

Über Kommunikation, deren Planung und die Auswirkungen auf die Gesellschaft

Christoph Kopp

Allgemeine Einführung

Die Kommunikation ist in letzter Zeit zu einem zentralen Begriff unseres Alltagsdenkens geworden. Dieser Umstand ist wahrscheinlich dadurch zu begründen, daß die Möglichkeiten zu kommunizieren in letzter Zeit enorm verbessert wurden. In meinem Aufsatz will ich einige philosophische Aspekte anreißen und Fragen aufwerfen, die aber nur Denkanstoß sein sollen. Ich möchte mit diesem Artikel ein Problembewußtsein abseits von Reset-Strings und Datenkompression schaffen. Erst wenn man sich mit den philosophischen Aspekten auseinandergesetzt und Denkarbeit in Grundsatzfragen investiert hat, wird der Themenkomplex durchschaubar sein.

Alle angeschnittenen Aspekte durchzudiskutieren wäre für dieses Heft zu langwierig. Es wird aber in anderer Form nachgeholt. Wenn Sie zu dem einen oder anderen Thema Diskussionsbeiträge haben, so können Sie sie mir via Net-Mail schicken. Meine Pointnumber ist: 2:316/3.57. Ich freue mich über jedes Feedback!

Kommunikation bedeutet so viel wie Verständigung. Es kann hierbei grob zwischen Mensch-Mensch und Mensch-Maschine Kommunikation unterschieden werden. Uns interessiert in diesem Artikel nur die Mensch-Mensch Kommunikation. Die Verständigung zwischen den beiden Individuen wird über Zeichen oder Signalen durchgeführt. Die unten ersichtliche Skizze zeigt den Weg eines Sinninhaltes vom Sender zum Empfänger.

Zuerst wird die Botschaft kodiert. In unserem Fall wird der Inhalt in Sprache gekleidet. Dann wird die Nachricht vom Sender über ein Sendemedium zum Empfänger geschickt. In unserem Fall wird die Sprache mit dem Sprechwerkzeug artikuliert. Die Schallwellen werden von der Luft transportiert. Für den Sender ist der Vorgang abgeschlossen.

Beim Empfänger geht die Botschaft den umgekehrten Weg. Sie wird mittels der Sinnesorgane aufgenommen und dekodiert. Nach diesem Vorgang wird der Sinn erfaßt. Man sieht, daß der Vorgang der Kommunikation nicht so einfach ist, wie man sich das landläufig vorstellt.

Die Komplexität birgt auch die Gefahr der Mutation der Botschaft in sich! Der Inhalt wird dann falsch verstanden. Die Fehler können in den einzelnen Schritten liegen:

- Fehler beim Kodieren (Schlecht formuliert)
- Fehler beim Transport (Leise Stimme dringt nicht bis zum Empfänger durch)
- Fehler beim Dekodieren (Summe der bisher aufgetretenen Fehler und Fehlinterpretation)

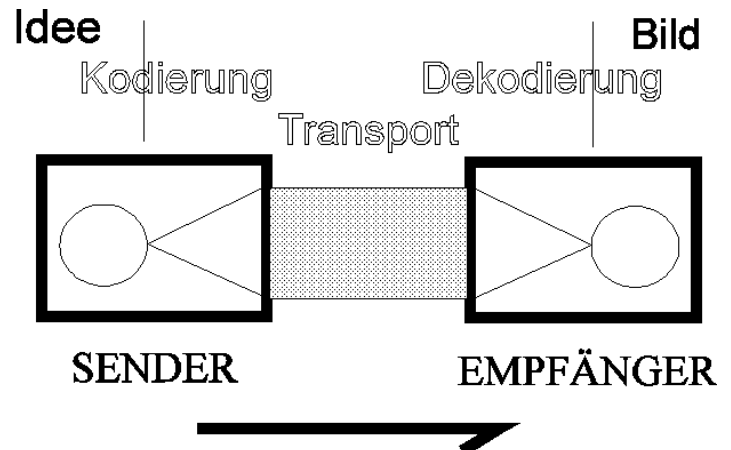
Besonders drastisch erkennt man die Fehlermöglichkeiten, wenn man die nonverbalen Aspekte miteinbezieht. Der Satz: "Das hast Du gut gemacht!" kann je nach Stimmodulation, Mimik und einiger anderer Aspekte als Lob oder als zynischer Tadel aufgefaßt werden! Fehler beim Transport können zum Beispiel dann auftreten, wenn die Nachricht sich nicht signifikant vom Hintergrundgeräusch abhebt. Die letzte Fehlerquelle ist die Dekodierung beim Empfänger. Die psychische Vorgeschichte sowie aktuelle Situation setzen der Wahrnehmung Filter! Diese "Selektive Wahrnehmung" kann zu Sinnverzerrungen führen. Von dem Wahrgenommenen tritt nur der zehnmillionste Teil in das Bewußtsein. Und von dieser Information wird nur ein hundertstel im Gedächtnis gespeichert. Die Filterung ist also enorm!

Im Allgemeinen verläuft aber die Kommunikation recht fehlerfrei. Ich wollte nur den (vereinfachten) informationstheoretischen Weg aufzeigen, um Naivität gegenüber der Kommunikation vorzubeugen. Denn die Möglichkeit der Verzerrung, Verstümmelung und Verschlingung sollten nicht außer Acht gelassen werden.

Genauso wie es bei einem Gespräch funktioniert, so geht es auch bei anderen Medien wie zum Beispiel dem Elektronik Mail. Der Weg der

Information ist da in Kurzform: Botschaft ⇒ Sprache ⇒ Schrift ⇒ Eingabe (Tastatur) ⇒ Komprimierung ⇒ Modulation in Töne ⇒ Transport über die Telefonleitung ⇒ Dekomprimierung ⇒ Demodulation zu ASCII Text ⇒ Wahrnehmen ⇒ Verstehen (Sprache) ⇒ Interpretation. Ein langer Weg.

Allein die nonverbale Kommunikation wird wegfallen. Doch selbst diese versucht man mittels Textformatierung (Smilies) wieder einzubringen. Die Fehlerwahrscheinlichkeit ist bei einer Übertragung von Bytes mittels Tönen über eine Telefonleitung viel höher als bei einem Gespräch "Face to face". Man hat sich dafür spezielle Fehlererkennungs- und Korrekturmechanismen (Check-Summen ect.) einfallen lassen.



Ein weiterer interessanter Aspekt ist, daß Kommunikation an ein hohes Maß an Konvention gebunden ist. Ohne Regeln ließe sich Kommunikation zwischen unterschiedlichen Individuen nicht realisieren! Angefangen von einer gemeinsamen Sprache mit gleichen Vokabeln für gleiche (oder nur ähnliche?) Sachverhalte bis hin zu einer Grammatik und einem normierten Wissen von der Welt. Können sich Atomphysiker und tibetische Zen-Buddhisten (wenn sie beide vom anderen Zugang keine Ahnung haben) sinnvoll über Materie unterhalten?

Jedoch ist hierbei nur ein winziger Anteil der Konventionen angeführt. Denn man kann das alles bis hin zur Verwendung von Zeichen (Buchstaben) usw. weitertreiben. Sicherlich ein großes Feld für neue Gedanken!

Dieser Teil soll nur zur Sensibilisierung dienen. Die Gedanken können fortgesponnen werden. Es lohnt sich! Nun aber zu einem Teil der Kommunikation, der nüchterner ist:

Die Planung der Kommunikation

Um möglichst effizient zu kommunizieren, muß man sich zuerst über den Zweck der Kommunikation im klaren sein. Daraus entwickelt sich erst ein Plan, welche Informationsdienste man in Anspruch nimmt. Denn über eines muß man sich im klaren sein: Information kostet Zeit, Geld und Ressourcen (persönliche Energie usw.). Die Aufnahme und Selektion nimmt Zeit in Anspruch. Ist die Information unwichtig, so verschwendet man Zeit oder, was noch schlimmer ist, man hat keine Zeit mehr, sich wichtige Information zu beschaffen. Ein (absurdes) Beispiel von Fehlplanung wäre es, vier Stunden den muttersprachlichen Teil von Radio Moskau anzuhören, ohne Russisch zu können.

Durch Planung (und diese muß nicht explizit auf Papier gebracht werden, es reicht wenn man sich kurz alle Kanäle durchdenkt) können Fehler vermieden werden. Will man zum Beispiel nur über Cyberspace "tratschen" so wird man entweder einen Club mit Gleichgesinnten aufsuchen oder im kostengünstigen FidoNet das Area wählen. Sich für diesen Zweck einen kostenintensiven CompuServe Account zu holen, wäre ein typischer Fall von Fehlplanung! Andererseits kann ein solcher Account für Börsenspekulanten große Vorteile bringen, da die Daten vieler Börsen abgerufen werden können!

Neben den Zielen gibt es eine weitere (und noch viel größere) Fehlerquelle: Die Notwendigkeit. "Daten machen süchtig" so ist meine Meinung. Menschen, die Zugriff auf schwer erreichbare Daten haben, erhoffen sich einen Vorsprung und ein höheres Ansehen („...wo hast Du denn diese Information her?“) Das beweist allein die Existenz von Tratsch.

Die Frage „Brauch‘ ich diese Information wirklich für mein Fortkommen?“ ist schwierig zu lösen und verlangt selbstkritischen Denken!

Als letzten Punkt in der Frage der Planung ist die "Privatsphäre". Manche Informationsquellen können intrusiv sein. Denken wir an das gebräuchlichste Telekommunikationsmittel: Das Telefon. Erst durch meine Tätigkeit in der Schulungsbranche habe ich begonnen, auch solche Aspekte zu planen. So habe ich mir es zur Angewohnheit gemacht, abends die Glocke an meinem Telefon abzuschalten und den Anrufbeantworter zu aktivieren. Am nächsten Morgen wird kontrolliert, ob jemand etwas von mir wollte. Auch e-Mail wurde beschränkt: Der letzte Poll erfolgt am Freitag um 12:00. Es mag für nicht freiberuflich Tätige diese Vorgangsweise seltsam erscheinen. Aber es ist klar: Das fehlen einer strikten Trennung zwischen Arbeit und Freizeit führt zu enormem Streß und das kann Körper und Geist schädigen!

Die ständige Verfügbarkeit ist ebenso eine Quelle von Streß. Die Einführung der Mobiltelefone sichert, daß Menschen 24 Stunden erreichbar und damit verfügbar sind. Das ist meiner Meinung nach die Sklaverei des 21. Jahrhunderts. Früher beneidete ich die Mobiltelefonbesitzer. Heute habe ich größtes Mitleid mit Ihnen!

Natürlich kann man einwenden, daß diese Einrichtungen die Mobilität fördern und den Arbeitsplatz abwerten. Man kann "gemütlich" zu Hause arbeiten. Doch wie bereits zuvor erwähnt: Die Trennung wird aufgehoben, man arbeitet mehr und unkontrollierter, was die Zeit anbelangt. Verließ man früher das Firmengebäude - und hatte gar keine Möglichkeit mehr zu arbeiten - so ist dieses Problem "behoben", wenn der Arbeitsplatz das eigene zu Hause ist! Das Beenden des Arbeitstages fällt schwerer, wenn noch wichtige Sachen zu erledigen sind! (Und wann ist das in einer Firma nicht der Fall).

Auswirkungen einer verbesserten Kommunikation auf die Gesellschaft

Ein Aspekt der Kommunikation liegt mir auch noch am Herzen: Die Auswirkungen der neuen Kommunikationsmittel auf die Demokratie

und die Gesellschaft. Wenn wir an die Zeiten Stalins oder Metternichs denken, sehen wir ein Schema: Um autoritär zu regieren, muß man den Informationsfluß zwischen den Individuen minimieren. Der Staat hat dann das Informationsmonopol mit den staatlichen Medien! Der Schluß daraus (unter Auslassung einiger Zwischenschritte): Vermehrte individuelle Kommunikation fördert die Demokratie. Nach dem Umsturz in Südafrika wurde zum Beispiel bekannt, daß die Kommunikation zwischen den Regimegegnern zum großen Teil mittels Mailboxen realisiert wurde. Die Verschlüsselung, die schlechte Überwachbarkeit und die Möglichkeit "Konferenzen" abzuhalten, waren die wichtigsten Argumente für dieses Medium. Diese Möglichkeiten hatten einen wichtigen katalytischen Effekt auf den Umsturz in Südafrika.

Es gibt aber große Unterschiede in den Netzen. Das FidoNet ist hierarchisch, das Internet hingegen anarchisch "organisiert". Während im Fido Net die Sysops "Politik machen" und sich teilweise befehlen und um Macht ringen, ist das Internet ohne Kontrollinstanzen und die einzige funktionierende Anarchie dieser Größenordnung (laut "Computerwelt" ungefähr 20 Mio. Teilnehmer).

Leider bedienen sich auch Gruppen, die weniger demokratische Gesellschaftssysteme schätzen, dieser Technologie. Durch die jüngsten Vorfälle im Bereich der rechtsradikalen Szene wurden die Staaten aktiv und überlegen nun Gesetze zur Überwachung und Zensur der Netzwerke. Ich bin sicher ein Vertreter, der diesen Gruppen Einhalt gebieten will. Aber ich finde es bedenklich, diese neue Freiheit gleich wieder mit Zensur zu belegen. Sicherlich ist dieses Medium im allgemeinen für einen Staat etwas Suspektes, weil sie das Informationsmonopol aufgeben müssen. Die Gesetze, die dieses ungeliebte Kommunikationsmittel abwürgen sollen, sind schon in Vorbereitung.

Abhängig, wie stark sich der Staat in diese neue Technologie einmischt und wie hoch die Vernetzungszahl ist, wird sich eine neue Basisdemokratie entwickeln, die für eine hochentwickelte Gesellschaft signifikant wäre. Hoffentlich wird diese Möglichkeit nicht durch die Kurzsichtigkeit der Entscheidungsträger zu Nichte gemacht.

Abschlußbemerkung

Ich habe in den drei Abschnitten kurz Problemfelder aufgezeigt. Sie, werter Leser sind nun aufgefordert, die Gedanken weiterzuspinnen, zu verwerfen oder zu kritisieren. Nützen wir das neue Medium, um uns demokratisch über die Kommunikation zu unterhalten. Tragen Sie etwas dazu bei, daß alle Menschen zu einer großen virtuellen Familie werden!□

Computer *„Hotel International, guten Tag! Womit kann ich Ihnen dienen?“*
 Anrufer *„Ja, em, ich. wollte wissen, ob Sie ein Doppelzimmer mit Bad haben?“*
 Computer *„Ja, wir haben 120 Doppelzimmer mit Bad.“*
 Anrufer *„Was, alle frei?“*
 Computer *„Nach freien Zimmern haben Sie nicht gefragt!“*
 Anrufer *„Also, wieviel haben Sie frei?“*
 Computer *„Heute haben wir nichts frei.“*
 Anrufer *„Ich komme ja erst übermorgen, nur eine Nacht!“*
 Computer *„Ach so! Übermorgen haben wir noch 5 frei. Sie möchten eins dieser herrlichen, preiswerten Zimmer, nicht wahr? Bitte buchstabieren Sie Ihren Namen.“*
 Anrufer *„Em. Ü. El. E. Err.“*
 Computer *„Danke, Herr Emü el Eller. Ich bestätige Ihre Buchung ein ruhiges Doppelzimmer mit Bad, übermorgen für eine Nacht, zum Preis von 450 DM. Wann bitte kommen Sie an?“*
 Anrufer *„Das weiß ich. nicht!...wo ist denn mein Flugschein?..“*
 Computer *„Das weiß nur die Flugauskunft, ich verbinde!“*
 Computer *„Flugauskunft, Guten Tag!“*
 Anrufer *„.....ach ja, hier! Flug LH 4523, wann kommt der?“*
 Computer *„Der Flug EL AL 4523 ist nicht in der Datei.“*
 Anrufer *„Nicht EL AL! EL Ha El HAAA, HAAArghhh!“*
 Computer *„Zentralrechner Bundesgesundheitsamt. Sie haben behandlungsbedürftige Erkältungssymptome. Zur weiteren Diagnose sagen Sie bitte 'aah!'“*
 Anrufer *„aa . . . bin ich denn bescheuert?! Ich wollte ein Zimmer buchen und keinen Arzt! O hätte ich bloß noch einen guten alten Apple!!!“*

Computer *(schweigt)*
 Anrufer *„Hallo! Sind Sie noch da?“*
 Computer *„Zentrallager. Entschuldigen Sie die Verzögerung! Ich habe einen Apple, Baujahr 1976, im 'Used Comp Shop', Castrop-Rauxel, zum Preis von 1800 DM. Möchten Sie ihn haben?“*
 Anrufer *„Nein ! Vergiss es!“*
 Computer *„Ihr Benutzercode erlaubt keine Löschung von Zentral-lagerdaten.“*
 Anrufer *„Ich will ein Zimmer, du Hirsch, damischer!“*
 Computer *„String Recognition error at Substra\$ ('damisch' \$\$\$\$ Aswi 452S: Syntax Check at 200DE3 Rec61321: Error Recovery in Progress, Please wait“*
 Anrufer *„Herrje! Verschwinde! Ich will zurück zum anderen Computer!“*
 Computer *„Zentralrechner Bundesgesundheitsamt. Zur Beurteilung, ob Sie bescheuert sind, einige Fragen zu Ihrem Geisteszustand: Gab es früher Probleme?“*
 Anrufer *„Du verdammter \$\$#!.Du kannst mich ¿\$¿!“*
 Computer *„Achtung, Achtung, hier spricht der Polizeirechner! Ihnen wird eine Straftat nach §1523 StPO, Beleidigung zentraler Intelligenzsysteme, zur Last gelegt. Ihre Personalmagnetkarte wird eingezogen. Ich weise Sie auf Ihr Aussageverweigerungsrecht hin. Sie können außerdem einen Computer des Rechtsanwaltsverbandes konsultieren.“*
 Anrufer *(bricht zusammen)*
 Jürgen Beetz