

Vom Faszinosum zur Routine oder Wie realisierte Phantasien ihren Zauber verlieren

Posted on 24. April 2021 by Klaus West



Auf Dienstreise

Marxisten interessieren sich für Veränderungen der *Produktions-*, Systemtheoretiker mehr für die Entwicklung der *Kommunikationsverhältnisse*. Einigen können sich beide vielleicht darauf, dass die Antriebskräfte für die Expansion der Videokonferenzen ökonomische sind, auch wenn der akute Anstoß aus dem Gesundheitssystem kommt. Dienstreisen kosten Zeit und Geld. Aber Dienstreisen bedeuten auch Nähe zum Markt, Unmittelbarkeit der Kunden und als Beigabe, sich durch Abwesenheit der Kontrolle der Zentrale und des Büros entziehen zu können. Nicht zu vergessen diese Art persönlicher Anwesenheit, die das Selbstwertgefühl bestätigt: ohne mich geht es nicht; schon dafür lohnt es, sich für eine einstündige Konferenz in den Zug oder ein Flugzeug zu setzen. Trotzdem, Videokonferenzen ersparen Zeit, Geld und Umweltbelastungen, haben aber auch Nebenwirkungen, die nicht in der Packungsbeilage stehen.

Eine Studie US-amerikanischer und kanadischer Forscher hat (nur) bestätigt, dass Menschen erfolgreicher sind, andere davon zu überzeugen, an einer Umfrage teilzunehmen, wenn sie ein persönliches Gespräch führen, als wenn sie ihr Angebot schriftlich formulieren. Und zwar „34-mal erfolgreicher“! Bei Umfragen können alle Nuancen der Kommunikation genutzt werden, Gestik, Mimik, Klang der Stimme, Körpersprache und der Augenkontakt sind wichtig. Ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht bleibt oberstes Erfolgsrezept, auch in der politischen Kommunikation.

Im vergangenen Jahr war das Fehlen solcher Kontakte auch der Grund für den „Freeze“ von Neuinvestitionen in der Pharmabranche. Der Markt ist sehr diskret und zum Geschäft der Venture Capital Unternehmen gehört es, die jungen Unternehmer persönlich kennenzulernen. Es sind riskante Engagements, und es fließt viel Geld. Treffen sind daher nicht zu unterschätzen. Die Risikokapitalgeber halten wenig davon, sie auf Videokonferenzen zu verlagern. Seit 2020 haben persönliche Treffen jedoch aufgrund der Reisebeschränkungen nicht stattfinden können. Mit dem Reisen könnten auch wieder mehr Finanzierungen abgeschlossen werden.[1]

Video- bzw. Webkonferenzen gehören jetzt zur Alltagskommunikation.

Klaus West nähert sich ihnen auf *bruchstücke* in drei Essays.

Teil 1 erschien mit der Überschrift „[Illusionen von Ort- und Zeitlosigkeit](#)“,

Teil 3 wird den Titel haben „Ausgerechnet der Tango“.

Technische Mängel werden bald behoben

Die technische Qualität von Videokonferenzen lässt noch immer zu wünschen übrig: es gibt störende Nebengeräusche und Verbindungen brechen ab. Selbst teure Video-Konferenzsysteme sind gegenwärtig kaum besser[2]. Aber die Übertragungsqualität der Technik wird besser werden. Schon jetzt gibt es weiter entwickelte Technologien als diejenigen, die für Videokonferenz verwendet werden.[3] Schlüsseltechnologien, die für den Aufbau von Teleportationssystemen erforderlich sind, sind künstliche Intelligenz, Echtzeit-Computerbild und maschinelles Lernen, realistische 3D-Grafik, hochauflösende 3D-Erfassung, digitale Menschen und Avatare, Lichtfeld-Displays und Mixed-Reality-Plattformen.

Bald werden die Gesprächspartner:innen in Gestalt von fotorealistischen Avataren im Raum erscheinen. Die Idee folgt einem alten Paradigma, das in den letzten 50 Jahren in den Forschungslabors und in den letzten 100 Jahren des Kinos erdacht wurde: dem der umfassenden, holographischen Telepräsenz. Es handelt sich dabei um eine Art magisches, futuristisches Holodeck-System, das Menschen teleportiert, damit sie sich über große Entfernungen, möglicherweise in virtuellen Welten, treffen und unterhalten können. Deshalb sind Videokonferenzen technisch gesehen geeignet, einen bestimmten Prozentsatz von Geschäftsreisen zu ersetzen.

Danach verzweigen sich die Wege. Denn Protagonisten wie der Züricher Informatiker Markus Gross verbinden mit dieser Technologie den Anspruch, dass sie den Benutzerinnen und Benutzern ein starkes Gefühl gibt, „präsent zu sein“. Es wird in Aussicht gestellt, „den Augenblick mit der Person, mit der man interagieren möchte, zu teilen.“ Dies ist eine Antwort in „surrealen Zeiten der sozialen Distanzierung, der persönlichen Isolation und des exzessiven Einsatzes von Videokonferenzen.“ Bessere Technik soll diese Probleme lösen. Die Psychologin Sherry Turkle vom MIT in Boston klagt hingegen schon seit Jahren, dass Technologie und soziale Medien die Menschen einsamer machten, weil der Kommunikation via Technologie zentrale Bestandteile fehlten. Empathie gehe verloren, weil sie ihre Kommunikation in die Medien verlegt haben, anstatt direkt miteinander zu reden.

Gestresst, müde, gleichgültig

Wir folgen einer anderen Spur. Teilnehmer:innen klagen über die Arbeitsweise und die Effektivität der Konferenzen. „Hinterher weiß niemand, was genau besprochen wurde.“ „Wozu zuhören? Es gibt ja ein Sitzungsprotokoll.“ „Viel Arbeitszeit wurde schon verschwendet in Konferenzen mit dem Hörer am Ohr, in denen die Hälfte der Teilnehmer ihr Mikrofon auf stumm stellt, damit man das Klappern der Tastatur nicht hört.“ „Nach einiger Zeit im Gespräch bin ich gestresst, gelangweilt oder müde.“^[4] Eine bestimmte Praxis der Videokonferenzen lässt das Faszinosum der Videotelefonie zur Routine werden, die Langeweile und das Bedürfnis nach zerstreuer Parallelarbeit erzeugt.

Es ist frappierend, wie schnell das Faszinosum, über große Entfernungen zu kommunizieren, der Routine gewichen ist. Sein hoher emotionaler Intensitätsgrad hat sich in eine Durchschnittsintensität gewandelt. Das faszinierte Interesse wurde nicht in ein dauerhaftes anderes übertragen, sondern hat zur Vergleichgültigung geführt.

Also was ist aus der Vorstellung geworden, dass ein anfänglich raumgebundenes Näheverhältnis wie die menschliche Kommunikation über Distanzen ohne menschliche Maße möglich war? Die Mitarbeiterin einer Bundesbehörde hatte ihre erste Begegnung dieser Art mit der Videotelefonie namens „Skype“ im Jahr 2011. Damals hatte sie das Privileg, ohne Lehrverpflichtungen für einige Monate in Harvard an einem Forschungsprojekt arbeiten zu können. Angesichts der langen Trennung von ihrem Lebensgefährten schien ihr die Möglichkeit, telefonieren zu können, nicht ausreichend zu sein. Sie wollte sein Lächeln sehen und beim Abschied ein gegenseitiges Zeichen der Zuneigung und Gesten wie wehmütiges Winken. Sie zeigte ihm mit ihrem Notebook beim Gang durch das Institut die Kaffeeküche, den Garten, ihre neuen Arbeits- und Lebensumstände. Bei einer routinemäßigen Dienstreise haben sie die Videotelefonie nie benutzt.

Wird „das Beste“ vergessen?

Wie kommt es, „dass unzählige sogenannte utopische Träume, wie also das Fernsehen, wie die Möglichkeit, auf andere Sterne zu kommen, für eine Bewegung schneller als der Schall, sich erfüllt haben, aber diese Träume, indem sie sich erfüllt haben, alle so wirken, wie wenn das beste vergessen worden wäre?“ Der Philosoph Theodor W. Adorno hatte 1964 in einem Gespräch mit seinem Kollegen Ernst Bloch zu dieser Frage ausgeführt, „dass man ihrer also nicht froh wird, dass diese Träume selber in ihrer Verwirklichung einen eigentümlichen Charakter der Ernüchterung, des Geistes des Positivismus, darüber hinaus der Langeweile angenommen haben.“^[5] Weiter hieß es: Allen technischen Lösungen gesellschaftlicher Fragen, die den Bürger:innen nahezu perfekte Produkte liefern, freilich ohne dass sie noch etwas von sich hinzufügen könnten, haftet dieser kaum greifbare, aber real vorhandene Makel an, das „das Beste“ eigentlich vergessen worden ist.

Verliert die Phantasie sobald sie real wird, notwendig ihren Zauber? Meine Hypothese lautet, dass der Gebrauch des Fasinosums „Videotelefonie“ eine „Umbesetzung“^[6] in Gang setzen könnte, der das „Hinzufügen“ der Teilnehmenden fehlt. Dann stünde weniger der Effekt der technischen Innovation „Fernsehen“ im Vordergrund, der auf die Jahre nach 1960 zu veranschlagen wäre, sondern die Tatsache, dass seine emanzipatorischen Gehalte nicht ausgeschöpft worden sind. Selbstverständlich liefert das Fernsehen Information und Unterhaltung, die auf den Einklang der Gewohnheiten und Erwartungen mit dem künstlerisch Gebotenen abstellt. Aber das über die Unterhaltung Hinausgehende ist anstrengend wie alle Formen der Selbstbestimmung. Wir müssen uns überreden, die Selbststeuerung zu nutzen.

Wird die Videotelefonie ein ähnliches Schicksal wie das Fernsehen haben? Auch diese technologische Innovation könnte auf geschäftliche oder alltägliche Kommunikationen verkürzt werden. Erinnern wir uns an die Kommunikation in Alltagssituationen und bei Meetings ohne diese Technologie!



Bild: j4p4n auf Openclipart

„Wer versteht hier wen richtig?“

In der zu schwarzem Humor neigenden Krimiserie „Nachtschicht“ hat der Hamburger Hauptkommissar Erichsen zwei neue Kolleginnen zugewiesen bekommen.^[7] Die eine kommt vom LKA und ist ehemalige Judomeisterin, die andere direkt von der Uni mit einem Abschluss „Summa cum laude“ und „das StGB im Kopf.“

Die drei haben einen Verdächtigen verhaftet und der Chef der Nachtschicht sagt, dass man ihn mangels Beweisen gehen lassen müsse. Die Uniabsolventin widerspricht ihm, da „Gefahr im Verzug“ sei. Der Chef bedankt sich und sagt, wann Gefahr sei, entscheide immer noch er.

Die Neue widerspricht ihm erneut: die Drohung, die der Inhaftierte in einem Video ausgesprochen habe, sei immer noch online und die Inhaftierung stelle eine „präventive Gefahrenabwehr“ dar und niemand könne sich beschweren.

Der Verdächtige bleibt in Haft.

Eine zweite Szene: Der Fall hat sich ausgeweitet. Der Hauptkommissar ermittelt gegen einen bekannten rechtsradikalen Politiker ohne Rücksprache mit dem Chef. Der kritisiert Erichsen, er habe behauptet, dieser Politiker wäre bei einer illegalen Schießübung im Wald beteiligt gewesen. Die Neue korrigiert den Chef und sagt, Erichsen habe nur gesagt, er glaube, dass der Politiker daran beteiligt gewesen sei. Der Chef: „Ich finde das super, dass Sie so ein Rhetorik-Genie sind. Ich habe aber keine Ahnung, was sie damit bezwecken.“ Die

Neue: „Es ist schon ein feiner Unterschied, ob man etwas unterstellt oder nur annimmt.“

Schlusszene: Die vier Polizist:innen sehen zu, wie am Polizeipräsidium eine Wahlwerbung mit dem Politiker plakatiert wird, gegen den Ermittlungen im Gang sind. Der Chef: „Das ist nun wirklich nicht mehr unser Problem“. Die Neue: „Wir sollen also weggucken, Chef? Hab´ ich das jetzt richtig verstanden?“

Der Chef: „Nein, da haben Sie mich nicht richtig verstanden. Überhaupt müssen wir uns noch einmal darüber unterhalten, wer hier wen richtig versteht.“ Die Neue (lächelnd): „Klar, dann weiß ich Bescheid.“

„... die entscheidende Frage in der Kommunikation lautet: Wer kann/darf wem in welcher Situation attestieren, er/sie habe ‚richtig verstanden‘?“

Siegfried J. Schmidt, Kognitive Autonomie und soziale Orientierung, Münster: Lit Verlag 2003, S. 117

Dem Chef der Nachtschicht, der ein Interesse daran hat, dass der Fall so schnell wie möglich gelöst wird, kommt der von ihm selbst ausgerufene „neue Teamspirit“ in die Quere. Er kann bei der Lösung des chaotisch verlaufenden Falles die Interventionen der Neuen nicht gebrauchen, weil die Verständigung dadurch noch komplexer wird und er Gefahr läuft, die Kontrolle über den Fall zu verlieren. Die Neue hält sich aber an den Ungenauigkeiten und Verkürzungen des Alltagsgeschäfts auf und ignoriert, von der Rechtslage her argumentierend, den Erfahrungsgrundsatz, dass eine Berufseinsteigerin ihren Chef (vor anderen Mitarbeiter:innen) nicht korrigieren oder kritisieren soll. Er sucht die Unberechenbarkeit des neuen Teamspirits in den Griff zu bekommen. Es geht um seine Autorität.

„Man weiß, dass man nicht das Recht hat, alles zu sagen, dass man nicht bei jeder Gelegenheit von allem sprechen kann, dass schließlich nicht jeder beliebige über alles beliebige reden kann.“

Michel Foucault, Die Ordnung des Diskurses, Inauguralvorlesung am Collège de France am 2. Dezember 1970. Berlin: Ullstein, 1977, S. 7

Arbeitskonferenz Typ 1: Informationsaustausch

Auch die ruhigeren, weniger an den Nerven zehrenden Meetings und Arbeitskonferenzen in Unternehmen, Organisationen und Verbänden folgen dieser diskursiven Regel. Sie setzen sich in Videokonferenzen fort: nicht jeder darf zu jedem Thema reden. Viele Meetings haben aber nicht die Kooperations- und Kommunikationsdichte wie die geschilderte. Arbeitskontexte wie der Alltag auf einer Polizeiwache sind hochgradig situations-, kommunikations- und kooperationsabhängig. Videokonferenzen dienen hingegen häufig nur dem Informationsaustausch der Teilnehmenden. Wie läuft er ab?

Befragen wir eine Teilnehmerin, die aus beruflichen Gründen unerkannt bleiben will:

Hat sich durch die Videokonferenzen etwas gegenüber der gewohnten Präsenzpraxis geändert?

Wenig.

Das heißt?

Nun ja, ich bin stets aufmerksam ...

Gibt es im Normalfall, dass heißt in den Besprechungen ihres Ministeriums, ein Problem mit der Kooperation?

Nein. Wir haben alle unsere Aufgaben und jede Mitarbeiterin berichtet über den Stand der Arbeit.

Gibt es Fragen zu Ihrem Aufgabenbereich?

Ja, aber nur organisatorischer Art.

Und gibt es Themen, die die individuellen Aufgabenbereiche übergreifen?

Ja, diese Themen gibt es. Aber es gibt interessante Themen, die nicht zur Sprache kommen. Manchmal führt jemand etwas aus, aber immer ist es so, dass der Stein, der ins Wasser geworfen wird, versinkt ohne Wellen zu verursachen.

Hat sich durch die Videokonferenzen etwas Neues ergeben?

Inhaltlich nichts. Aber ich gebe ein wenig von meinen Wohnverhältnissen preis. Man sieht mein Wohnzimmer und dort Mitbringsel meiner Südamerikareisen. Das große Foto mit Freunden vor den Ruinen von Ollantaytambo an der Wand, die Panflöten in unterschiedlichen Größen und den Wandteppich aus Alpaca. Außerdem ziehe ich mich für den Termin um, schminke und frisiere mich. Der Chef und die anderen sollen mich so sehen, wie ich im Büro bin. Dort ist mein Schreibtisch immer aufgeräumt und meine Akten führe ich professionell. Das gilt nicht unbedingt für meine Wohnung.

Warum tun Sie das?

Nunja, wir sind eine Bundesbehörde ...

Das wiederum bedeutet ...?

Ich signalisiere, dass ich auch diszipliniert und gewissenhaft arbeite, wenn ich das von meinem Homeoffice aus tue. Der neue Ort ändert nichts an meiner Pflicht als Beamtin gegenüber dem Dienstherrn.

Es scheint, dass die Präsenzmeetings in Videokonferenzen ihre Fortsetzung finden. Die Chefs legen fest, ob eine Videokonferenz dem Austausch von Statusberichten oder Informationen dient oder ob sie weiter gehende Ziele wie eine Diskussion von Themen in der Gruppe hat. Arbeitsaufträge werden außerhalb der Meetings vergeben. Ebenso verhält es sich mit allen Arten von Entscheidungen: sie werden vorher oder nachher getroffen. Deshalb bietet der situative Kern der Konferenz keinen Aufschluss über Kommunikations- und Kooperationsnetzwerke. Insofern ändern die Videomeetings nichts an der Praxis der Sitzungen, an welchen Personen physisch anwesend sind.

Arbeitskonferenz Typ 2: Entscheidungen durch Planung operativer Entscheidungen

Bei einem zweiten Typus von Videokonferenz werden die Kommunikations- und Kooperationszusammenhänge in das Meeting einbezogen. Die zur Diskussion stehende Materie ist insofern vollständiger. Als Beispiel mag die Zusammenarbeit zweier europäischer Staaten dienen, die eine Konferenz in einer europäischen Hauptstadt vorbereiten. Die Vorbereitungstreffen können auf Grund der Pandemie nicht in den beiden Staaten stattfinden.

Die monatlich stattfindenden Videokonferenzen folgen detailliert geplanten Arbeitsschritten. Für jedes Meeting werden Arbeitspapiere vorbereitet, die Grundlage für die Diskussion sind. Mit jeder Konferenz wird der Konsens der beteiligten Institutionen über konkrete Vorschläge gesichert. Für die nächste Sitzung werden erneut Vorschläge unterbreitet, die ebenfalls der Zustimmung bedürfen. Dies verhindert den zirkulären Austausch von politischen Statements zum Thema des geplanten Kongresses.

Die Dreh- und Angelpunkte dieses operativen Vorgehens sind Vorlagen (Zeitpläne, thematische Papiere, organisatorische Vorschläge), die aus Diskussionsprozessen hervorgehen. Kollektive Entscheidungen erhalten durch die präzise Planung operativer Prozesse politische Kraft und garantieren schrittweise Fortschritte. Bei der Beauftragung und bei den operativen Vorschlägen herrscht Klarheit.

Im Unterschied zum reinen Informationsaustausch wird etwas Gemeinsames durch Kooperation hergestellt. Das „Produkt“ ist die zunehmende Vertiefung der Verständigung über politische Themen der Nachhaltigkeit und der Industrie. „Produkt“ ist aber auch die Verständigung über die erforderlichen Formen des politischen Handelns: operative Klarheit und Klarheit über die Akteure, die für eine Kooperation gewonnen werden müssen. Dies wirkt auf den politischen Alltag zurück und verändert das Selbstverständnis der Akteure.

Dieser zweite Typ von Arbeitskonferenz hat einen partizipativen und deshalb belebenden Charakter. Er zeigt Perspektiven der „Produktion“; in diesem Fall Herstellung von Verständigung über große räumliche Entfernung, ohne dass die Akteure sich treffen.

Im kommenden dritten Teil wird diese Perspektive weiter ausgeführt werden.

[1] Vgl. Antonia Mannweiler, Biotech ist kein Selbstläufer, FAZ 17-06-2020

[2] Vgl. Eva Wolfangel, Beamte mich in die Sitzung! DIE ZEIT Nr. 51/2019, 5. Dezember 2019, www.diezeit.de

[3] Markus Gross, Sich sehen in Zeiten von Covid, [Zukunftsblog](#) | [Digitalisierung](#), 22.04.2020 | www.ethz.ch

[4] Vgl. [Wolfangel](#) (2019), Gross (2020)

[5] Ernst Bloch, „Etwas fehlt ... über die Widersprüche der utopischen Sehnsucht“ (Rundfunkgespräch mit Theodor W. Adorno 1964), in: derselbe, Latenz, Materie, Utopie, Frankfurt am Main, S. 350 - 368, 1978, S. 350

[6] Vgl. Hans Blumenberg, Die Legitimität der Neuzeit, Erneuerte Ausgabe, Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft, 1996 (1966), S.75

[7] Vgl. ZDF-Krimi „Nachtschicht“ „Blut und Eisen“, ausgestrahlt am 29.3. 2021

- [E-Mail](#)
- [teilen](#)
- [teilen](#)
- [teilen](#)
- [teilen](#)

Entdecke mehr von bruchstücke

Melde dich für ein Abonnement an, um die neuesten Beiträge per E-Mail zu erhalten.

Gib deine E-Mail-Adresse ein ...

Abonnieren