, die noch immer nicht zur Gänze erforscht und verstanden sind.

Aktuell spielen Videokonferenzen eine neue – einen ungeahnt hohen Anteil an sozialem Austausch umfassende – Rolle. Die Unmittelbarkeit einer direkten “face-to-face” Interaktion wird dabei durch die technischen Möglichkeiten und Einschränkungen moderiert.

Um zu verstehen, wie der Einsatz von Technik das Kommunikationssystem im Detail beeinflusst, muss man wissen, dass unmittelbare soziale Interaktionen in einer Vielzahl von Verhaltenskanälen stattfinden, die sehr fein synchronisiert (intra- und interindividuell) aufeinander abgestimmt erfolgen müssen, um die Informationen zu übermitteln.

Verhaltenskanäle und Prozesse

Entscheidende **Verhaltenskanäle** sind

- a) die Proxemics,
- b) das Blickverhalten,
- c) Kopf- und Körperhaltungen und Gestik,
- d) paraverbales Verhalten, und die
- e) Mimik.

Prozesse:

Synchronisation und zeitliche intra- und interindividuelle Abstimmung von Verhaltensweisen.

Beispiele “Intra-individuell”:

Zeitliche Abstimmung von Mimik, Blickverhalten und Sprache

Beispiele “Interindividuell”:

- a) Gemeinsam eingenommene Kopf- und Körperhaltung und gemeinsam ausgeführte Bewegungen
- b) Beidseitiges Anblicken
- c) Synchronisation von Lächeln

Besonderheit der Situation

Impression management:

Wer bin ich und wie präsentiere ich mich anderen. In der Firma ist die Umgebung weitgehend fix, eventuell auch eine “Kleiderordnung”. Das Gesehenwerden im Privaten erfordert zusätzlichen Regulationsbedarf: was zeige ich wie.

Kamera und gesteigerte Selbstaufmerksamkeit (soziale Angst)

Stumm geschaltete Mikrofone → Entfall paraverbalen positiven Feedback “hmm”

Audio – Video nicht synchron

Blickrichtung nicht unmittelbar einzuordnen

Timing, Synchronizität

Das Verhalten in und zwischen diesen Bereichen ist zeitlich sehr genau aufeinander abgestimmt und Variationen in diesem zeitlichen Zusammenspiel können als eine Art Rauschen im System verstanden werden. Die Verständlichkeit des Verhaltens leidet, wenn das “timing” innerhalb und zwischen den

Kanälen gestört wird. Technisch sind Audio- und Videospur der Übertragung voneinander getrennt und werden in vielen Fällen leider nicht lippsynchron übertragen. Das fein austarierte Zusammenspiel von z.B. Mimik und Blickverhalten wird dadurch unverständlich.

Proxemics

Durch die Art und Weise wie sich Menschen in einer Interaktion räumlich zueinander anordnen wird bereits eine wichtige Grundlage für das Beziehungsgflecht deutlich. Wenn eine Gruppe zusammen steht ist diese Formation auch ständig in Bewegung und wird reguliert.

In den üblichen Settings von Videokonferenzen wird dieser Aspekt “ersetzt” durch die Anordnung der Video-Kacheln auf dem Bildschirm. Dies kann auch ähnliche Funktion übernehmen, indem z.B. das Bild der sprechenden Person vergrößert wird. Die Dynamik der räumlichen Regulation einer direkten Interaktion lässt sich dadurch aber nicht abbilden.

Prospektiv kann man sich überlegen, welches technische Setting die Proxemics abbilden könnte. Das wäre z.B. möglich wenn die Interaktion in einer virtuellen Realität (VR Brille) stattfände mit Avataren der teilnehmenden Personen.

Kopf- und Körperhaltungen

Vor allem im dyadischen Zusammenspiel der Kopf- und Körperhaltungen bildet sich die emotionale Qualität einer Beziehung sehr gut ab. Ähnliche von beiden oder mehreren eingenommene Haltungen und synchrone Änderungen von Positionen sind verbunden mit gegenseitigen Einschätzungen von Sympathie oder Antipathie. Die Körperhaltungen sind in den meisten Videosettings allerdings ausgeblendet. Aber bereits die Orientierungen der Köpfe und deren synchrone Bewegung können Beziehungsaspekte widerspiegeln.

Da diese Bereiche eng mit den Proxemics verbunden sind, wäre eine technische Lösung in dem oben angesprochenen VR Setting mit Avataren realisierbar.

Durch das Winken definiere ich mich als Sozialpartner und signalisiere den Wunsch zum sozialen Kontakt. Ein vermindertes Präsenzerleben in medienvermittelten Videokonferenzen kann also auch durch das Winken kompensiert werden.

Blickverhalten

Das Blickverhalten hat sehr unterschiedliche Funktionen, es zeigt den Aufmerksamkeitsfokus der teilnehmenden Personen, es reguliert Sprecher- und Zuhörerstatus.

Für den Austausch von Einstellungen und emotionalen Kommentaren ist vor allem der dyadische Blickkontakt wichtig. Vor allem am Übergang zwischen Redebeiträgen wird hier mimisch-emotional ausgedrückt wie man zu dem gerade Gesagten steht und wie man es bewertet, ohne das ein Wort gesagt werden muss. Es handelt sich hierbei um schnelle Austauschprozesse, die meist unbewusst ablaufen und sehr wichtig sind für die Beurteilung und Entscheidungsfindung.

Im Setting der Videokonferenz werden diese Funktionen stark modifiziert. Das beginnt schon damit, dass der Fokus des Blickes für die anderen Teilnehmer nicht klar zu identifizieren ist. Blickt man dem Gegenüber vermeintlich ins Gesicht und die Kamera sitzt am oberen Bildschirmrand, erscheint der Blick dem Gegenüber als gesenkt und nicht ins Gesicht gerichtet. Selbst wenn die Kamera sich zentral im Display befindet treten Verzerrungen auf.

Man kann also nicht entscheiden, wer mich gerade anschaut oder kann sogar zu Fehltritten kommen. Da der Mensch aber die Tendenz hat Situationen zu vervollständigen, bleibt es der Phantasie des Einzelnen überlassen, wer mich gerade wie anschaut. Der Bias von **Menschen mit Tendenzen zu sozialen Ängsten** sich im Fokus von Beobachtung und Bewertung zu sehen, ist ein Beispiel dafür wie eine im Videosetting bestehende Informationsunsicherheit systematisch in eine in diesem Fall ungünstige Richtung gelenkt wird.

Das Bickverhalten hilft auch zu unterscheiden wem eine mimisch ausgedrückte Emotion oder Einstellung gilt. Gilt die Verachtungsmimik mir selbst oder einer dritten Person, die nicht anwesend ist, über die aber gerade gesprochen wird. Geht der Blick dabei ins Gesicht des Gegenübers steigt die Wahrscheinlichkeit, dass er gemeint ist. Wird der Blick abgewandt geht die Wahrscheinlichkeit in die andere Richtung. Wie oben beschrieben kann das Anblicken oder Nicht-Anblicken aber sogar systematisch durch die Kameraposition variiert werden.

Technisch von Vorteil aber noch nicht die optimale Lösung wäre hier, wenn die Kamera in Displaymitte angebracht ist.