

Angelika Wirtz

Neue Formen multimodaler Kommunikation

Essener Studien  
zur Semiotik und Kommunikationsforschung

Herausgegeben von  
Achim Eschbach, Jens Loenhoff und  
H. Walter Schmitz

Band 40

Essener Studien zur Semiotik und Kommunikationsforschung

Band 40

**Angelika Wirtz**

**Neue Formen multimodaler Kommunikation**

Eine empirische, methodenkritische Untersuchung zu ihren Grundlagen  
und Dimensionen am Beispiel Videokonferenz

Shaker Verlag  
Aachen 2014

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Duisburg-Essen, Univ., Diss., 2014

Copyright Shaker Verlag 2014

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8440-3174-4

ISSN 1439-4162

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: [www.shaker.de](http://www.shaker.de) • E-Mail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)

# Inhalt

## Vorwort

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Videokonferenzforschung im Überblick</b> .....	<b>21</b>
<b>3</b>	<b>Essener Vorarbeiten</b> .....	<b>33</b>
3.1	Forschungsprojekt I: Technisch basierte audiovisuelle Fernkommunikation .....	33
3.2	Forschungsprojekt II: Kleingruppenlernen in tutorengestützten Telekonferenzen .....	34
3.3	Forschungsprojekt III: Telekommunikation krebskranker Kinder im Krankenhaus mit Eltern, Lehrern und Freunden .....	35
<b>4</b>	<b>Modellprojekt TKK-ELF</b> .....	<b>37</b>
4.1	Die Gruppe der Projektteilnehmer .....	38
4.2	Bedingungen der Isolation .....	39
4.3	Nebenwirkungen der Behandlung .....	40
4.4	Die technische Infrastruktur .....	41
4.5	Die kommunikationswissenschaftliche Evaluation .....	42
4.5.1	Ethnografische Begleiterhebungen .....	43
4.5.2	Das Archivierungssystem .....	47
4.6	Auswertungsansatz: Mediatisierungseffekte .....	48
<b>5</b>	<b>Theoretische Einbettung der Untersuchung in die Multimodalitätsforschung</b> .....	<b>53</b>
5.1	Verständnisse von 'Multimodalität' in der Forschung .....	53
5.2	Soziale Handlung und Multimodalität in interpersonaler Kommunikation .....	59
5.3	Handlungsbegriff im Anschluss an Alfred Schütz .....	60
5.4	Wahrnehmung und Bewegung als kommunikationsfundierende Prozesse .....	64

5.5	Sprecher und Hörer im kommunikativen Ereignis .....	67
<b>6</b>	<b>Zur empirischen Erforschung technisch vermittelter Kommunikation .....</b>	<b>69</b>
6.1	Die Methodenwahl unter kommunikationswissenschaftlicher Maxime .....	69
6.2	Einige methodologische Grundannahmen .....	73
6.3	Grundlagen der kommunikationswissenschaftlichen Gesprächsanalyse .....	76
6.4	Zu den Eigenschaften von Transkriptionsverfahren .....	78
6.4.1	Zum Abhören eines Audiodokuments .....	79
6.4.2	Zu Transkription und Erstellung audiovisueller Dokumente .....	83
6.4.3	Zur Transkription audiovisueller Mitschnitte von Telekonferenzen .....	88
6.4.4	Transkriptionsentscheidungen dieser Untersuchung .....	88
6.5	Nachbefragung der Teilnehmer .....	94
6.5.1	Settings der Nachbefragung .....	96
6.6	Methodentriangulation an einem Beispiel .....	98
6.6.1	Nachbefragung und Triangulation .....	108
6.6.2	Validierung der ersten Datenklasse durch Nachbefragung .....	108
6.6.3	Etablierung einer zweiten Datenklasse durch Nachbefragung .....	109
<b>7</b>	<b>Kommunikation per Videokonferenz: Drei notwendige Perspektiven .....</b>	<b>113</b>
7.1	Teilnehmerperspektive auf das eigene Lokalgeschehen .....	113
7.2	Teilnehmerperspektive auf das Gesamtgeschehen .....	116
7.3	Forscherperspektive auf das gesamte Geschehen .....	118
<b>8</b>	<b>Videokonferenz und weitere Kommunikationsformen .....</b>	<b>121</b>
8.1	Fundierende Merkmale audiovisueller Fernkommunikation .....	128
8.1.1	Die auditive Situation im Keller .....	133
8.1.2	Mangel an Verständnisumsetzung: Nina als Dolmetscherin .....	134
8.1.3	Mangel an Compliance: Nina ist zu laut .....	148
8.1.4	Bereitschaft und Technische Bedienfähigkeit: Die Rolle des Vaters .....	157

8.1.5	Verstehen und Lernen: Finns unterschätzte Fähigkeiten .....	164
8.1.6	Beziehungsqualitäten: Eine vertrauensvolle Frage und ein Geheimnis .....	177
<b>9</b>	<b>Interaktionsverbund als Phänomen technisch vermittelter interpersonaler Kommunikation .....</b>	<b>197</b>
9.1	Dynamisch-wechselnde Gesamtstruktur .....	200
9.2	Dynamisch-wechselnde personale Teilnehmerschaften .....	201
9.3	Zur Wahrnehmungssituation im Interaktionsverbund .....	201
9.4	Interaktionsverbund im Fallbeispiel `Alex und Christian´ .....	205
9.5	Interaktionsformen und Teilnehmerschaften .....	205
9.6	Orientierung und antizipatorische Initiativen .....	211
9.7	Selektionsprozesse und Partneradressierungen .....	219
<b>10</b>	<b>Methodendiskussion .....</b>	<b>227</b>
<b>11</b>	<b>Ergebnisse im Rückblick .....</b>	<b>239</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>243</b>
	<b>Internetquellen .....</b>	<b>288</b>





## Vorwort

In den unterschiedlichsten Disziplinen – von der Informatik bis zur Pragmalinguistik –, die sich auf die eine oder andere Weise mit technisch vermittelter oder unvermittelter interpersonaler Kommunikation befassen, wird seit etwa 15, max. 20 Jahren zunehmend häufig betont, diese Kommunikation sei „multimodal“, wobei darunter allerdings höchst Unterschiedliches verstanden wurde und noch immer verstanden wird. Während die einen damit die gleichzeitige Beteiligung verschiedener menschlicher Sinne an der Kommunikation bezeichnen, haben die anderen Sprache, Gestik, Mimik, Paralinguistik oder körperliches Distanzverhalten als verschiedene Modi im Blick, die wiederum von den einen als je selbständige Mitteilung- oder Ausdrucksmittel angesehen werden, während andere die verschiedenen Modi als Beiträge zu kommunikativen Gesamtgestalten begreifen.

Neben diesen Unterschieden besteht das Erstaunliche in der jüngeren, ausgeweiteten Diskussion über Multimodalität darin, dass einige Autoren ihre „Entdeckung“ ebenso wie die neu erkannte Notwendigkeit ihrer Erforschung und Berücksichtigung auf die breite Verfügbarkeit und zunehmende Verwendung von Videoaufzeichnungen und –analysen interpersonaler Kommunikation zurückführen. Und wenn schließlich in jüngeren pragmalinguistischen und vor allem konversationsanalytischen Publikationen so getan wird, als handelte es sich bei der Erkenntnis, dass an jeglicher zwischenmenschlicher Kommunikation unterschiedliche (Sinnes- oder Ausdrucks-) Modalitäten gleichzeitig beteiligt sind, um eine *neue* Erkenntnis, so kann die darin zum Ausdruck kommende wissenschaftshistorische Blindheit nur verwundern.

Denn dass es sich im Falle von Kommunikation entgegen mancher alltagsweltlicher Kommunikationstheorie um einen multisensorischen Prozess handelt, ist uns doch eine spätestens seit den Lehren der antiken Rhetoriker vertraute Einsicht; sie thematisierten „Multi-

modalität' avant la lettre. Vor allem aber belegt bereits eine noch vorläufige und unsystematische Recherche, dass seit wenigstens 60 Jahren schon – angeregt wohl durch Margaret Mead und weitergeführt von Ray L. Birdwhistell, Frank B. Livingstone, Adam Kendon und anderen, darunter innerhalb der Ethnomethodologie Aaron V. Cicourel – in wissenschaftlichen Publikationen ausdrücklich von einer „Multimodalität“ zwischenmenschlicher Kommunikation die Rede ist. Ebenfalls in den 1950er Jahren, und zwar 1955-1956, nahm das erst 1968 abgeschlossene interdisziplinäre Projekt „The Natural History of an Interview“ seinen Anfang, in dem von Bateson, Birdwhistell, Brosin, Hockett, McQuown und Trager erstmalig eine möglichst umfassende Mikroanalyse eines (psychiatrischen) Interviews auf der Basis minutiöser Transkriptionen einer Tonfilmaufnahme unternommen wurde. Während die Nutzung von (Ton-) Film zur Aufzeichnung natürlicher Situationen in Franz Boas ihren Vorläufer und in Gregory Bateson, der die Interviewaufzeichnung für das Projekt zur Verfügung stellte, ihren aktuellen Verwender dieser Technik fand, verbanden sich in den Grundlagen der später als „context analysis“ bezeichneten Mikroanalyse Einflüsse aus Edward Sapirs Kommunikationsbegriff, der die Multimodalitätsperspektive vorweggenommen hatte, mit solchen aus der Informationstheorie und der Kybernetik. Aus diesem Zusammenhang heraus ist auch Birdwhistells Bestimmung von Kommunikation als „multichannel system“ zu verstehen, die, anders als es der aus heutiger Sicht unglücklich geprägte Terminus nahelegen mag, eine auf der multisensorischen Aktivität lebender Systeme beruhende wechselseitige Verschränkung unterschiedlicher, aber gleich wichtiger Kommunikationsmodalitäten meinte.

Durchaus in Kenntnis und kritischer Würdigung dieser bedeutsamen Beiträge zur Theorie und zur empirischen Untersuchung interpersonalen Kommunikation, aber letztlich doch stärker geprägt durch die Arbeiten von Karl Bühler, Viktor von Weizsäcker, Arnold Gehlen

und anderen hat die Kommunikationswissenschaft Bonner und schließlich auch Essener Prägung stets die Multimodalität interpersonaler Kommunikationsprozesse betont und zugleich auf der Berücksichtigung der Ganzheitlichkeit des kommunikativen Geschehens in Theorie und Analyse bestanden. Denn vor dem Hintergrund von z.B. Bühlers Steuerungsmodell („kybernetisch“ *avant la lettre*) und Deixis-Theorie, von Weizsäckers Gestaltkreislehre und Gehlens Anthropologie lässt sich Multimodalität der Kommunikation nicht mehr mittels der auf einzelne Sinne bezogenen Termini „Kanal“, „Ausdrucksmodus“ (Stimme, Gestik, Blick, Körperhaltung etc.) oder „vocal/aural“ versus „visuospatial modality“ angemessen fassen und begreifen. Vielmehr ist Multimodalität als Zusammenspiel aller sensorischer Systeme zu verstehen, die auf Seiten der Kommunikatoren an dem jeweiligen Kommunikationsprozess beteiligt sind und in denen eben nicht nur exterozeptive Wahrnehmungen, sondern ebenfalls propriozeptive von grundlegender Bedeutung sind. Für die Kommunikationspartner resultiert daraus die Notwendigkeit, sich im Rahmen der sozialen Konventionen des Wahrnehmens und des Wahrnehmenlassens zu bewegen und die eigenen Beiträge zeitlich und modal auf die Wahrnehmungs- und Bewegungsmöglichkeiten der Adressaten hin zu platzieren und zu gestalten.

Wenn nun Angelika Wirtz im Titel der vorliegenden Untersuchung von „Neue[n] Formen multimodaler Kommunikation“ spricht, so nimmt sie damit einerseits deutlichen Bezug auf die aktuelle Multimodalitätsdiskussion, tut dies aber andererseits unter Rückbezug auf das in der Bonner und schließlich auch der Essener Kommunikationswissenschaft etablierte Verständnis einer grundsätzlichen Multimodalität interpersonaler Kommunikation, wonach sich die an Kommunikation beteiligten Modi zu kommunikativen Gestalten zusammenfügen, um von dort her Schwächen der gegenwärtigen Multimodalitätsforschung sowohl auf theoretischem als auch auf methodologischem Terrain herauszuarbeiten und ihnen mit eigenen Positi-

onen und deren Blick und Anwendung in empirischen Untersuchungen eigener Art zu begegnen.

Den Leser genau dorthin zu führen, wohin auch schon der Untertitel dieses Buches weist, nutzt Angelika Wirtz ihre theoretische und empirisch-analytische Auseinandersetzung mit relativ aktuellen Formen und Möglichkeiten der Videokonferenzkommunikation. Derartige Forschungen haben am Institut für Kommunikationswissenschaft der Universität Duisburg-Essen eine mittlerweile schon 15-jährige Tradition, in der die Beschäftigung mit Videokonferenzkommunikation und ihren Weiterentwicklungen von Anfang an von der Absicht geleitet wurde, über ein Verständnis der als eigenständige Kommunikationsform begriffenen Videokonferenzkommunikation zu vertieften Einsichten in das Funktionieren interpersonaler Kommunikation generell zu gelangen. Vor diesem Hintergrund ergibt es sich geradezu von selbst, dass Angelika Wirtz ihre Untersuchung einerseits verortet in den Projekten und Vorarbeiten der Essener Videokonferenzforschung, insbesondere in dem Forschungsprojekt „Telekommunikation krebserkrankter Kinder im Krankenhaus mit Eltern, Lehrern und Freunden – TKK-ELF“, an dem sie selbst über mehrere Jahre als Kommunikationswissenschaftlerin beteiligt war, andererseits in der vielfältigen Multimodalitätsforschung der letzten Jahre vor allem, zu der sie sich im Übrigen mit ihrer eigenen kommunikationstheoretischen Position verhält, die eng anschließt an die jüngeren Essener Arbeiten von Th. Bliesener, J. Loenhoff, H. W. Schmitz und anderen. Bezogen auf die Videokonferenzforschung profitiert Angelika Wirtz' Untersuchung von einer großen Menge neuartiger empirischer Daten, die auf Mitschnitten als Dokumenten beruhen, bei denen es sich um verlustfreie Aufzeichnungen der Bildschirminhalte der beteiligten Videokonferenzpartner handelt, ergänzt durch einen internen Videostrom und seine Aufzeichnung, der das per Videokamera des Laptops erfassbare Geschehen vor dem Gerät enthält. Allerdings erfordert die Nutzung dieser besonders komplexen Dokumente die

Entwicklung eines eigenen geeigneten Transkriptionssystems zur Erzeugung der für die beabsichtigten Analysen erforderlichen Daten (Transkripte). Dem so erzeugten und nun auch für weitere Forschungen anderer zur Verfügung gestellten Datenmaterial wendet sich Angelika Wirtz mit zwei Zielen zu: Zum einen möchte sie empirische Belege sammeln und prüfen, die es ihr erlauben, schon bestehende Hypothesen bezüglich der Merkmale Audiovisueller Fernkommunikation, insbesondere der Videokonferenzkommunikation, sowie sich darüber hinaus neu eröffnende Hypothesenzusammenhänge auf ihre Kohäsion hin zu überprüfen und zu validieren. Zum anderen möchte sie in ihrem empirischen Material Belege für ein kommunikatives Phänomen finden, das aus einer Verbindung unterschiedlicher Kommunikationsformen entsteht und von ihr als „Interaktionsverbund“ bezeichnet wird; zugleich soll eine Begrifflichkeit entwickelt werden, die es erlaubt, die Besonderheiten eines solchen Verbunds zu beschreiben und theoretisch zu erfassen.

Vorbedingung für die Durchführung dieser beiden Untersuchungsschritte aber ist eine ausgedehnte methodologische Diskussion und die Entwicklung eines eigenen Verfahrens. Begründet und verwurzelt in einem umfänglich dargelegten Kommunikationsbegriff ist es das sog. „kommunikationswissenschaftliche Methodenparadigma“, demgemäß die kommunikationswissenschaftliche Gesprächsanalyse verbunden wird mit einer Nachbefragung der Teilnehmer, in der diese mit Mitschnittaufzeichnungen konfrontiert und dazu befragt werden, sowie mit einer Vielfalt ethnographischer Daten. Alle drei Methoden und die durch sie erzeugten Daten werden schließlich in einer Methodentriangulation zusammengeführt, um zu einer besser begründeten Dateninterpretation insgesamt zu gelangen. Da Angelika Wirtz sich dessen sehr bewusst ist, dass sie im Unterschied zur gängigen audiovisuellen Erforschung interpersonaler Kommunikation in ihrem Falle über Dokumente ganz anderer Art und mit ganz anderer Perspektive verfügt, arbeitet sie diese Unterschiede sorgfältig

heraus und entwickelt bezogen darauf und unter Bezugnahme auf Vorarbeiten von H. Richter und H. W. Schmitz die Methodologie der Transkription von audiovisuellen Dokumenten weiter. Das so eingeführte kommunikationswissenschaftliche Methodenparadigma wird schließlich in seinen einzelnen Schritten und Konsequenzen anhand eines Fallbeispiels sehr anschaulich vorgeführt und erläutert.

Bezüglich der Grundlagen einer Theorie der Videokonferenzkommunikation unterscheidet Angelika Wirtz die Teilnehmerperspektiven auf das jeweilige Lokalgeschehen und auf das Gesamtgeschehen einerseits von der Forscherperspektive auf das gesamte Geschehen andererseits, um schließlich die Merkmale neuartiger Kommunikationsformen wie etwa der Videokonferenzkommunikation näher zu bestimmen, die für die erfolgreiche Bewältigung derartiger Kommunikationsformen relevant sind und für die sie in ihrem empirischen Material hinreichende Belege aufspüren möchte. Neben den besonderen Wahrnehmungsbedingungen, den Wahrnehmungsmöglichkeiten und der jeweiligen Wahrnehmungsbereitschaft der Beteiligten zählt hierzu auch die jeweilige Ingebrauchnahme der Technologie, wozu neben der Fähigkeit, sich Bedien- und Funktionsweisen zu merken und sie zu lernen, auch ein Verständnis der neuartigen Wahrnehmungsbedingungen gehört, das in eine entsprechende Praxis umzusetzen ist, und schließlich auch so etwas wie eine Bereitschaft zur Übernahme von Gesamtverantwortung zumindest eines Teilnehmers für das Gelingen der Kommunikation – man denkt hier wohl zu Recht an die zentrale Kommunikationsverantwortung einzelner innerhalb komplexer Kommunikationsprozesse.

Anhand ihres beeindruckend reichhaltigen Materials „Familienkonferenz Finn“ befasst sich Angelika Wirtz Schritt für Schritt mit den Merkmalen der speziellen Kommunikationsform und bietet dabei erneut zahlreiche Beispiele für die Bedeutsamkeit und Wirksamkeit ihres Verfahrens der Methodentriangulation. Dabei stößt sie über die von ihr gesuchten Belege hinaus auf Formen eines ungeahnten krea-

tiven Umgangs mit den besonderen technischen Möglichkeiten der Videokonferenz, der es vor allem den beteiligten Kindern erlaubt, Rollenwechsel herbeizuführen, in ferne Räume vermittelt über andere hineinzuwirken und schließlich über die Nutzung von Vertrauensverhältnissen zu einer Art Geheimkommunikation inmitten des kommunikativen Gesamtgeschehens zu gelangen.

Einen besonderen Stellenwert nimmt innerhalb der gesamten Untersuchung der Teil ein, in dem der Kommunikationswissenschaft insgesamt und insbesondere der Erforschung multimedialer technisch vermittelter Kommunikation mit der näheren Bestimmung und exemplarischen Analyse eines sogenannten Interaktionsverbunds theoretisch und methodisch ein neues interessantes Feld eröffnet. Bei einem solchen Verbund gelingt nämlich eine Verschmelzung multimedialer Kommunikationsformen derart miteinander, dass es unter den Bedingungen Audiovisueller Fernkommunikation zu einer erheblichen Steigerung der kommunikativen Komplexität kommt. Zwar sind sogenannte Übergangsformen hin zu einem Interaktionsverbund auch aus speziellen Fällen von Kommunikation von Angesicht zu Angesicht bekannt, doch findet der Interaktionsverbund seine spezielle Ausprägung erst in der Verbindung unterschiedlicher, aber eigenständiger Kommunikationsformen, sodass der Verbund selbst als übergeordnete Einheit für die Teilnehmer daran abstrakt bleibt und in seiner Gesamtheit ihnen im Unterschied zum Forscher nicht erfahrbar wird. Zu den besonderen strukturellen Merkmalen eines Interaktionsverbunds zählt Angelika Wirtz mit guten Gründen seine dynamisch-wechselnde Gesamtstruktur, seine dynamisch-wechselnden personalen Teilnehmerschaften sowie die spezielle Gestaltung der Wahrnehmungssituation. Als spezielles kommunikatives Merkmal des Interaktionsverbunds konstatiert sie ein zielorientiert-strategisches Handeln mindestens eines Teilnehmers als Voraussetzung für seine Existenz. Denn wie auch die Beispielanalyse überzeugend zu zeigen vermag, wachsen bei zunehmenden Selektionsmög-

lichkeiten und zeitlicher Verdichtung des kommunikativen Geschehens, also bei ansteigender Komplexität der Kommunikation, die Anforderungen an die Kommunikationsteilnehmer derart, dass sie nicht mehr routiniert bewältigt werden können, sondern nur noch strategisch, d.h. planvoll in Antizipation potentieller Kommunikationsprobleme.

Nicht zuletzt mit der Bestimmung und Analyse eines Interaktionsverbundes, in dem es immerhin um eine multimediale Multimodalität geht, führt Angelika Wirtz der aktuellen Multimodalitätsforschung vor Augen, was jenseits der bekannten Formen multimodaler Kommunikation von Angesicht zu Angesicht zu den Gegenstandsfeldern der Forschung gehören müsste. Dies, die Besonderheiten der im vorliegenden Falle verfügbaren Dokumente und die sich daraus ergebenden Notwendigkeiten für die Transkription und die Datenerzeugung führt sie schließlich erneut zusammen zu einer „Methodendiskussion“, bei der es sich in Wahrheit um eine sehr grundlegende Auseinandersetzung mit den Transkriptions- und Analysemethoden der Konversationsanalyse und der an ihren Verfahren orientierten neueren Gesprächsanalyse handelt. Hierin dürfen wir wohl eine Art theoretisches und vor allem methodologisches Fazit sehen, wie es sich für Angelika Wirtz bei Kontrastierung des eigenen Vorgehens mit dem hergebrachten der Konversationsanalyse und ihrer Nachfolger notwendig ergibt. Neben ihrer Theorie und ihrem analytischen Nachweis des Interaktionsverbunds ist es vor allem diese an reichhaltigem empirischem Material orientierte Erörterung und Beurteilung methodischer Forschungsalternativen, die die vorliegende Untersuchung über „Neue Formen multimodaler Kommunikation“ zu einem wichtigen innovativen Beitrag zur Weiterentwicklung der kommunikationswissenschaftlichen Gesprächsanalyse und ihrer Anwendungsfelder macht.

Essen/Berlin, im August 2014

H. Walter Schmitz