

# Kommunikationsprobleme

LESLIE HADDON

## Kommunikationsprobleme als Konfliktmanagement

Das Verständnis dafür, wie Menschen die Telekommunikation nutzen, wie sie Innovationen aufnehmen und welche sozialen Folgen das hat, lässt sich bisweilen gerade dadurch verbessern, dass man sich den Kommunikationsproblemen der Menschen widmet. Solche Probleme können manchmal auf individueller Ebene zum Tragen kommen, etwa bei der Übersättigung Einzelner mit Werbemüll (Spam) aus dem Internet. Der Hauptakzent dieses Kapitels liegt jedoch auf Konfliktsituationen mit anderen Personen, insbesondere mit anderen Mitgliedern desselben Haushalts – hauptsächlich weil viele der dargestellten Beispiele aus dem häuslichen Bezugsrahmen der technologischen Analyse entstammen. Die zugrunde liegenden empirischen Studien konzentrierten sich auf den Haushalt als Analyseeinheit (*domestication analysis*). Dieser Ansatz lässt sich allerdings dergestalt erweitern, dass auch die Interaktionen mit anderen Mitgliedern des sozialen Netzwerkes einbezogen werden (vgl. Haddon 2003a; Haddon 2004).

Als zweites gilt es festzuhalten, dass, wenn hier von »Problemen« die Rede ist, in Verkürzungen gesprochen wird. Manchmal sehen Leute etwas nur als ärgerlich und lästig an, selbst wenn sie anschließend Strategien entwickeln, um damit fertig zu werden. Das eben erwähnte Beispiel, die Aufgabe, gelegentlich etwas Spam zu löschen, fällt in diese Kategorie. Das andere Extrem wären echte Spannungen im zwischenmenschlichen Bereich wegen vermeintlich ernsthafter Probleme – etwa zu hoher Telefonrechnungen. Manchmal indes sind bestimmte Kommunikationsaspekte auch nur Konfliktpotenzial, für das eine praktikable Lösung zu finden ist, und nicht unbedingt gleich eine Quelle zwischenmenschlicher Konfrontation – wenn es zum Beispiel darum geht, beim Telefonieren nicht von anderen Haushaltsmitgliedern überwacht zu werden und für die eigenen Kontakte gewissermaßen eine Privatsphäre zugebilligt zu bekommen. Wenn wir von Kommunikationsproblemen sprechen, wäre demnach manchmal »zu lösende Konflikte« eine genauere Beschreibung. Man stellt sich den Telefonnutzer dann eher als Kommunikationsmanager vor.

Im Folgenden dient als Hintergrund zu unserer Fragestellung zunächst ein Überblick über Forschungen aus den 1990er Jahren, die sich mit Fragen der Festnetztelefonie beschäftigten. Daraus ergibt sich dann die Frage, wie sich die Dinge inzwischen, rund ein Jahrzehnt später, verändert haben, da uns heute viel mehr Kommunikationsoptionen offen stehen und unser Kommunikationsrepertoire komplexer geworden ist (vgl. Haddon 2003b). Anschließend werden drei verschiedene Möglichkeiten aufgezeigt, wie Kommunikationsprobleme durch diese neuen Optionen beeinflusst werden. Schließlich kehren wir zur eingangs gestellten Frage zurück, warum die Erörterung von Kommunikationsproblemen für ein besseres Verständnis des Kommunikationsverhaltens, der Art und Weise, wie neue Optionen angenommen werden, und der sozialen Folgen relevant ist.

### **Der Bezugsrahmen: Forschungen zur Festnetztelefonie in den frühen 1990er Jahren**

Britische qualitative Forschungen aus den frühen 1990er Jahren, die sich der häuslichen Verankerung von Informations- und Kommunikationstechnologien unter allgemeinen Gesichtspunkten widmeten, untersuchten auch, wie die Benutzer ihre Beziehung zum Festnetztelefon organisierten (vgl. Haddon/Silverstone 1993 und 1995). Anders gesagt, statt sich nur auf Anzahl und Art der getätigten Anrufe zu konzentrieren, untersuchten diese Studien auch jene Typen von Kommunikationen und Situationen, die als »Problem« empfunden wurden, und verzeichneten die Arten von Strategien, welche von den Nutzern für derartige Situationen entwickelt wurden. Dazu gehörten manchmal auch Bemühungen, Anrufe von und nach draußen zu kontrollieren (vgl. Haddon 1994).

Einer der Hauptgründe für den Wunsch, Anrufe nach draußen zu kontrollieren, waren erwartungsgemäß die Telefonkosten. Es gab jedoch noch weitere Probleme, etwa wenn einzelne Mitglieder des Haushalts die Telefonleitung blockierten, während andere selbst Anrufe erwarteten oder tätigen wollten. Einige Jahre darauf waren ähnliche Konfliktsituationen möglich, wenn über die einzige Telefonleitung des Haushalts jemand lange im Internet surfte und die Leitung auf diese Weise blockierte. Das Hauptproblem bei eingehenden Anrufen war, dass sie manchmal das Familienleben störten, etwa bei gemeinsamen Mahlzeiten, bei der Entspannung nach der Arbeit, oder bei anderen Verrichtungen: Kinder zur Schule bringen, Essen kochen etc. Schließlich gab es auch noch Probleme mit dem Wunsch nach einer Privatsphäre am Telefon; andere Familienmitglieder sollten Gespräche nicht mithören können. Besonders wichtig war dieser Punkt für Teenager.

Diese Probleme, Spannungen und Konflikte führten zu diversen

Interaktionen mit anderen Haushaltsmitgliedern, etwa zum Aushandeln von Regeln und Verständigungen über die Telefonbenutzung, wobei vielleicht versucht wurde, die anderen zu überreden, sparsamer mit dem Telefonbudget umzugehen. Es konnte auch zu Diskussionen mit der erweiterten Familie, mit Freunden und Kollegen kommen, bei denen versucht wurde, Vereinbarungen über geeignete und ungeeignete Anrufzeiten zu treffen. Die genannten Probleme und Konflikte konnten aber auch zu anderen Strategien führen. Bei Anrufen nach draußen konnten Kinder zum Beispiel verpflichtet werden, einen Teil ihrer Anrufe selbst zu bezahlen. Bei der Entgegennahme von Anrufen konnten zu bestimmten Zeiten Maßnahmen zur Blockade der Leitung ergriffen werden (zum Beispiel Herausziehen des Telefonsteckers, Ausschalten des Klingeltons); oder man ging einfach nicht ans Telefon bzw. schickte andere an den Apparat (oft mit der Ausrede, der oder die Betreffende sei nicht da). Wenn es um die Wahrung der Privatsphäre ging, konnte man in einen anderen Raum wechseln oder seine Anrufe tätigen, wenn andere Familienmitglieder nicht daheim waren, oder aber im Extremfall manche Anrufe von außerhalb der Wohnung tätigen, etwa aus öffentlichen Telefonzellen. Dieser Grund für die Benutzung öffentlicher Telefonzellen tauchte auch in französischen Untersuchungen zu diesem Problemkomplex auf (vgl. Carmagnat 1995).

Eine anschließende quantitative Studie in fünf europäischen Ländern<sup>1</sup> zielte darauf ab, die Dimension solcher Probleme zu erkunden sowie zu klären, in welchem Maße verschiedene Arten von Strategien angewandt wurden (vgl. Haddon 1998a). Um einen Eindruck von den Ergebnissen zu vermitteln, gebe ich im Folgenden eine Zusammenfassung der kombinierten Daten aus den fünf Ländern. In Mehrpersonenhaushalten hatten 24 Prozent der Befragten Beschwerden über die Höhe der von ihnen verursachten Telefonkosten erhalten, bei den 14- bis 17-Jährigen lag dieser Prozentsatz aber aus vielleicht verständlichen Gründen mehr als doppelt so hoch.<sup>2</sup> Was die Strategien zur Kostenkontrolle bei selbst getätigten Anrufen betrifft, so nutzten 64 Prozent billigere Tarife; 64 Prozent beschränkten ihre eigenen Telefonate und 42 Prozent versuchten, die Anrufe anderer Haushaltsmitglieder zu begrenzen. Das Spektrum der Strategien verrät, in welchem Ausmaß Telefonkosten in den Haushalten ein Konfliktthema sind, das die Verwendung von Telekommunikationsmedien mitbestimmt. Überdies lassen insbesondere die Versuche, andere zu Einschränkungen zu bewe-

---

1. Diese Länder waren Frankreich, Deutschland, Italien, Spanien und Großbritannien (vgl. Haddon 1998b). Das veröffentlichte Kapitel ist auf Italienisch geschrieben (Haddon 1998a), aber eine englische Version findet sich im Internet unter <http://members.aol.com/leshaddon/Date.html>.

2. In Großbritannien waren es in dieser Altersgruppe sogar 65 Prozent der Befragten.

gen, und das prozentuale Ausmaß der Beschwerden erahnen, welche Interaktionen in den Haushalten ablaufen und welches Spannungspotenzial dort herrscht.

Bezüglich der eingehenden Anrufe fand eine beträchtliche Minderheit der Befragten (37 Prozent) solche Anrufe zumindest bisweilen als störend. Ein Blick auf die verschiedenen angewandten Kontrollstrategien zeigt, dass 22 Prozent der Telefonbesitzer wenigstens zeitweise Anrufe blockiert hatten, 22 Prozent nicht ans Telefon gegangen waren, auch wenn es klingelte, und dass 29 Prozent jemand anders ans Telefon geschickt hatten, während 32 Prozent andere gebeten hatten, zu anderen Zeiten wieder anzurufen. Während all diese Strategien meistens nur sporadisch, jedenfalls nicht oft angewandt wurden, sind störende Anrufe für viele Menschen eindeutig ein Problemthema, um dessen Lösung sie sich bemühen.

Was schließlich die Frage der Privatsphäre beim Telefonieren betrifft, so hatten 39 Prozent die Strategie gewählt, zum Telefonieren in einen anderen Raum zu gehen; 30 Prozent hatten telefoniert, wenn niemand anders zu Hause war, und 18 Prozent waren zum Telefonieren aus dem Haus gegangen. Bei den jüngeren Altersgruppen lagen die Prozentzahlen jeweils höher. Auch die Privatsphäre ist also eindeutig ein Konfliktbereich, und eine beträchtliche Anzahl von Leuten bemüht sich um Lösungsmöglichkeiten.

All dies war in den 1990er Jahren. Die zeitgemäßere Frage lautet: Was geschieht, wenn wir heute viel mehr Kommunikationsoptionen haben, wobei Handys und das Internet nur die offensichtlichsten großen Alternativen sind? Dabei ist noch zu bedenken, dass auch in Bezug auf diese Technologien fortlaufend Innovationen und Entwicklungen zu verzeichnen sind, etwa das Aufkommen der Textbotschaften (SMS), nachdem das Handy bereits dabei war, sich einen Massenmarkt zu erobern. Zu nennen sind aber auch Änderungen in den Tarifstrukturen für Mobil- wie auch für Festnetztelefone. Eine Reihe von Fragen hinsichtlich des expandierenden Kommunikationsrepertoires betrifft das Verhältnis zwischen alten und neuen Elementen. An anderer Stelle wurde zum Beispiel der Versuch unternommen, die Umstände zu erforschen, unter denen neue Kommunikationsmittel ältere ersetzen oder ergänzen. Dazu gehörten Fragen nach der Kontinuität zwischen Alt und Neu, denn wir wissen generell, dass vieles von dem, was die Menschen mit neuen Kommunikationstechnologien tun, auf vergangenen Gewohnheiten aufbaut (vgl. Jouet 2000). Man kann auch fragen, wie wir uns an die neuen Optionen gewöhnen und wie wir ganz allgemein mit einem komplexeren Repertoire zurechtkommen. Wie wählen wir beispielsweise die passenden Medien aus, wenn wir kommunizieren wollen? (Vgl. Haddon 2003b; Haddon/Vincent 2005)

Im vorliegenden Beitrag geht es jedoch um die Frage: In welchem Verhältnis stehen die neuen Kommunikationsoptionen zu den altbe-

kannten Kommunikationsproblemen? Welchen Beitrag leisten sie zur Lösung der Konflikte? Drei Möglichkeiten sollen hier erörtert werden:

1. Neue Optionen gelten als Lösungen für alte Probleme.
2. Neue Optionen verschieben die Gewichte im zu lösenden Konflikt und verändern die Verhandlungen zwischen den Haushaltsmitgliedern.
3. Neue Kommunikationsoptionen können selbst zu neuen Problemen und Konflikten führen, die geregelt werden müssen.

### **Die Lösung alter Probleme**

Nehmen wir das Beispiel der (für einige Leute zu bestimmten Zeiten) störenden Anrufe, für die schon in den 1990er Jahren eine Reihe von Lösungsstrategien entwickelt worden war. Selbst in diesem Stadium stand mit der Innovation des Anrufbeantworters noch eine weitere Lösungsmöglichkeit für das Problem zur Verfügung. Zwar waren Anrufbeantworter eigentlich dafür gedacht, bei Abwesenheit des Adressaten Anrufversuche zu registrieren, aber sie wurden schnell auch umfassend als Anruffilter eingesetzt. Wiederum mit Bezug auf die genannte europäische Studie, bei der die Daten aus fünf europäischen Ländern kombiniert wurden, benutzten 18 Prozent der Befragten ihren Anrufbeantworter häufig, um Anrufe zu filtern, 32 Prozent gelegentlich. In einem späteren Stadium bot die Anrufer-Identifizierung auf dem Telefondisplay eine ähnliche Filterfunktion. Daraus ist zu entnehmen, dass wir uns nicht nur auf völlig neue Kommunikationskanäle konzentrieren dürfen, wenn wir das Repertoire der Optionen betrachten, sondern auch das verwandte Repertoire der Innovationen bei Geräten oder Dienstleistungen berücksichtigen müssen.

Es wurde bereits festgestellt, dass die Privatsphäre beim Telefonieren in den 1990er Jahren manchmal, und für manche Menschen mehr als für andere, wichtig genug war, um ein Spektrum von Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln. Schon bei europäischen Untersuchungen Mitte der 1990er Jahre, als Handys noch längst nicht so verbreitet waren wie heute, gaben 14 Prozent der Befragten an, dass ein Mobiltelefon aus ebendiesem Grund (Privatsphäre) benutzt wurde (vgl. Haddon 1998a und 1998b). Spätere Forschungen, speziell zu Jugendlichen, zeigten in der Tat, wie das Handy es jungen Leuten ermöglichte, der elterlichen Überwachung ihrer Anrufe zu entgehen (vgl. Ling/Helmersen 2000; Ling 2004).

Dasselbe ließe sich hinsichtlich anderer »Probleme« sagen, die in den 1990er Jahren festgestellt wurden. Zum Beispiel boten Handy und Festnetztelefon sowie später Breitbandleitungen Zugang zu mehr als einer Telefonleitung; damit wurde das Problem gelöst, dass ein Haus-

haltsmitglied den einzigen Telefonanschluss des Hauses lange blockierte. In manchen Haushalten sorgte die Tatsache, dass Eltern ihre Kinder verpflichteten, mittels vorausbezahlter Handykarte selbst für ihre Gesprächskosten aufzukommen, für die Möglichkeit, Streitigkeiten über Telefonkosten zu vermeiden (vgl. Ling/ Helmerson 2000).

Die eben genannten Beispiele zeigen zwar, dass neue Elemente im Repertoire der Kommunikationsmöglichkeiten Lösungen für ältere Konfliktbereiche bringen können, doch ist auch diese Aussage unweigerlich eine Vereinfachung. Kehren wir darum nochmals zum Beispiel des Anrufbeantworters zurück. Anrufbeantworter können nämlich selbst ein neues Problem – oder wenigstens Ärgernis – sein, weil manche Anrufer diese Geräte überhaupt nicht leiden können.<sup>3</sup> Manchmal nährte das Wissen, dass ein Anrufbeantworter auch als Filter benutzt werden kann, den Verdacht, dass sich die Angerufenen hinter ihren Anrufbeantwortern versteckten. Dann wurde bisweilen versucht, die Betroffenen durch direkte Ansprache zum Abheben zu veranlassen. Andere Anrufer dagegen lernten, mit Anrufbeantwortern am anderen Ende der Leitung zu rechnen, und störten sich nicht weiter an der asynchronen Kommunikation. Manchmal zogen sie diese Situation sogar vor und sprachen bewusst auf den Anrufbeantworter, wenn sie wussten, dass der oder die Betreffende am anderen Ende der Leitung nicht erreichbar war. Dann war man allerdings bisweilen überrascht und unvorbereitet, wenn der Gesprächspartner den Anruf doch persönlich entgegennahm. Allgemeiner gesagt, eine neue Option kann ein altes Problem auf einer Ebene lösen, dafür aber auf anderer Ebene zu neuen Interaktionen, Problemen oder Strategien führen.

### **Problemverlagerungen**

Neue Optionen lösen nicht nur alte Probleme, sondern sie verändern auch das zu lösende Problem. So hatten wir etwa in den 1990er Jahren gewisse Sorgen oder wenigstens Befürchtungen hinsichtlich der Höhe tatsächlicher oder potenzieller Telefonrechnungen verzeichnet – mit Beispielen von Eltern, denen besonders daran gelegen war, ihren Kindern die Benutzung des Telefons zu rationieren. Eine neuere, im kleinen Maßstab durchgeführte britische Studie (vgl. Haddon/Vincent 2005) ließ nun erkennen, dass die zugrunde liegende Sorge wegen der

---

3. In der europäischen Erhebung des Jahres 1996 waren 55 Prozent der Befragten verärgert, wenn sie mit einem Anrufbeantworter verbunden wurden. Damals sagten 36 Prozent, sie würden dann sofort wieder auflegen; 12 Prozent hörten sich erst die Ansage an und legten dann auf, 44 Prozent hinterließen eine Nachricht, und 7 Prozent gaben an, dass ihre Reaktion von den jeweiligen Umständen abhängen (vgl. Haddon 1998b).

Telefonkosten weiterhin vorhanden war. Inzwischen haben sich in Großbritannien die Tarifoptionen aber grundlegend geändert; angeboten werden jetzt zahlreiche Tarifpakete für Handys und sogar für Festnetztelefonate, vor allem Flatrate-Angebote für bestimmte Tageszeiten oder für den ganzen Tag. Darum haben jetzt einige Haushalte aus unserer Untersuchung für ihr Festnetztelefon Flatrate-Tarife abgeschlossen. Damit war die Frage der Gesprächsrationierung für die Kinder nicht länger relevant. Trotzdem gab es noch immer Versuche, die Kinder zu überreden, beispielsweise eher Festnetztelefonate zu führen, statt zu anderen Kanälen wie dem Handy Zuflucht zu nehmen, weil für solche Anrufe zusätzliche Gesprächskosten entstanden. Oder wenn der Pauschaltarif vorsah, dass Handy- oder Festnetzgespräche nur zu einer bestimmten Tageszeit ohne Mehrkosten zu führen waren, waren Kinder (und Erwachsene) manchmal dazu zu bewegen, nur zu den billigen Zeiten zu telefonieren, wenn solche Gespräche effektiv »umsonst« waren.

Überdies ergaben sich Diskussionen über Kostensenkung nicht nur, wenn bestimmte Gespräche geführt wurden oder – noch häufiger – wenn die Telefonrechnung eingegangen war, sondern auch wenn es um die Frage ging, welche Telefonanbieter und Tarife überhaupt gewählt werden sollten oder zu welchem Anbieter bzw. Tarif gewechselt werden sollte. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Problem der Telekommunikationskosten weiterhin virulent sein kann, dass sich Details der Lösungsstrategien und das Wesen der Suche nach Lösungen unter veränderten Umständen allerdings ändern können.

### **Neue Probleme, neue Strategien**

Neue Kommunikationsoptionen können auch neue Probleme und neuen Handlungsbedarf schaffen. Eine britische Studie, bei der ein Tag im Leben von Familien samt deren Kommunikationsvorlieben untersucht wurde, zeigte eingangs einige der neuen Frustrationen oder Irritationen auf, die sich durch das vergrößerte Arsenal der Telekommunikationsoptionen ergaben. So kam es zum Beispiel immer häufiger vor, dass Anrufer zunächst einen Kanal versuchten, etwa die Festnetzverbindung, und wenn dort niemand zu erreichen oder die Leitung besetzt war, noch einen weiteren Kanal. Manchmal war jedoch zu viel Hektik im Spiel. Oder der Angerufene wollte, weil er gerade auf der anderen Leitung telefonierte, nicht noch über einen weiteren Kanal angerufen werden – wie eine der Befragten im folgenden Zitat feststellte:

»Wenn ich etwas überhaupt nicht mag, dann ist es, wenn mein Mann mich zu Hause anzurufen versucht und die Leitung belegt ist. Dann weiß er doch, dass ich gerade telefoniere! Und trotzdem ruft er noch auf dem Handy an. Wenn ich schließlich am Handy bin,

ist er schon nicht mehr dran. Das macht er öfter so. Und das ärgert mich wirklich« (Haddon/Vincent 2005).

Ein angemessenes Verhalten für solche Fälle hatte sich noch nicht herauskristallisiert. Bisweilen konnte auch die enorme Zunahme des Kommunikationsvolumens im Gefolge der Tatsache, dass nun mehrere Kommunikationskanäle zur Verfügung standen, zur Belästigung werden:

»Manchmal wird die Privatsphäre wirklich beeinträchtigt. Dann wird man einfach nicht in Ruhe gelassen, wenn man das Ding nicht abschaltet. [...] Zum Beispiel (ruft) mein Mann (an und fragt): ›Wo bist du, und was machst du gerade?‹ (und ich denke:) ›Ach, lass mich doch in Ruhe und mach mich nicht verrückt!‹« (Haddon/Vincent 2005).

Wenn wir uns jetzt speziell dem Mobiltelefon zuwenden, so haben verschiedene Studien untersucht, wie das Handy an verschiedenen öffentlichen Orten als störend empfunden werden kann.<sup>4</sup> Daraus haben sich Beobachtungen ergeben, wie die Telefonnutzer die Beziehungen zu den anderen regeln, die ebenfalls anwesend sind, wenn ein Handyanruf kommt – sei es, dass sie mit dem Angerufenen zusammengehören, sei es, dass sie nur zufällig in der Nähe sind – und zugleich die Beziehung zum Handy-Gesprächspartner managen (vgl. etwa Ling 1997; Ling 2004; Fortunati 2003). Wann gehen die Betroffenen zum Beispiel zur Seite, um den Handyanruf entgegenzunehmen; wann zeigen sie den anderen an, dass dieser Anruf nicht lange dauern wird? Sie müssen jetzt daran denken, wie sie unter den gegebenen Umständen die Beziehung zum Telefongesprächspartner managen; wie sie vielleicht kurz die Situation erläutern und die für einen Anruf zur Verfügung stehende Zeit skizzieren. Inzwischen ist das Thema, wie man seine Erreichbarkeit am Handy kontrollieren und managen kann, eines, über das man sich wirklich Gedanken machen muss. Man muss Strategien entwickeln, wann man das Handy einschaltet und wie man dann mit bestimmten Gesprächen umgeht: ob man sie sofort annimmt oder lieber auf Voicemail weiterleitet (vgl. Licoppe/Heurtin 2001 und 2002).

Auch das Thema Versand von Textbotschaften per Handy (SMS) ist

---

4. Bei einer Befragung im Jahre 1996 reagierten 47 Prozent der Befragten negativ, wenn sie erlebten, dass andere ihr Handy an öffentlichen Orten benutzten (vgl. Haddon 1998b). Nun wäre eigentlich zu erwarten gewesen, dass sich im Zeichen einer immer größeren Verbreitung von Handys diese Aversionen vermindert hätten, doch die Benutzung in der Öffentlichkeit, manchmal auch als Missbrauch wahrgenommen, konnte immer noch ein überraschend hohes Maß an negativen Reaktionen hervorrufen. Bei Untersuchungen für Eurescom im Jahre 2000 (vgl. Mante-Meijer et al. 2001), stimmten fast zwei Drittel der Befragten der Aussage zu, dass Mobiltelefone für andere störend seien (vgl. Ling 2004).



nicht unbedingt konfliktfrei. Manchmal ergeben sich Probleme im Umgang mit Peer groups in sozialen Netzwerken. Ein potenzielles Konfliktthema ist etwa, wann SMS überhaupt angebracht ist anstelle einer anderen Kommunikationsform oder eines persönlichen Gesprächs unter vier Augen (wenn man zum Beispiel die Beziehung zum Freund oder zur Freundin beenden will). Auch die Erwartung, wie schnell man auf das Geschenk einer Textbotschaft zu reagieren habe, kann zum Problem werden (vgl. Taylor/Harper 2003). Das gilt allerdings in gleicher Weise auch für die Erwartungen bei telefonischen Botschaften auf Anrufbeantwortern oder bei E-Mail. Was schließlich die innerfamiliären Beziehungen angeht, so zeigt ein Beispiel aus der britischen Studie, dass ein Teenager daheim beträchtliche Ängste und unmittelbare telefonische Rückrufe der Eltern auslöste, als er in einer SMS-Botschaft aus dem Urlaub angedeutet hatte, dass es ein kleines Problem gebe. Dieser Fall wirft auch ein Schlaglicht auf die Frage, wann und bei welchen Themen es angemessen ist, eine SMS-Botschaft zu schicken; die potenziellen Folgen einer Kurzbotschaft sind stets mit zu bedenken.

Ähnliche Fragen ergaben sich auch bei der Angemessenheit einiger E-Mails – weniger bei Spam, sondern eher bei Mails von und an bekannte soziale Netzwerke. Dies hat zu Äußerungen darüber geführt, wie relativ unreif das Medium immer noch sei, wenn es zu »unnötigen« E-Mails führe (die als Belästigung schon fast wie Spam seien) oder zu E-Mails, die an die falschen Empfänger geraten oder Missverständnisse verursachen. Auch hier gilt, dass die Menschen begonnen haben, Lösungsstrategien für all diese potenziellen oder tatsächlichen Probleme zu entwickeln, auch wenn manche Mitmenschen von einigen dieser Probleme frustriert bleiben.<sup>5</sup>

## Zusammenfassung

Zu Beginn des vorliegenden Beitrags wurde festgestellt, dass das bessere Verstehen von Kommunikationsproblemen zur Erhellung des Kommunikationsverhaltens beitragen kann. Die angeführten Beispiele illustrieren jene Faktoren, die bei Anrufen eine Rolle spielen, die man zu tätigen bereit ist (obwohl manchmal zwischenmenschlicher Druck ausgeübt wird, Anrufe und Kosten zu begrenzen), und die man entgegenzunehmen bereit ist (wenn einige dieser Anrufe als störend empfunden werden). Die Beispiele zeigen, warum manche Anrufe zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten erfolgen (man denke an die Diskussionen über die Privatsphäre beim Telefonieren) und warum,

---

5. Dieser Absatz bezieht sich auf ein noch laufendes Projekt des Autors für das Oxford Internet Institute; dabei geht es um Interviews zu den E-Mail-Erfahrungen der Befragten.

wenn die Zahl der Kommunikationsoptionen steigt, eher der eine Kommunikationskanal oder die eine Kommunikationsweise gewählt wird als eine andere (zum Beispiel Festnetz- oder Handytelefonate, Anruf oder SMS etc.).

Eingangs wurde auch gesagt, dass dies ein Faktor (aber nur einer unter mehreren relevanten) zum besseren Verständnis sei, warum neue Kanäle und Optionen angenommen werden (und – dies kann man jetzt hinzufügen – warum sie in welchem Ausmaß genutzt werden). Dies ist für die Entwickler neuer Informations- und Kommunikationstechnologien und -dienste von Bedeutung. In der Telekommunikationsbranche hat es, auch wenn sich die Gegebenheiten gerade leicht verändern, Tradition, sich die Bedürfnisse der Nutzer genauer anzusehen. Zum Teil lässt sich dieser Ansatz vielleicht auch von den Problemen herleiten, die die Nutzer in der Praxis erleben, wobei nicht nur Herausforderungen, was die Benutzbarkeit betrifft, zu bewältigen sind, sondern auch einige der eher sozialen, zwischenmenschlichen Probleme, von denen im vorliegenden Beitrag die Rede war. Vielleicht kann das Nachdenken über tatsächliche und potenzielle Probleme jener Art, wie sie hier beschrieben wurden, dazu beitragen, dass neue Produkt- und Dienstleistungsmöglichkeiten geschaffen werden. Zumindest kann so vielleicht vermieden werden, dass vorhandene Spannungen noch verschärft oder neue Dilemmata geschaffen werden. Ganz allgemein wünschen sich die Telekommunikationsfirmen natürlich, dass wir von ihren Produkten immer mehr konsumieren, doch haben einige der dargestellten Beispiele gezeigt, welche Spannungen durch die Kosten des gegenwärtigen Nutzungsniveaus von Telekommunikationsprodukten entstehen.

Wenn wir uns nun den sozialen Folgen dessen zuwenden, was für viele Menschen ein erweitertes Kommunikationsrepertoire ist, so können wir eingangs wiederum fragen, in welchem Maß sich die skizzierten Probleme dadurch verändert haben. Wurden manche gelöst, wurden sie transformiert, oder führen neue Kommunikationsoptionen zu neuen, möglicherweise substanzielleren Problemen? Oft lautet, wenn nach sozialen Folgen zu fragen ist, die Fragestellung: Wie viel ist gleich geblieben, wie viel hat sich verändert, und ist dieser Wandel relativ oberflächlich oder signifikanter Art? In den angeführten Beispielen zeigt sich, dass diese Art Fragestellung sich gut auf die Problematik der Telefonkostenbegrenzung anwenden lässt – das Thema ist immer noch nicht ausgestanden, aber einige Diskussionen und Entscheidungen in den Haushalten unterscheiden sich heute deutlich von der zuvor für die 1990er Jahre skizzierten Situation.

Abschließend kann, wenn wir von all diesen Einzelbeispielen absehen, die allgemeinere Frage gestellt werden, warum manches überhaupt als Problem erscheint oder warum bestimmte Dinge geregelt werden mussten. Welche Erwartungen gibt es, woher rühren diese,

verletzen einige Verhaltensweisen Normen, die es schon vor den neuen Telekommunikationsoptionen gab? Solche Fragen wurden hinsichtlich einiger Handyprobleme gestellt (vgl. etwa Ling 1997; Ling/Julsrud/Kroug 1997), doch sie müssen ganz allgemein für jedes neue Medium und jede Neuerung gestellt werden.

Außerdem ist natürlich zu fragen, wie viel an der Art und Weise, wie wir unser Kommunikationsrepertoire managen, bereits endgültig geregelt ist und was sich noch im Fluss befindet. Anders gesagt, in welchem Ausmaß existieren, obwohl Strategien zur Problemlösung entwickelt werden, weiterhin Spannungen oder Frustrationen; wie weit sind die Menschen noch dabei, verschiedene Problemlösungsmöglichkeiten auszuprobieren und mit anderen auszuhandeln?

## Literatur

- Carmagnat, Marie-France (1995)**, *Les Télécommunications en situation de mobilité. Usages et prospective*, CNET PAA/TSA/UST/4141, Januar.
- Fortunati, Leopoldina (2003)**, »Mobile Phone and the Presentation of Self«, Vortrag auf der Konferenz »Front Stage/Back Stage and the Renegotiation of the Social Sphere«, Grimstad, Norwegen, 22.-24. Juni.
- Haddon, Leslie (1994)**, »The Phone in the Home: Ambiguity, Conflict and Change«, Vortrag auf dem COST 248 Workshop »The European Telecom User«, Lund, Schweden, 13.-14. April.
- Haddon, Leslie (1998a)**, »Il Controllo della Comunicazione. Imposizione di Limiti all'uso del Telefono«, in: Leopoldina Fortunati (Hg.), *Telecomunicando in Europa*, Milano: Franco Angeli, S. 195-247.
- Haddon, Leslie (1998b)**, *The Control of Communication: Imposing Limits on Telephony*, Report für Telecom Italia.
- Haddon, Leslie (2003a)**, »Domestication and Mobile Telephony«, in: James E. Katz (Hg.), *Machines That Become Us: The Social Context of Personal Communication Technology*, New Brunswick, NJ: Transaction Publishers, S. 43-56.
- Haddon, Leslie (2003b)**, »Research Questions for the Evolving Communications Landscape«, Vortrag auf der Konferenz »Front Stage/Back Stage and the Renegotiation of the Social Sphere«, Grimstad, Norwegen, 22.-24. Juni.
- Haddon, Leslie (2004)**, *Information and Communication Technologies in Everyday Life: A Concise Introduction and Research Guide*, Oxford: Berg.
- Haddon, Leslie/Silverstone, Roger (1993)**, *Teleworking in the 1990s: A View from the Home*, SPRU/CICT Report Series, Nr. 10, University of Sussex, Falmer.

- Haddon, Leslie/Silverstone, Roger (1995)**, *Lone Parents and Their Information and Communication Technologies*, SPRU/CICT Report Series, Nr. 12, University of Sussex, Falmer.
- Haddon, Leslie/Silverstone, Roger (1996)**, *Information and Communication Technologies and the Young Elderly*, SPRU/CICT Report Series Nr. 13, University of Sussex, Falmer.
- Haddon, Leslie/Vincent, Jane (2005)**, »Making the Most of the Communications Repertoire: Choosing between the Mobile and the Fixed-Line«, in: Kristóf Nyíri (Hg.), *A Sense of Place: The Global and the Local in Mobile Communication*, Wien: Passagen Verlag, S. 231-240.
- Jouet, Josiane (2000)**, »Retour critique sur la sociologie des usages«, in: *Réseaux* 100, S. 490-521.
- Licoppe, Christian/Heurtin, Jean-Philippe (2001)**, »Managing One's Availability to Telephone Communication through Mobile Phones: A French Case Study of the Development Dynamics of Mobile Phone Use«, in: *Personal and Ubiquitous Computing* 5 (2), S. 99-108.
- Licoppe, Christian/Heurtin, Jean-Philippe (2002)**, »France: Preserving the Image«, in: James E. Katz/Mark Aakhus (Hg.), *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, Cambridge: Cambridge University Press, S. 94-109.
- Ling, Richard S. (1997)**, »One Can Talk about Common Manners!«: The Use of Mobile Telephones in Inappropriate Situations«, in: Leslie Haddon (Hg.), *Communications on the Move: The Experience of Mobile Telephony in the 1990s*, COST248 Report, Farsta: Telia, S. 73-96.
- Ling, Richard S. (2004)**, *The Mobile Connection: The Cell Phone's Impact on Society*, San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Ling, Richard S./Helmersen, Per (2000)**, »It Must Be Necessary, It Has to Cover a Need«: The Adoption of Mobile Telephony among Pre-adolescents and Adolescents«, Vortrag auf dem Seminar »Sociale Konsekvenser av Mobiltelefoni«, Oslo, 16 Juni.
- Ling, Richard S./Julsrud, T./Kroug, E. (1997)**, »The Goretex Principle: The Hytte and Mobile Telephones in Norway«, in: Leslie Haddon (Hg.), *Communications on the Move: The Experience of Mobile Telephony in the 1990s*, COST248 Report, Farsta, Telia, S. 97-120.
- Mante-Meijer, Enid/Haddon, Leslie/Concejero, Pedro/Klamer, Lajla/Heres, J./Ling, Richard S./Thomas, F./Smoreda, Z./Vrieling, I. (2001)**, *Checking It Out with the People – ICT Markets and Users in Europe*, Report für EURESCOM, Heidelberg.
- Taylor, Alex S./Harper, Richard (2003)**, »The Gift of the Gab: A Design Oriented Sociology of Young People's Use of mobilZe«, in: *CSCW: An International Journal*, Amsterdam: Kluwer, S. 267-296.
- Vincent, Jane/Haddon, Leslie (2004)**, *Informing Suppliers about User Behaviours to Better Prepare Them for Their 3G/UMTS Customers*, UMTS Forum Report Nr. 34.