Kommunikation in Videokonferenzen

Kommunikation kann man als einen fortlaufenden Prozess der gemeinsamen Verständigung von zwei oder mehreren Personen beschreiben (Clark & Brennan, 1996), in dem unterschiedliche Ziele erfüllt werden: Personen entwickeln zum Beispiel einen Eindruck voneinander, tauschen sachbezogene oder emotionale Information aus, koordinieren Arbeitstätigkeiten. Man kann Kommunikation als gemeinsames Handeln beschreiben, in dem die Kommunikationspartner/innen die Gesprächsinhalte und den Gesprächsverlauf koordinieren. Sie versuchen kontinuierlich, eine gemeinsame Verständigungsbasis, einen „Common Ground“, zu gewährleisten (Clark & Brennan, 1996). Dazu müssen sie sich an die Besonderheiten des jeweils verwendeten Kommunikationsmediums (zum Beispiel Telefon, E-Mail, Videokonferenz) anpassen, sofern ein solches zum Einsatz kommt.

Kommunikation in einer Videokonferenz und Face-to-Face-Kommunikation haben zunächst einige Gemeinsamkeiten: Sichtbarkeit, Hörbarkeit, Synchronizität (das heißt, ein Beitrag wird zur selben Zeit produziert, zu der er von den Kommunikationspartnerinnen und -partnern empfangen wird; dies trifft zum Beispiel auf E-Mail nicht zu), Sequenzialität (das heißt, es bleibt die von den Sprechenden intendierte Abfolge der Beiträge erhalten; dies trifft zum Beispiel auf Chats nicht zu, in denen auch gleichzeitig „geredet“ werden kann). Dennoch unterscheidet sich die Videokonferenz- von der Face-to-Face-Kommunikation: So fehlt die Kopräsenz, da sich die Kommunikationspartner/innen nicht denselben Raum teilen. Gerade dieses Merkmal ist jedoch wesentlich für das Erfahren von emotionaler Nähe und sozialer Präsenz. Videokonferenzen schränken zudem die Sichtbarkeit von Personen ein, wenn zum Beispiel in Desktop-Videokonferenzen nur ein Porträtausschnitt der Kommunikationspartner/innen auf dem Monitor angezeigt wird. Eine wesentliche Einschränkung der Sichtbarkeit betrifft die fehlende Möglichkeit, Blickkontakt herzustellen. Damit fehlt ein wichtiges Mittel für die non-verbale Koordination der Abfolge von Gesprächsbeiträgen (Paechter, Kreisler & Maier, 2010).

Diese Besonderheiten machen es notwendig, dass die Kommunikationspartner/innen ihr Verhalten an das Setting „Videokonferenz“ anpassen. Dazu ein Beispiel: In einer Studie von Paechter, Kreisler und Maier (2010) wurden über mehrere Teamtreffen hinweg die Kommunikation und die Leistung von Gruppen in Videokonferenz- und Face-to-Face-Kommunikation untersucht. Achtundvierzig Teams zu je vier Personen trafen sich dreimal entweder Face-to-Face oder in einer Videokonferenz und bearbeiteten komplexe Aufgaben. Alle Gruppenmitglieder sollten ihr Wissen austauschen, einen gemeinsamen Lösungsvorschlag entwickeln und sich auf diesen Vorschlag einigen. Bei der Analyse der Leistung zeigten sich keine Unterschiede zwischen den Videokonferenz- und den Face-to-Face-Gruppen. Allerdings kommunizierten die Gruppenmitglieder in den beiden Settings unterschiedlich: Videokonferenzteams verbalisierten wesentlich häufiger die Koordination der gemeinsamen Arbeit und die Ausführung der Aufgaben. Sie machten häufiger Äußerungen dazu,

welches Gruppenmitglied eine (Teil-)Aufgabe durchführt, über welches Wissen oder über welche zeitlichen Ressourcen bestimmte Gruppenmitglieder verfügen. Dieses Ergebnis kann dadurch erklärt werden, dass in der Videokonferenz Mittel zur Gesprächskoordination, wie der Blickkontakt, nicht zur Verfügung stehen, und eine verbale Rückversicherung über das gemeinsame Verständnis erforderlich ist.

Die Bedeutung der Koordination in Videokonferenzen wird durch weitere Studien bestätigt: In einer Studie von Paechter, Maier und Macher (2010) wurde ein Training für das gemeinsame Arbeiten in Videokonferenzen entwickelt und untersucht. Arbeitsgruppen lernten, die Koordination der gemeinsamen Arbeit explizit zu verbalisieren, aufgabenbezogene Informationen im Gespräch wieder aufzugreifen und mit der Aufgabe in Bezug zu setzen. In einer empirischen Untersuchung wurden Gruppen, die dieses Training erhalten hatten, mit Gruppen verglichen, die kein Training erhalten hatten. Es zeigte sich, dass die Trainingsgruppen bessere Leistungen bei der Aufgabenbearbeitung erzielten.

Revision #2
Created 2025-02-28 21:14:22 UTC by Bernd Grabner
Updated 2026-02-13 14:19:54 UTC by Github Admin