

Philip Roth*, Christina Laut

Die Geteiltheit virtueller Situationen

The Sharedness of Virtual Situations

Eine Untersuchung am Beispiel der Veränderungen von Kommunikation in Organisationen durch Videotelefonie

An Investigation Using the Example of Changes in Organizational Communication Caused by Videotelephony

<https://doi.org/10.1515/zfsocz-2023-2003>

Zusammenfassung: Kommunikation ist das Rückgrat vieler organisationaler Prozesse. Gegenwärtig findet eine zunehmende Virtualisierung dieser Kommunikationsprozesse statt. In der bisherigen Forschung dazu wurde primär auf virtuelle Kommunikationskanäle fokussiert. Soziologische Kommunikationstheorien unterstreichen jedoch, dass Kommunikation durch geteilte Situationsdefinitionen gerahmt wird. Da diese Theorien aber von leibhaftiger Kopräsenz ausgehen, ist unklar, inwiefern soziale Situationen auch virtuell geteilt werden. In unserem Beitrag zeigen wir im systematischen Vergleich von face-to-face Kommunikation und softwaregestützter Videotelefonie, welche Aspekte von Situationen unter den jeweiligen Kommunikationsbedingungen geteilt werden und wie sich die jeweilige Situiertheit auf Kommunikation auswirkt. Diese Analyse macht deutlich, wie eine zunehmende Virtualisierung besonders relevante Formen organisationaler Kommunikation verändert. Der Beitrag trägt somit dazu bei, das soziologische Konzept der sozialen Situation für virtuelle Situationen zu öffnen.

Schlagworte: Kommunikation; Virtualisierung; Organisation; Situationsdefinition.

Abstract: Communication is the very backbone of many organizational processes. Currently, there is an increasing virtualization of these communication processes. Previous research on this has focused primarily on virtual communication channels. However, sociological theories of com-

munication emphasize that communication is framed by shared definitions of situations. Since these theories assume corporeal co-presence, it is uncertain to what degree social situations are also shared virtually. In our paper, we use a systematic comparison of face-to-face communication and software-assisted video telephony to show which aspects of situations are shared under each set of communication conditions and how the respective situationality affects communication. This analysis makes evident how an increasing virtualization changes particularly relevant forms of organizational communication. The paper thus contributes to opening the sociological concept of social situation to virtual situations.

Keywords: Communication; Virtualisation; Organization; Definition of Situations.

1 Einleitung

Menschen kommunizieren immer häufiger vermittelt durch virtuelle Medien, auch infolge der COVID-19 Pandemie (Fauville et al. 2021; Leonardi & Vaast 2017). In Anbetracht der grundlegenden Bedeutung von Kommunikation für zahlreiche soziale Prozesse stellt sich die Frage, wie sich Kommunikationsprozesse infolge der Virtualisierung verändern. Im Beitrag stellen wir diese Frage für Kommunikation in Organisationen. Sie bietet sich hier aus zwei Gründen besonders an: Erstens ist sie fundamental für zahlreiche organisationale Prozesse, sodass diesbezügliche Veränderungen besonders weitreichende Folgen haben (Schoeneborn 2011; Groddeck & Wilz 2015; Kilduff & Tsai 2011). Zweitens wurde sie infolge ihrer Bedeutung in der Vergangenheit bereits differenziert untersucht. In der entsprechenden Literatur werden die Voraussetzungen und Effekte verschiedener Typen von Kommunikation in Organisationen entsprechend detailliert beschrieben (Casciaro et al. 2014; Roth 2022b; Kilduff & Tsai 2011). Sie bietet damit

*Korrespondenzautor: Dr. Philip Roth, TH Köln, Lehrstuhl für Digitalität und Soziale Transformation, Sachsenring 2–4, 50677 Köln, E-Mail: philip.roth@th-koeln.de. <https://orcid.org/0000-0001-6260-2558>
Dr. des. Christina Laut, RWTH Aachen, Lehrstuhl für Soziologie, Eilfschornsteinstr. 7, 52062 Aachen, E-Mail: claut@soziologie.rwth-aachen.de. <https://orcid.org/0000-0002-2401-578X>

eine adäquate Beschreibungsgrundlage, für Kommunikation unter veränderten Voraussetzungen.

Im Beitrag werden wir untersuchen, wie sich die Voraussetzungen von face-to-face- und videotelefonisch vermittelter Kommunikation unterscheiden. Um diesen Vergleich zu ermöglichen, werden wir neben der Literatur zu Kommunikation in Organisationen die Literatur zu den Charakteristika von softwaregestützter Videotelefonie heranziehen (Luff et al. 2016; Due & Licoppe 2021). Softwaregestützte Videotelefonie bietet sich zur Analyse der Folgen von Virtualisierung besonders an, weil sie gegenwärtig oftmals face-to-face Kommunikation ersetzt (Fauville et al. 2021). Durch die Integration der beiden Literaturen lassen sich die unterschiedlichen Kommunikationsvoraussetzungen bestimmen und die Konsequenzen für verschiedene Typen von Kommunikation in Organisationen abschätzen.

Von bestehenden Ansätzen zur Erklärung von Medien-Effekten auf Kommunikation unterscheidet sich unser Beitrag entscheidend durch den analytischen Zugang. Während bestehende Ansätze eng auf Kommunikationskanäle und damit die Repräsentation von Nachrichten zwischen Sender und Empfänger fokussieren, stellen wir soziologischen Kommunikationstheorien folgend in Rechnung, dass sozial geteilte Situationsdefinitionen Kommunikation grundlegend strukturieren (Schützeichel 2015, 2004: 56 ff.; Goffman 2001; Blumer 1973; Esser 2000; Kroneberg 2011). Auch im Fall von softwaregestützter Videotelefonie erscheint es plausibel, dass eine geteilte Definition der Situation unterstellt und Kommunikation daran orientiert wird. Gleichwohl mediennutzende Akteure in wegweisenden Beiträgen bereits in ihrer Situiertheit¹ konzipiert wurden (Knorr Cetina 2009; Suchman 1987), wurde die unterstellte Geteiltheit virtueller Situationen und ihre strukturierende Wirkung auf Kommunikation bisher kaum erschlossen. Ob, wie und mit welchen Folgen Kommunikationspartner:innen in virtueller Kopräsenz Situationsdefinitionen teilen, sind dementsprechend konzeptionell (und in Folge dessen empirisch) bisher nicht erschlossene Fragen, die sich in Anbetracht aktueller Entwicklungen dringlich an soziologische Kommunikationstheorien richten. Im Folgenden werden wir die Frage nach der Geteiltheit von Kommunikationssituationen im Vergleich von face-to-face Kommunikation und softwaregestützter Videotelefonie am Beispiel von Kommunikation in Organisationen beantworten.

¹ Unter Situiertheit verstehen wir im Folgenden die Verhaftung eines Akteurs in einer sozialen Situation, die durch ihre sozialen Implikationen auf den Akteur und seine Handlungen/Kommunikation einwirkt. Ferner gehen wir dabei davon aus, dass sich die Akteure jene Situiertheit wechselseitig unterstellen.

Nachdem wir dazu anhand des Stands der Forschung die Erkenntnislücke herausarbeiten werden, stellen wir dar, welche Relevanz die Geteiltheit der Situation auch für virtuell vermittelte Kommunikation hat. Unter dieser Annahme betrachten wir fünf unterschiedliche Merkmale, denen wir eine Veränderung durch die Virtualisierung von Kommunikation zuschreiben. Dies ist (1) die Formation der Situation, (2) die Markanz der Situation, (3) die Inszenierung des Selbst, (4) die Synthetik der Situation sowie (5) die wechselseitige Transparenz der Situationsdefinition. Jene Charakteristika sollen die veränderte Geteiltheit von virtuellen Situationen gegenüber der Geteiltheit von Kopräsenzsituationen herausstellen. Aus jeder der fünf Betrachtungen kondensieren wir jeweils eine Proposition, die den Zusammenhang pointiert zusammenfasst.

2 Stand der Forschung

In diesem Abschnitt werden wir auf den Stand der Forschung eingehen, um die Forschungslücke zu markieren und unsere Analyse zu orientieren. Wir werden dazu zunächst auf Befunde und Konzepte zu medienvermittelter Kommunikation in Organisationen eingehen. Anschließend werden wir das Konzept der sozialen Situation einführen und argumentieren, dass sich die strukturierende Wirkung von Medien auf Kommunikation unter systematischer Berücksichtigung der gegenseitigen Unterstellung einer geteilten Situationsdefinition vollständiger beschreiben lässt.

2.1 Medienvermittelte Kommunikation in Organisationen

Mit besonderer Dringlichkeit stellt sich die Frage nach den Folgen der Virtualisierung von Kommunikation in (wissensintensiven) Organisationen (Büchner 2018; Leonardi & Vaast 2017; Heath & Luff 2018). Verschiedene Formen formeller und informeller Kommunikation strukturieren zentrale Prozesse in Organisationen grundlegend (Kilduff & Tsai 2011; Perry-Smith & Mannucci 2017; Groddeck & Wilz 2015; Windeler 2001). Dabei können die Muster unterschiedlicher Typen von Kommunikationsbeziehungen im Sinne mehrdimensionaler sozialer Netzwerke als organisationale Kommunikationsstrukturen beschrieben werden (Kilduff & Tsai 2011; Brass & Borgatti 2020). Organisationale Kommunikationsstrukturen prägen die Verbreitung relevanten Wissens, die Innovationsfähigkeit, die Koordination von Arbeit, die Identifikation und Motivation von Mitarbeiter:innen, das Vertrauen unter den Mitarbeiter:innen

oder ihre Arbeitszufriedenheit (Burt et al. 2013; Phelps et al. 2012; Lomi et al. 2014). Medien-, Kommunikations- und Organisationsforscher:innen fragen daher seit Dekaden nach den Folgen der zunehmenden Virtualisierung organisationaler Kommunikationsprozesse (Leonardi & Vaast 2017; Büchner 2018; Orlikowski & Scott 2008).

Die diesbezügliche Forschung zeichnet sich durch eine starke Fokussierung auf die Eigenheiten spezifischer Kommunikationskanäle und damit auf die Repräsentation von Nachrichten zwischen Sender und Empfänger aus (Dennis et al. 2008; Park & Lee 2019). Ein zentraler Befund ist, dass medienvermittelte Kommunikation generell weniger gehaltvoll ist, weil die Ausdrucksmöglichkeiten im Vergleich zur face-to-face Kommunikation limitiert sind (Daft & Lengel 1986; Rockmann & Northcraft 2008; Herzfeldt & Sackmann 2020). Der Verständigungsaufwand ist demnach höher und Kommunikation misslingt eher, wenn diese medienvermittelt erfolgt (Wilson et al. 2006; Naquin & Paulson 2003). Das wird neben der quantitativ geringeren Reichhaltigkeit von Medien auch darauf zurückgeführt, dass non-verbale Kommunikationssignale unterdrückt werden (Wilson et al. 2006; Pinjani & Palvia 2013) und gilt insbesondere dann, wenn es sich um komplexerem oder in höherem Maße implizites Wissen handelt (Pinjani & Palvia 2013; Phelps et al. 2012). Daran anschließend wird angenommen, dass die Virtualisierung von Kommunikation für Organisationen wichtige Prozesse wie den Transfer (komplexen) Wissens sowie Beziehungs- und Vertrauensbildung unter Kolleg:innen behindert (Herzfeldt & Sackmann 2020; Nilsson 2019).

Indem medienvermittelte Kommunikation in Organisationen mit Fokus auf die Repräsentation von Nachrichten zwischen Sender und Empfänger beschrieben wird, werden die sozialen Prozesse, in welchen sich Kommunikation vollzieht, weitestgehend ausgeklammert (Göttlich 2010; Leonardi & Vaast 2017; Büchner 2018). In diesem Beitrag argumentieren wir, dass wichtige Unterschiede zwischen face-to-face und videotelefonisch vermittelter Kommunikation bisher nicht erkannt wurden, weil die *Situiertheit* der Kommunikationspartner:innen nicht systematisch betrachtet wurde. Die angenommene Geteiltheit der Situation als strukturierende Rahmung der Kommunikation blieb infolgedessen unterbelichtet. Um diese Forschungslücke zu schließen, entwickeln wir im Folgenden eine soziologisch informierte Perspektive auf medienvermittelte Kommunikationsprozesse in Organisationen.

2.2 Geteilte Situationen als Rahmen von Kommunikation

Soziologische Forschung hat gezeigt, dass insbesondere für kommunikatives Handeln entscheidend ist, welche Elemente von Situationen geteilt werden. Ausgehend von der axiomatischen Feststellung, „if men define situations as real, they are real in their consequences“ (Thomas & Thomas 1982: 572), werden Situationsdefinitionen als wichtiger Bestandteil von Handlungserklärungen erachtet. Es wird damit betont, dass Akteure sowohl die Ziele als auch die konkrete Ausgestaltung ihres Handelns an situativen Umständen ausrichten. Diese können demnach nicht als objektiv gegeben vorausgesetzt werden, sondern sind das Produkt eines interpretativen Situationsdefinitionsprozesses (Kroneberg 2011). Akteure definieren Situationen, indem sie Gegenstände, andere Akteure, Aktivitäten und deren raumzeitliche Anordnung wahrnehmen und interpretieren (Spradley 1980: 40; Blumer 1973: 90). Die Situationsdefinitionen bei der Erklärung von Handlungen zu berücksichtigen, hat sich besonders deswegen als soziologisch gehaltvoll erwiesen, weil Situationsdefinitionen nicht bloß subjektive Perspektiven darstellen. Vielmehr rekurren Akteure beim Definieren von Situationen auf sozial geteiltes Wissen (Schulz-Schaeffer 2016; Schütz & Luckmann 2003) und stimmen sich beim Definieren von Situationen interaktiv ab (Schulz-Schaeffer 2009). Die Definition von Situationen und das davon ausgehende Handeln lassen sich dementsprechend als soziale Prozesse erklären. Das gilt auch und in besonderem Maße für Kommunikation.

Entscheidend dafür ist insbesondere der Umstand, dass Typen von Situationen sozial mit spezifischen Handlungsskripten assoziiert sind (Kroneberg 2005; Schulz-Schaeffer 2016). Anhand geteilter Situationsdefinitionen sind Akteure dazu in der Lage, die Erwartungen ihres Gegenübers präziser einzuschätzen. In Kommunikationsprozessen wirken geteilte Situationen als gemeinsamer Interpretationsrahmen (Goffman 1974). Auf Grundlage dieses Rahmens werden Äußerungen interpretiert und ihre Interpretationen antizipiert (Schulz-Schaeffer 2008). Die geteilte Situation ermöglicht damit einerseits Kommunikation, indem sie Kontingenz reduziert und Legitimität stiftet (Scott 2008: 61). Zum anderen beschränkt sie Kommunikation aber auch, weil Skriptabweichungen soziale Sanktionen nach sich ziehen können (Suchman 1987: 63). Die Geteiltheit der Situationen strukturieren Kommunikation daher grundlegend.

Geteilte Situationsdefinitionen kommen zustande, indem Akteure auf geteiltes Wissen und auf dieselben, für einen Typ von Situation charakteristischen, Objekte in ihrem Wahrnehmungsfeld referenzieren und ihrem Gegenüber unterstellen, ebenso zu verfahren. Akteure in Koprä-

senz-Situationen sind trotz unterschiedlicher Perspektiven mit – in hohem Maße – ähnlichen Wahrnehmungsfeldern konfrontiert und es ist, insofern sie vergleichbares Wissen anwenden, naheliegend, dass sie auch dieselben Objekte fokussieren und durch deren Deutung zu einer vergleichbaren Situationsdefinition gelangen. Charakteristisch ist daneben, dass das Wahrnehmen anderer in gewissem Maße nachvollziehbar ist, weil Akteure sich beiläufig anzeigen, welche Elemente sie fokussieren (Schulz-Schaeffer 2007: 255 ff.). Dadurch erschließen sich die Akteure, welche Situationsdefinition sie als geteilt annehmen können. Außerdem begünstigt leibhaftige Kopräsenz die gegenseitig unterstellte Wahrnehmung der spezifischen physischen Präsenz von anwesenden Akteuren (Luhmann 1984: 560). Auch die Reflexion der Wahrnehmung der eigenen Erscheinung durch andere fördert Geteiltheit (Schulz-Schaeffer 2008).

Zur Entstehung der geteilten Situationsdefinition ist dabei primär entscheidend, welches Wissen und welche Wahrnehmungen sich Kommunikationspartner:innen wechselseitig unterstellen. Es ist durchaus möglich, dass dabei Fehlannahmen getroffen werden oder das Ausmaß der Geteiltheit gering oder unsicher ist (wenn sich zum Beispiel Akteure aus unterschiedlichen Kulturkreisen begegnen). Begegnen sich Akteure jedoch in – für sie – alltäglichen Konstellationen, sind sie dazu in der Lage, eine geteilte Situationsdefinition beiläufig zu bestimmen und sich dadurch zu koordinieren. Unabhängig davon, wie belastbar und umfänglich die Annahmen der Akteure sind, orientieren sie ihr Kommunikationsverhalten an diesen. Stellt man also die Geteiltheit der Situationsdefinition in Rechnung, lassen sich Kommunikationsordnungen besser erklären.

Knorr Cetina (2009) hat darauf hingewiesen, dass auch medial vermittelte, virtualisierte Kommunikation als situierte Kommunikation verstanden werden muss. Da das soziologische Konzept der Situationen von physischer Kopräsenz ausgeht, schlägt sie das Konzept der *synthetischen Situation* vor.

“[Synthetic situations are defined as] an environment augmented (and temporalized) by fully or partially scoped components – in which we find ourselves in one another’s and the scopic components’ response presence, without needing to be in one another’s physical presence.” (Knorr Cetina 2009: 69)

Mit ihrem Beitrag ermöglicht sie es dem soziologisch zentralen Konzept der Situation, auch in der Virtualisierung alltäglicher Umwelten Rechnung zu tragen. Im Mittelpunkt ihrer und der daran anschließenden Überlegungen steht die (synthetische) Situietheit von Akteuren (Lindemann & Schünemann 2020; Subramaniam et al. 2013). Um die Eigenheiten medienvermittelter Kommunikationsprozesse besser zu verstehen, erscheint es uns aber dringend er-

forderlich, über die individuelle Situietheit hinaus zu gehen und Qualität, Ausmaße und Wirkung der *Geteiltheit* synthetischer Situationen analytisch zu erschließen (Subramaniam et al. 2013; Zhao & Elesh 2008). Bisher werden synthetische Situationen jedoch als “reduced versions of the primordial real thing” (Goffman 1983: 2) verstanden und aufgrund des „lack of non-verbal cues“ (Short et al. 1976: 43) pauschal ein geringeres Maß an Geteiltheit attestiert, das Kontingenz steigert und Kommunikation erschwert (Leonardi et al. 2019; Garro-Abarca et al. 2021; Morrison-Smith & Ruiz 2020; Rockmann & Northcraft 2008).

In unserem Beitrag schlagen wir dagegen eine differenziertere Sichtweise vor, die wir anhand der vergleichenden Analyse von leibhaftiger Kopräsenz (face-to-face) und virtueller Kopräsenz, hergestellt durch softwaregestützte Videotelefonie (Zoom, Skype, Teams, etc.), entfalten werden. Gerade dieser Vergleich stellt bisherige Erkenntnisse auf die Probe, da die Videotelefonie die face-to-face Situation nachzuahmen sucht (Mlynář et al. 2018; Due & Licoppe 2021). Um systematische Unterschiede prägnant herausarbeiten zu können, stellen wir die beiden Formen leibhaftiger und virtueller Kopräsenz gleichsam idealtypisch gegenüber. Mit dieser scharfen analytischen Trennung vernachlässigen wir, dass Kommunikationsprozesse in Organisationen tatsächlich nicht isoliert voneinander stattfinden (Tutt et al. 2007; Rosenbaum et al. 2016). Es ist zum Einen anzunehmen, dass sich dieselben Kommunikationspartner:innen in virtuellen sowie in leibhaftigen Situationen begegnen, d. h. eine Einflussnahme vorangegangener (auch leibhaftiger) Kommunikationssequenzen gegeben ist. Zum Anderen ist davon auszugehen, dass neben den beiden fokussierten auch noch weitere Kommunikationskanäle zum Teil parallel genutzt werden (zum Beispiel indem während eines Meetings gechattet wird) und sich ein angemessenes Verständnis der konkreten Kommunikationssituationen erst in Anbetracht aller bespielten Kanäle erreichen lässt. Wir gehen jedoch davon aus, dass sowohl die sequenziellen als auch die parallelen Interaktionseffekte zwischen Kommunikationsakten die generellen Tendenzen, die mit einer signifikanten Zunahme von Videotelefonie gegenüber face-to-face Kommunikation verbunden sind, nur marginal beeinflussen. Wir werden die beiden fokussierten Kommunikationsformen daher vergleichend analysieren ohne Interaktionseffekte zu betrachten. Anhand der detaillierten Analyse werden wir diese Annahme aber immer wieder überprüfen und erhärten.

Um die Analyse zu informieren, greifen wir auf die bisher unverbundenen Literaturen zur kommunikativen Funktion der sozialen Situation einerseits (Goffman 1974; Suchman 1987) und zu videotelefonisch vermittelter Kommunikation andererseits (Luff et al. 2016; Mlynář et al. 2018;

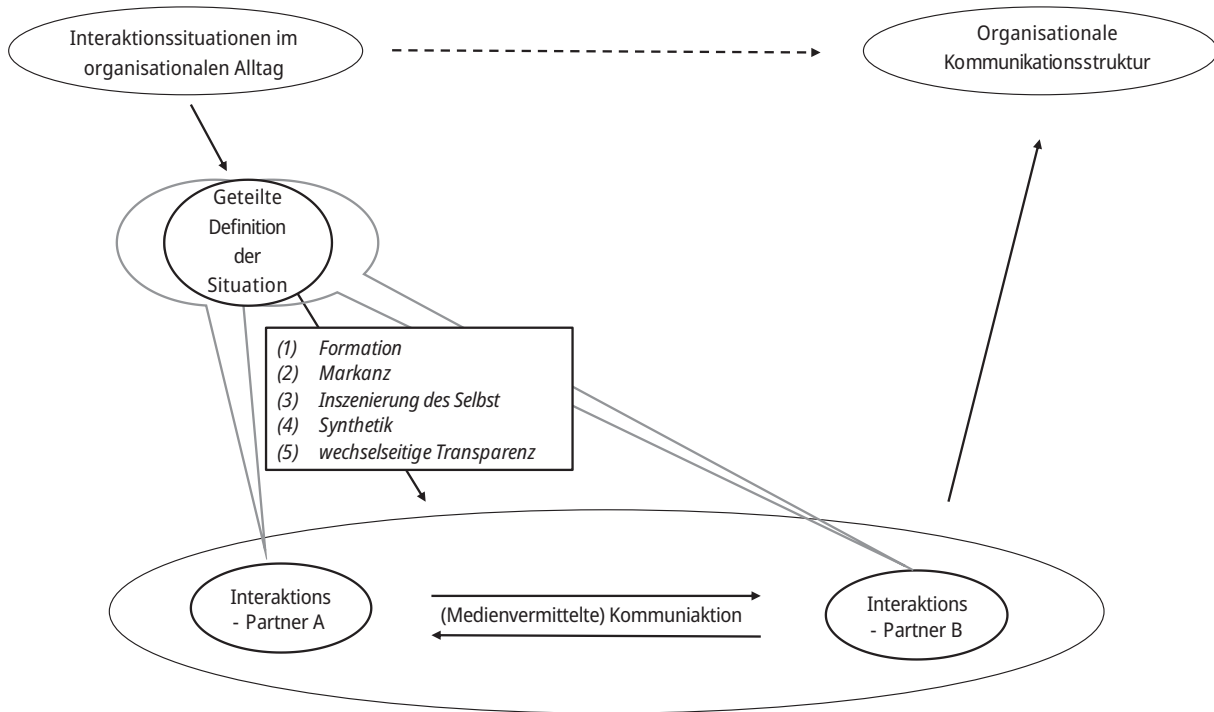


Abb. 1: Geteilte Situationsdefinitionen strukturieren (medienvermittelte) Kommunikation und damit organisationale Kommunikationsstrukturen

Due & Licoppe 2021) zurück. Videotelefonie als Vergleichsmedium heranzuziehen, erscheint uns deswegen sinnvoll, weil der Einsatz von Videotelefonie in den letzten Jahren besonders stark zugenommen hat und videotelefonisch vermittelte Kommunikation in besonderem Maße dazu eingesetzt wird, vormals face-to-face realisierte Kommunikation zu ersetzen. Im systematischen Vergleich werden wir zeigen, wie die Geteiltheit sozialer Situationen Kommunikation strukturiert und systematische Unterschiede zwischen organisationaler Kommunikation in virtueller oder leibhaftiger Kopräsenz erklärt.

3 Virtuelle und leibhaftige Kopräsenzsituationen und ihre Wirkung auf organisationale Kommunikation

Während bisherige Forschung zur Virtualisierung von Kommunikation in Organisationen darauf fokussiert, wie Medien Nachrichten zwischen Sender und Empfänger repräsentieren, betont die soziologische Kommunikationsforschung, dass Kommunikation entscheidend durch geteilte Situationsdefinitionen strukturiert ist (Schützeichel 2015; Kroneberg 2011; Goffman 1974). Wir argumentieren

daher, dass die systematische Berücksichtigung der Geteiltheit von Situationen unser Verständnis für die Folgen der Virtualisierung von organisationaler Kommunikation entscheidend verbessert.

Abbildung 1 stellt unser Argument als Modell dar.² Wir gehen davon aus, dass die Gesamtheit der Interaktionssituationen im organisationalen Alltag auf Ebene der Situation die organisationale Kommunikationsstruktur konstituiert, da diese aus der Gesamtheit aller Kommunikationsakte in einer Organisation (in einem definierten zeitlichen Rahmen) hervorgeht. Vermittelt wird der Zusammenhang dadurch, dass als geteilt definierte Interaktionssituationen einzelne Kommunikationsakte auf der Handlungsebene strukturieren.

Im Folgenden werden wir herausstellen, wie sich virtuelle und leibhaftige soziale Situationen durch folgende Charakteristika systematisch voneinander unterscheiden: (1) der Formation, (2) der Markanz, (3) der Inszenierung des Selbst, (4) der Synthetik und (5) der Transparenz. Ferner werden wir beschreiben, wie diese Unterschiede Formen

² Wir entlehnen den abgebildeten Wirkungsmechanismus der Coleman'schen Badewanne (1991: 10 ff.) und gehen damit davon aus, dass die Interaktionssituationen auf die interagierenden Akteure (Interaktionspartner A und B) einwirken. Aggregiert entsteht dadurch eine organisationale Kommunikationsstruktur, die erneut in den Interaktionssituationen der Organisation aufgeht.

organisationaler Kommunikation verändern, fördern oder behindern (siehe Abbildung 1). Dazu werden wir uns argumentativ vor allem auf die Interaktionsebene beziehen und leiblich sowie virtuell situierte Kommunikationspraktiken diskutieren. Wie das Schaubild zeigt, werden wir davon ausgehend extrapolieren, welche Folgen eine Zunahme virtueller Kommunikationssituationen im organisationalen Alltag gegenüber leibhafter Kommunikationssituationen im Hinblick auf die organisationale Kommunikationsstruktur haben würde. Am Ende der Betrachtung jeder dieser fünf charakteristischen Merkmale von virtuellen gegenüber leibhaftigen Situationen formulieren wir unsere Forschungsannahme gebündelt als Proposition, um unseren Beitrag mit stark zugespitzten Befunden abschließen zu können.

3.1 Die Formation sozialer Situationen

Ein erster charakteristischer Unterschied zwischen virtuellen und leibhaftigen sozialen Situationen betrifft ihr Zustandekommen. Grundlegend für die Formation von sozialen Situationen ist die Wechselseitigkeit von Präsenz. Sobald Akteure annehmen einander wechselseitig wahrzunehmen, konstituieren sie eine soziale Situation (Goffman 1966: 17). Für leibhaftige soziale Situationen ist dafür vor allem die körperliche Kopräsenz von Akteuren ausschlaggebend (Goffman 1959; Luhmann 1984: 560 f.). Halten sich Akteure in nächster Nähe zueinander auf, ohne die wechselseitige Wahrnehmung stark beschränkender Barrieren zwischen ihnen, gehen sie selbstverständlich von einer geteilten sozialen Situation aus, in welcher sie sich auch zueinander verhalten (müssen) (Hirschauer 2004: 82; Goffman 1966: 89). Auch wenn kein Blickkontakt besteht und andere nicht direkt angesprochen werden, werden sie zumindest als By-stander adressiert und das eigene Handeln auch auf ihre Interpretationen und Reaktionen hin ausgerichtet (Goffman 1966: 91; Kieserling 1999: 47).

Im organisationalen Alltag wird körperliche Kopräsenz immer wieder gezielt arrangiert, indem Besprechungen verabredet oder Kolleg:innen gezielt aufgesucht werden. Charakteristisch für diese sozialen Situationen ist ein Anlass, der entweder vorab explizit kommuniziert oder zumindest unterstellt und während des Treffens offenbart wird. Daneben ergeben sich aber auch zahlreiche leibhaftige soziale Situationen aus dem Umstand, dass Akteure ihren organisationalen Alltag körperlich bewältigen müssen und dabei durch die räumliche Anordnung der Arbeitsumgebung beschränkt sind (Catalini 2018; Roth 2019; Small & Adler 2019). Mitarbeitende von Organisationen sitzen im selben Raum und in nächster Nähe zueinander, weil ihre Arbeitsplätze eben so angeordnet sind. Sie begegnen sich

in Besprechungsräumen, Kaffeeküchen, Kantinen, Kopierräumen, Toiletten oder den Räumen dazwischen, um direkt oder indirekt auf ihre Arbeit bezogene Tätigkeiten durchzuführen. Durch die Körperlichkeit der Akteure und die räumliche Anordnung der Arbeitsumgebung geraten Akteure immer wieder in soziale Situationen, während sie andere Ziele verfolgen.

Bemerkenswert ist demgegenüber, dass virtuelle soziale Situationen im Arbeitskontext typischerweise gezielt arrangiert werden (Whillans et al. 2021; Mondada 2010). Weil die körperlichen und räumlichen Erfordernisse im virtuellen Raum nicht abgebildet werden, ergeben sich virtuelle soziale Situationen nicht in vergleichbarer Häufigkeit und Intensität beiläufig, wie es in leibhafter Kopräsenz der Fall ist (Campos-Castillo & Hitlin 2013). Eine schwache Möglichkeit dazu bietet lediglich die Sichtbarkeit des Online-Status, welche den teilnehmenden Nutzenden signalisiert, dass spezifische andere Nutzende die Anwendung ebenfalls geöffnet haben und damit zumindest technisch erreichbar sind (Subramaniam et al. 2013). In Unkenntnis darüber, was die andere Person tatsächlich gerade tut und ob sie den Umstand, dass sie anderen als online angezeigt wird überhaupt reflektiert, macht es aber deutlich voraussetzungsreicher, dass dieses Präsenzsymbol schon zur Konstitution einer virtuellen sozialen Situation führt und dazu auffordert, sich zueinander zu verhalten (Zhao & Elesh 2008; Subramaniam et al. 2013).

Es kann also angenommen werden, dass virtuelle soziale Situationen im Arbeitskontext typischerweise einen konkreten Kommunikationsanlass voraussetzen, während sich viele leibhaftige soziale Situationen in Organisationen ohne Anlass ergeben (Mondada 2010). Die Forschung zu ungeplanten Kommunikationssituationen in Organisationen zeigt, dass jene anlasslosen Situationen unter anderem zwei Formen von Kommunikation ermöglichen, die wichtige Funktionen in Organisationen erfüllen (Toker & Gray 2008).

Erstens ermöglichen sie *explorative* Kommunikation (Roth 2022c). Werden Kommunikationspartner:innen gezielt und für einen bestimmten Zweck zu Kommunikation eingeladen, setzt dies Wissen über deren Kenntnisse voraus. Doch das diesbezügliche Wissen über andere Organisationsmitglieder ist besonders in größeren Organisationen stark begrenzt. Aufgrund der Spezialisierung von Organisationen und Organisationseinheiten ist die Chance aber zugleich hoch, dass Kolleg:innen, die nicht viel übereinander wissen, doch über ein füreinander relevantes Wissen verfügen (Burt 2004; Lomi et al. 2014; Akkerman & Bakker 2011). Untersuchungen zur Redundanz von Wissen weisen sogar darauf hin, dass die Kolleg:innen, die nicht gezielt angesprochen werden, eher über nicht-redundantes und gleichzeitig relevantes Wissen verfügen, weil sie anderen

Cliquen mit anderen Quellen angehören (Irving et al. 2020). Durch körperlich-räumlich begründete und damit an sich ungeplante Kommunikationen kommen Kolleg:innen in Austausch, die bisher nicht wussten, was sie voneinander lernen könnten. Die Forschung zeigt, dass diese explorativen Gespräche oft zu neuen und relevanten Informationen führen, von denen die Arbeit der Kommunikationspartner:innen profitiert (Toker & Gray 2008; Roth 2022c).

Zweitens zeigt die Forschung, dass die Notwendigkeit, einen Anlass zu benennen, Akteure oftmals von der Initiation angestrebter Kommunikationen abhält (Roth 2022b). Beispielsweise zeigt sich, dass es Akteuren oftmals unangenehm ist, Kolleg:innen offen um Rat zu fragen oder instrumentelle Beziehungen aufzubauen (Blau 1955: 140; Casciaro et al. 2014; Roth 2022b). Laut jenen Untersuchungen ist es den Akteuren unangenehm den eigenen Bedarf als Anlass für die Kommunikation auszusprechen, weil damit die eigene Unterlegenheit und Abhängigkeit zum Ausdruck kommen kann. Zugleich wird als moralisch zweifelhaft erachtet, andere ohne Gegenleistung auszunutzen. Ergeben sich die entsprechenden Kommunikationen aber aus der Situation heraus, können Rat empfangen und instrumentelle Beziehungen entwickelt werden, ohne dass die:der Nutznießer:in in gleichem Maße die Verantwortung dafür trägt. Die nützliche Kommunikation kann durch den Charakter der sozialen Situation realisiert werden, ohne die mitunter hohen Kosten zu tragen, die das offene Anfragen derselben bedeutet hätte.

Wir argumentieren dementsprechend, dass durch die Zunahme von virtuellen sozialen Situationen als Rahmen für Kommunikation in Organisationen sowohl explorative als auch instrumentelle Kommunikation marginalisiert wird. Zwei Kommunikationsformen, deren Nutzen für die Performance der Organisationen hinlänglich nachgewiesen ist, weil die Formation virtueller sozialer Situationen die Explikation von Intentionen in höherem Maße voraussetzt als leibhaftige Kopräsenzsituationen, die sich oftmals beiläufig ergeben. So können wir hinsichtlich der Formation sozialer Situationen mit unserer ersten Proposition schließen:

Proposition 1: Informelle Kommunikation mit instrumentellem oder explorativem Charakter wird durch die Virtualisierung organisationaler Kommunikation marginalisiert.

3.2 Die Markanz von Situationen

Die soziale Situation strukturiert das Handeln der Akteure dadurch, dass diese sich wechselseitig Erwartungen unterstellen und ihr Handeln daran orientieren. Diese Erwartungen werden anhand der als geteilt angenommenen

Definition der Situation und der mit diesen assoziierten Handlungsskripten spezifiziert (Schulz-Schaeffer 2016; Blumer 1973: 97). Neben den Akteuren und ihrem Handeln ist dafür auch die unmittelbar erfahrbare Umgebung bedeutend (Goffman 2009: 34). Es macht einen Unterschied für ihre Kommunikation, ob sich Kommunikationspartner:innen in einem Kopierraum, in der Kantine oder in einem Besprechungsraum begegnen (Fayard & Weeks 2007; Roth 2019). Die verschiedenen Typen von Situationen sind mit unterschiedlichen Handlungsskripten assoziiert und so erscheinen den Akteuren die entsprechenden Kommunikationen routinemäßig naheliegend und wirken miteinander auffordernd. Sollten sich doch davon abweichende Kommunikationsinteressen ergeben, werden sie oftmals zurückgehalten, um die Erwartungen der Kommunikationspartner:innen nicht zu unterlaufen und damit soziale Sanktionen auf sich zu ziehen (Roth 2019; Fayard & Weeks 2007). Die Neigung, den situationsspezifischen Skripten zu entsprechen ist daher hoch.

Der organisationale Alltag bietet in der Regel eine größere Bandbreite von Typen leibhaftiger sozialer Situationen mit spezifischen Handlungsskripten. Neben den oben beschriebenen Formationsmodi, variieren diese vor allem anhand von situativ präsenten Gegenständen, Akteuren und Aktivitäten sowie deren raumzeitlichen Anordnungen. Ob Kommunikationspartner:innen sich in einem morgendlichen Meeting, während der Mittagszeit in der Kantine oder nach Feierabend in einem Nachtclub situieren, ermöglicht oder behindert die Realisierung spezifischer Kommunikationsmodi. Die wechselseitigen Kommunikationserwartungen unterscheiden sich in Abhängigkeit von der jeweiligen Situation voneinander. Dagegen sind die virtuellen Situationen, in die sich die Teilnehmer:innen von Videokonferenzen begeben, typischerweise arm an situativen Reizen und weitestgehend auf die Darstellung der Kommunikationspartner:innen reduziert (Licoppe & Morel 2012; Mondada 2010). Insbesondere informelle Kommunikationsformen (Gossip, Hintergrundabsprachen, privater Austausch, die Formation von instrumentellen Beziehungen oder das informelle Empfangen von Rat) sind in höherem Maße auf spezifische Typen von Situationen angewiesen, die diese Kommunikationsformen legitimieren oder sogar zu diesen auffordern (Fayard & Weeks 2007; Roth 2019; Bergmann 1998). Infolge der Armut an spezifischen Charakteristika bieten die hier betrachteten virtuellen Kopräsenzsituationen (Videotelefonie) jedoch kaum Anhaltspunkte für die Ausbildung unterscheidbarer Situationstypen, sieht man von den Teilnehmer:innen ab. Dieser Mangel an markanter Charakteristik verspricht eine Marginalisierung von jenen Kommunikationsformen, die in höherem Maße situationsabhängig sind.

Zugleich bietet der Mangel an Markanz virtueller Situationen aber auch Chancen für die Gestaltung organisationaler Kommunikation. Es ist davon auszugehen, dass die Kommunikationsimpulse in Kopräsenzsituationen keineswegs in jedem Fall zweckmäßig und im Sinne organisationaler Ziele funktional sind. Leibhaftige soziale Situationen bringen auch überflüssige oder kontraproduktive Kommunikation hervor, weil hier weniger aufgabenbezogene Kommunikationsbedarfe und viel mehr situative Kommunikationserfordernisse (zum Beispiel die Vermeidung von unangenehmem Schweigen) ausschlaggebend sind (Fayard & Weeks 2007; Irving et al. 2020). Virtuelle soziale Situationen ermöglichen daher in Ermangelung spezifischer situativer Kommunikationsimpulse ein höheres Maß an Gestaltbarkeit. Insofern diese Offenheit den Bedürfnissen der Kommunikationspartner:innen entsprechend geschlossen wird, verspricht die relative Zunahme von virtuellen sozialen Situationen im organisationalen Alltag die Effizienz von Kommunikation zu steigern. Durch ein höheres Maß an expliziter Kommunikationskoordination werden allgemein als relevant anerkannte Kommunikationsziele stärker gewichtet. Zugleich ist mit dem Mangel an situativer Typisierung ein höherer Koordinationsaufwand sowie eine Marginalisierung von situationsabhängigen Kommunikationsformen, wie den oben genannten, verbunden. Auch der Mangel an Charakteristik virtueller sozialer Situationen steigert also die Fokussierung von Kommunikation auf das Vorhersehbare und im Sinne übergeordneter Ziele Erforderliche. Hinsichtlich der Markanz von sozialen Situationen lässt sich folgendes zusammenfassen:

Proposition 2: Die virtuellen Situationen sind arm an situativen Reizen und machen explizite Kommunikationskoordinationen erforderlich, wodurch die Effizienz der Kommunikation gesteigert wird und situationsabhängige Kommunikationsformen marginalisiert werden.

3.3 Die Inszenierung des situierten Selbst

Im Vergleich zu leibhaftigen Kopräsenzsituationen zeichnen sich mittels softwaregestützter Videotelefonie hergestellte virtuelle Kopräsenzsituationen ferner dadurch aus, dass sie ein höheres Maß an Gestaltbarkeit und Gestaltungserwartung begleitet. Diese betreffen insbesondere die individuelle Umgebung der Kommunikationsteilnehmer:innen, welche im Bildausschnitt sichtbar werden (Rosenbaun & Licoppe 2017; Luff et al. 2016; Mondada 2010). Die Hintergründe der Kommunikationspartner:innen werden als die individuelle Situation der/des Anderen wechselseitig rezipiert und als solche Teil der sozial geteilten Situation.

Sie veranlassen Kommunikationspartner:innen dementsprechend nur in stark abgeschwächter Form dazu, sich die Situationen der anderen zu eigen zu machen und sich dazu zu verhalten. Vielmehr wird der vermittelte Umgebungsausschnitt als Situation der/des Anderen mitgedacht und trägt dazu bei, ihre/seine kommunikativen Äußerungen zu rahmen. Der Hintergrund wird Teil der (Selbst-)Darstellung jedes einzelnen und somit ein zusätzliches Mittel des kommunikativen Ausdrucks.

Diese Charakteristik wird dadurch unterstützt, dass die voreingestellte Selbstansicht jedem:r Anwender:in vor und während einer Videokonferenz spiegelt, in welcher Situation sie:er allen anderen erscheint (Rosenbaun & Licoppe 2017; Pappas & Seale 2009). Diese Funktion veranlasst dazu, zu kontrollieren, welche Elemente der individuellen Situation in Erscheinung treten und welche im Verborgenen bleiben. Durch die Ausschnitthaftigkeit der Darstellung ist es überdies einfach, die Position der Kamera und die Anordnung der Gegenstände im Raum so zu arrangieren, dass bestimmte Eindrücke der Situation entstehen und andere vermieden werden. Schließlich wird die Gestaltbarkeit dadurch unterstützt und hervorgehoben, dass sich die Hintergründe des Selbst auch mit den virtuellen Mitteln der jeweiligen Anwendung gestalten lassen können. So werden in der Regel als Hintergrund erkennbare Bilder eingeblendet und/oder der eigentliche Hintergrund ausgeblendet (Luff et al. 2016; Campos-Castillo & Hitlin 2013). Durch diese technischen Voraussetzungen und die aktive und nachvollziehbare Ausgestaltung dieser Spielräume durch Kommunikationspartner:innen, wird der Hintergrund zu einem kommunikativen Ausdrucksmittel (Rosenbaun & Licoppe 2017). Im wechselseitigem Wissen darüber unterstellen Kommunikationspartner:innen eine Entscheidung, die als Ausdruck des Selbst interpretiert wird. Weil sie einen Hintergrund haben und dieser mit entsprechenden Erwartungen gelesen wird, können Videokonferenzteilnehmer:innen durch ihre Hintergrundgestaltung nicht *nicht* kommunizieren und auch die unterlassene Gestaltung wird als solche interpretiert.

Weil die Hintergründe einzelner Teilnehmer:innen nur als die Situationen anderer eingebunden werden, wirken sie nur marginal koordinierend für die Kommunikation. Als Ausdrucksmittel sind sie vielmehr ein zusätzliches Mittel zur Selbstinszenierung. Für die Kommunikation in Organisationen ist dieser Aspekt dementsprechend bedeutsam. Im Vergleich zum gelungenen Auftreten in leibhaftigen Kopräsenzsituationen verliert die physische Präsenz der Kommunikationspartner:innen sowie deren Inszenierung durch zum Beispiel Positionierung im Raum oder Kleidung, an Bedeutung. Demgegenüber gewinnen in virtuellen Situationen Kompetenzen und Ressourcen an Relevanz, die

der (authentischen) Selbstinszenierung durch Gestaltung des Hintergrundes zugutekommen. Beispielsweise sind hier die Wohn- und Lebenssituation, die technische Ausstattung oder die Fähigkeiten, den Ausschnitt technisch zu optimieren, bedeutend und können als symbolisches Kapital geltend gemacht werden (Rosenbaun & Licoppe 2017). Eine zunehmende Virtualisierung von organisationaler Kommunikation führt also zu einer Umverteilung gelungener Auftritte. Da die Kommunikationspartner:innen ihre Inszenierung durch die Selbstansicht miteinander vergleichen können und auch ihre Fähigkeiten zur Gestaltung reflektieren, wirkt ihre Selbstinszenierung nicht nur auf den Eindruck der Anderen. Auch reflektieren die Teilnehmer:innen selbst, was zur Bestätigung (Verunsicherung) bei denen führt, die ihre virtuelle Inszenierung (weniger) beherrschen. Durch eine hohe (geringere) Selbstsicherheit in der Kommunikation wird der Effekt also noch verstärkt.

Konsequenzen der veränderten Inszenierung des situierten Selbst sehen wir unter anderem im Hinblick auf Machtstrukturen in Organisationen. Die jüngere Führungsforschung begreift Führung als relationales Phänomen (Ryömä & Satama 2019; Uhl-Bien & Ospina 2012; Roth 2022a). Konstitutiv für die Macht einzelner ist dementsprechend nicht ihre formale Position oder andere Ressourcen. Konstitutiv ist die Gesamtheit der hierarchischen Beziehungen, die sie (in Anwendung von Ressourcen) interaktiv (re-)produzieren. An diese Befunde anschließend argumentieren wir, dass die veränderten Voraussetzungen für die Inszenierung des Selbst die Verteilung von Macht in Organisationen besonders in zweierlei Hinsicht verändert. Erstens verändern sich die Kompetenzen und Ressourcen, durch deren erfolgreiche Anwendung Akteure hierarchische Beziehungen und damit Macht konstituieren. Die Führungsforschung zeigt, dass die körperliche Präsenz der Akteure sowie ihre räumliche Anordnung in leibhaftiger Kopräsenz von zentraler Bedeutung für die Konstitution von Führungsstrukturen ist (Ryömä & Satama 2019; Dale & Burrell 2008). Werden Kommunikationssituationen dagegen videotelefonisch vermittelt, wird die körperliche Präsenz der Akteure nur noch abgeschwächt transportiert und die räumliche Anordnung der Akteure, die typischerweise stark mit Status assoziiert wird, vollkommen egalisiert. Wir vermuten daher, dass die abgeschwächte Präsenz der Akteure zu einer Marginalisierung der Selbstinszenierung durch physische Präsenz und damit zu einer Versachlichung bei der beiläufigen Aushandlung von Machtbeziehungen relevanten Kompetenzen und Ressourcen führt. Es erscheint uns dementsprechend plausibel, dass zum Beispiel inhaltliche Beiträge als Mittel zur Selbstinszenierung an Bedeutung gewinnen, während etwa Charisma an Bedeutung verliert. Geringfügig könnte diese Tendenz dadurch unterlaufen werden, dass

für die Selbstinszenierung in Videokonferenzen relevante technische Ausstattung und Kompetenzen an Bedeutung gewinnen. Wir vermuten aber, dass diesbezügliche Differenzen zum einen deutlich weniger gewichtig sind, als die für den leibhaftigen Auftritt relevanten Kompetenzen und Ressourcen und, dass sie zum anderen (etwa durch raschen Kompetenzerwerb) in kurzer Zeit weitestgehend nivelliert werden können. Mit Blick auf die Machtverhältnisse in Organisationen versprechen die durch Virtualisierung veränderten Voraussetzungen für Selbstinszenierung also eine Aufwertung inhaltlicher Beiträge und damit mehr Macht für fachlich kompetente Mitarbeiter:innen.

Ferner nehmen wir aber an, dass die Virtualisierung insgesamt zu einer signifikanten Veränderung von hierarchischen Ordnungen in Organisationen beiträgt. Wenn auch die formalen Strukturen dieselben bleiben, ebnet sich das praktisch wirksame hierarchische Gefälle zwischen den Akteuren. Während die gelungene Selbstinszenierung in leibhaftiger Kopräsenz eine starke (weil unmittelbare) Wirkung entfaltet, wirkt die virtuelle Inszenierung (weil medial abgeschwächt und analytisch rezipiert) vergleichsweise schwach auf Kommunikationsverläufe und die Wahrnehmung- und Anerkennung von Kommunikationspartner:innen. Wir argumentieren daher, dass die Virtualisierung von Kommunikation neben der Verschiebung der Mittel eine Marginalisierung der Wirksamkeit von Selbstinszenierung im Hinblick auf die Konstitution von hierarchischen Beziehungen zur Folge hat. Eine Zunahme von videokonferenzvermittelten gegenüber leibhaftigen Kommunikationssituationen erschwert daher die Konstitution von (eindeutigen) hierarchischen Beziehungen. Für formal definierte Führungskräfte, die ihre formale Rolle in physischer Kopräsenz auch dadurch praktisch realisieren konnten, dass sie ihren Status durch einen Sitzplatz am Kopfende des Konferenztisches, ein exklusives Büro oder distinktierte Kleidung inszenieren, wird es in virtueller Kopräsenz schwieriger, die entsprechenden hierarchischen Beziehungen aufrecht zu erhalten. Und auch für diejenigen, die ohne formale Führungsrolle durch die Konstitution hierarchischer Beziehungen informell geführt haben, wird es schwieriger, diese Positionen aufrecht zu erhalten. Die Virtualisierung von Zusammenarbeit ginge dementsprechend mit einer signifikanten Absenkung des hierarchischen Gefälles von Führungsstrukturen einher. In Organisationen, in denen effizientes Entscheiden und koordiniertes Umsetzen zentral sind, kann die Virtualisierung der Kommunikation dementsprechend durchaus negative Folgen für die Performance haben.

Neben den Führungsstrukturen betrifft die, durch Virtualisierung von Kommunikation veränderte, Inszenierung des situierten Selbst aber schließlich auch andere

gruppendynamische und emotionale Prozesse. Beispielsweise behindert die durch virtuelle Kopräsenz verursachte Versachlichung von Kommunikation die Entwicklung von Vertrauen und Verbundenheit zwischen den Angehörigen einer Organisation. Sowohl gruppendynamische als auch emotionale Prozesse haben sich als entscheidender Faktor in der Zusammenarbeit erwiesen, da sie die Bereitschaft zum Arbeits-Engagement entscheidend beeinflussen (Rapp & Mathieu 2019). Die Forschung zur Entwicklung von Vertrauen und Verbundenheit zeigt, dass sie vor allem durch jene Kommunikation konstituiert wird, in welcher persönliche Informationen geteilt werden (Wilson et al. 2006; Nilsson 2019). Das kann sowohl die private Situation als auch die individuelle Motivation in einem Projekt betreffen. Durch eine Versachlichung infolge einer bewussten Koordination von Kommunikation werden solche Gespräche seltener. Es kann daher angenommen werden, dass die, mit der Virtualisierung der Kommunikationssituation verbundene Versachlichung auch zu einem geringeren Commitment führt, unter der die Performance von Organisationen leidet.

Proposition 3: Die Virtualisierung von organisationaler Kommunikation führt zu einer Verflachung von Hierarchien und einem geringeren Arbeitsengagement.

3.4 Die Synthetik der Situation

Mit dem Konzept der synthetischen Situation hat Knorr Cetina (2009) vor allem den Umstand hervorgehoben, dass durch Virtualisierung Situationen entstehen, die in dem Sinne skopisch sind, dass einzelne Akteure *zugleich* in virtuellen und leibhaftigen Situationen sein können. Von komplexeren Konfigurationen abgesehen, gehen wir davon aus, dass die Situationsdefinition der Teilnehmer:innen einer Videokonferenz in jedem Fall auch noch ihre leibhaftige Situation vor dem Rechner beinhaltet und womöglich auch noch andere (Kommunikations-)Anwendungen, die neben der Videokonferenz laufen (Luff et al. 2016; Luff et al. 2003).

Während die Videokonferenzsituation mit den übrigen Kommunikationspartner:innen geteilt wird, werden große Teile der leibhaftigen Situation vor dem Rechner und möglicherweise auch noch andere virtuelle Repräsentationen, zu denen sich ein Akteur *situier*t, nicht geteilt und sind exklusive Ebenen der Situation jedes einzelnen (Luff et al. 2003; Licoppe & Morel 2012). Es besteht daher prinzipiell ein Konkurrenzverhältnis zwischen der Videokonferenzsituation und den übrigen Situationen. Das fällt vor allem deswegen ins Gewicht, weil die typischerweise erreichte Immersion von Videokonferenzen dadurch begrenzt ist, dass sie sich nur auf einem (Teil des) Bildschirms ereignet und im Ver-

gleich zur leibhaftigen Kopräsenzsituation eine eher geringe Reizstärke entwickeln kann (Whillans et al. 2021). Weiterhin ist die geteilte Videokonferenzsituation vergleichsweise fragil (Mlynář et al. 2018). Durch auftretende Verbindungsschwierigkeiten wird der Fluss der Situation möglicherweise gebrochen. Außerdem ist es Teilnehmer:innen möglich, sich der Videokonferenzsituation ohne große Anstrengungen zu entziehen. Wie sehr sich Teilnehmer:innen auf die videotelefonisch geteilte Kommunikationssituation fokussieren, hängt daher entscheidend von ihrer Disziplin und Motivation ab. Die beschriebenen Umstände sorgen aber dafür, dass der Anteil an exklusiven Ebenen der eigenen Situation die Aufmerksamkeit der Akteure binden und von der virtuellen Kopräsenzsituation ablenken oder (nicht-)reflektierte Handlungsimpulse geben können (Knorr Cetina 2009; Luff et al. 2003). Durch die nicht-geteilten Anteile der Situation jedes einzelnen reduziert sich daher das Engagement in der geteilten Situation. Insofern sich die exklusiven Anteile der Kommunikationspartner:innen voneinander unterscheiden, wird die Koordination der Kommunikation weiterhin dadurch erschwert, dass das Interagieren jedes einzelnen (unterbewusst) auch auf diese exklusiven Anteile bezogen ist. Wer sich aus dem sommerlichen Garten, der eine entspannte Atmosphäre vermittelt, einschaltet, ist anders gestimmt als jemand, der leibhaftig in einer nüchternen Arbeitsumgebung sitzt. So kann sich die unterschiedliche leibhaftige *Situiertheit* auf die Kommunikationsmodi und -interessen der Teilnehmer:innen niederschlagen (Roth & Göbel 2022). Unterscheiden sich die leibhaftigen Situationen der Kommunikationspartner:innen deutlich, ist die, durch den Mangel an Geteiltheit ohnehin schwierige Koordination der Kommunikation zusätzlich dadurch gestört, dass unterschiedliche Impulse aus der nicht-geteilten individuellen Situation der Synchronisierung des Kommunikationsverhaltens unterschiedlicher Teilnehmer:innen entgegenwirken.

Die Unterschiedlichkeit von individuellen Situationen und die dadurch gestörte virtuelle Kommunikationssituation erschwert also im Vergleich zu leibhaftigen Kommunikationssituationen eine koordinierte und fokussierte Kommunikation. Die explizite Koordination der Kommunikation kostet mehr kognitive Kapazität und die Kommunikationspartner:innen können weiterhin durch die Impulse und Angebote ihrer leibhaftigen Situation abgelenkt und auf unterschiedliche Kommunikationspfade gelenkt werden. Dass sich Kommunikationspartner:innen in einer virtuell geteilten Situation auch noch individuell leiblich *situieren*, führt also zu einer reduzierten Kommunikationsqualität. Das Niveau der Kommunikation leidet dementsprechend auch aufgrund der multiplen und unterschiedlichen *Situiertheit* der Kommunikationspartner:innen.

Proposition 4: *Die Virtualisierung von Kommunikationsprozessen in Organisationen führt zu einem geringeren Kommunikationsniveau, das besonders die Bewältigung anspruchsvoller Aufgaben erschwert.*

3.5 Die Transparenz der Situationsdefinition anderer

Geteilte Situationsdefinitionen werden nicht nur dadurch erzeugt, dass die beteiligten Akteure ihre Umgebung unabhängig voneinander wahrnehmen und interpretieren. Daneben zeigen sich Kommunikationspartner:innen auch gegenseitig an, wie sie die Situation definieren und koordinieren so den Kommunikationsdefinitionsprozess selbst (Schulz-Schaeffer 2009). Das tun sie sowohl beiläufig als auch vordergründig. Eher vordergründig tun sie es, indem sie mit ihrem Handeln auf eine Situationsdefinition referenzieren. Eher hintergründig aber grundlegend tun sie es, indem sie vor allem mit ihren Blicken zeigen, worauf sie ihre Aufmerksamkeit gegenwärtig richten. In leibhaftigen Kopräsenzsituationen sind die Blicke ein effektives Mittel zur Herstellung von Geteiltheit, weil Akteure ihre Lesart der Umgebung synchronisieren. Zugleich eröffnen die Blicke die Möglichkeit, die Situationsdefinitionen anderer zu kontrollieren. Viele Situationen, insbesondere im organisationalen Kontext, sind auf spezifische Kommunikationsziele ausgerichtet. Akteure, die ihre Situationen abweichend definieren, stellen diese Ziele in Frage und gefährden die auf diese bezogenen Erfolge. Entsprechende Abweichungen werden daher in der Regel sozial sanktioniert. In Antizipation sozialer Sanktionen sind die Kommunikationsteilnehmer:innen geneigt der dominierenden Definition der Situation zu entsprechen (Alexander & Wiley 1990; Goffman 1959). Die soziale Kontrolle der Blicke in leibhaftigen Kommunikationssituationen trägt also dazu bei, dass Kommunikationspartner:innen Situationsdefinitionen dauerhaft teilen und durch die dauerhaft geteilte Situationsdefinition koordiniert handeln.

In videotelefonisch vermittelten Kommunikationssituationen ist das jedoch nur sehr eingeschränkt möglich. Kommunikationspartner:innen sehen sich und ihre Blicke zwar, sie können aber kaum nachvollziehen, worauf sich die Blicke der anderen richten, weil sie nicht wissen, wie sich ihr Blickfeld gestaltet (Luff et al. 2016; Hjulstad 2016). Eindeutig lässt sich nur bestimmen, ob Kommunikationspartner:innen direkt in die Kamera sehen. Angenommen werden kann, dass die hauptsächliche Blickrichtung anzeigt, wo der Monitor ihres Rechners liegt. Was sich auf diesem abspielt ist aber in hohem Maße ungewiss. Nicht nachvollziehen zu können, worauf sich die Blicke anderer

richten, erschwert die Koordination einer geteilten Situationsdefinition und damit die Koordination von Kommunikation selbst. In Ermangelung sozialer Kontrolle erwarten wir daher, dass Kommunikationspartner:innen in noch höherem Maße dazu neigen, sich den Angeboten der oben beschriebenen Nebensituationen hinzugeben.

Für die Virtualisierung organisationaler Kommunikation folgt aus der mangelhaften Nachvollziehbarkeit dreierlei. Erstens führt sie zu einer weiteren Erschwerung gelungener Kommunikation, weil diese kaum durch eine geteilte und differenzierte Situationsdefinition koordiniert werden kann. Dabei lädt der Mangel an sozialer Kontrolle dazu ein, sich Ablenkungen hinzugeben. Zweitens ergibt sich eine grundsätzliche Zweifelhaftigkeit der Geteiltheit, die gruppenspezifische Prozesse (Vertrauensbildung, Entwicklung einer Gruppenidentität) behindert, welche in leibhaftiger Kopräsenz stark von der individuell wahrgenommenen Geteiltheit der Situation profitieren (Fine 2010). Das schließt auch den Umstand ein, dass die hierfür bedeutende Praktik des Sich-in-die-Augen-Sehens in Videokonferenzen verunmöglicht wird, weil Kommunikationspartner:innen, während sie direkt in die Kamera sehen, nicht gleichzeitig in die Augen anderer sehen können (Luff et al. 2016). Schließlich wirkt sich die mangelnde Transparenz der Fokussierung anderer auch auf die interaktive Formation von hierarchischen Beziehungen aus. Die geteilte Aufmerksamkeit für eine:n Sprecher:in signalisiert allen Anwesenden deren Status und ist damit ein wichtiges Mittel zur koordinierten Formation von informellen Hierarchien (Foulsham et al. 2010). Da nicht nachvollziehbar ist, wer wessen Redebeiträgen aufmerksam folgt, erschwert auch die mangelnde Transparenz der Situationsdefinition anderer die Entwicklung von Führungsstrukturen. Drittens behindert der Mangel von, auf die Definition der Situation bezogene, beiläufige Abstimmung und wechselseitige soziale Kontrolle die Entwicklung eigener Handlungsskripte für Typen virtueller sozialer Situationen. Mit Blick auf den Mangel an Markanz hatten wir darauf hingewiesen, dass virtuelle Kommunikationssituationen vergleichsweise arm an situativen Reizen sind, die spezifische Kommunikationsformen legitimieren und hervorrufen. Prinzipiell ist es aber denkbar, dass Nutzer:innen im Laufe der Zeit ein, auf virtuelle Situationen bezogenes, feingliedriges Vokabular zur Definition von Situationen und der Assoziation mit Handlungsskripten entwickeln und so diesen Mangel kompensieren. Ohne die beiläufige Abstimmung und soziale Kontrolle kann das aber kaum gelingen- es bedarf demnach auch hier der expliziten Abstimmung und Regulierung. Die Intransparenz hinsichtlich der Situationen anderer Teilnehmer:innen führt daher dazu, dass virtuelle Kommunikationssituationen eher unspezifisch bleiben. Insbesondere situationsabhängige Kom-

munikationsformen, wie informeller Wissenstransfer oder vertrauensstiftender Gossip (Ellwardt et al. 2012), bleiben dabei marginalisiert.

In zweierlei Hinsicht bietet die videotelefonisch vermittelte Kommunikationssituation aber auch mehr Transparenz über die Situationsdefinitionen anderer: Die Möglichkeit, den eigenen Bildschirm und die Selbstansicht zu teilen. Durch die Möglichkeit, den eigenen Bildschirm freizugeben, wird die Marginalisierung des Informellen zugunsten des Formellen/Sachlichen durch die mangelnde Transparenz der Situationsdefinitionen anderer weiter befördert. Die Funktion des Bildschirmteilens ermöglicht eine hochgradig exakte Dopplung der Ansichten aller Kommunikationspartner:innen, die die Möglichkeiten, eine gemeinsame Sicht auf einen Plan oder ein Dokument in leibhaftigen Kopräsenz-situationen zu erreichen, mitunter übertrifft. Dokumente damit effektiv teilen zu können erleichtert dementsprechend die Verständigung und steigert damit die Effizienz und Qualität der Kommunikation. Wir gehen aber davon aus, dass die Bildschirmteilen-Funktion typischerweise sehr selektiv eingesetzt wird. Welche Elemente von Situationen durch die Bildschirmteilen-Funktion geteilt werden, hängt zum einen davon ab, welche Informationen in entsprechender Form aufbereitet vorliegen. Es ist daran anschließend denkbar, dass Informationen, die nicht oder weniger deutlich aufbereitet werden (können) durch die höhere Bedeutung der geteilten Ansichten unterrepräsentiert werden und an Gewicht in organisationalen Entscheidungsprozessen verlieren. Es erscheint lohnend, der Frage nach den zugrundeliegenden Selektionslogiken in weiterführender Forschung nachzugehen. Daneben kann aber davon ausgegangen werden, dass sich die durch das Bildschirmteilen gesteigerte Geteiltheit der Situation typischerweise auf spezifische virtuelle Objekte der gemeinsamen Arbeit beschränken. Auch das Bildschirmteilen bedarf der Legitimation und der Vereinbarkeit mit dem formalen Kontext. So ist es beispielsweise schlecht damit vereinbar, private oder nicht auf den aktuellen Gesprächsanlass bezogene virtuelle Objekte zu teilen. Gleichwohl die Bildschirmteilen-Funktion ein punktuell höheres Maß an Geteiltheit ermöglicht, beschränkt sich auch ihre Wirkung daher auf das formell-sachliche, sodass sich die Marginalisierung des informell-persönlichen infolge der Virtualisierung von organisationalen Kommunikationssituationen fortsetzt.

Einen wichtigen Unterschied zwischen videotelefonisch vermittelten und leibhaftigen Kommunikationssituationen sehen wir ferner in der Selbstansicht, die die virtuellen Situationen in der Regel bieten (Rosenbaun et al. 2016; Pappas & Seale 2009). In leibhaftiger Kopräsenz verwenden Akteure typischerweise viel Aufmerksamkeit darauf, sich die Wahrnehmung der eigenen Erscheinung durch andere

zu erschließen (Schulz-Schaeffer 2008; Cooley 1902: 136 ff.). Begründet wird dieses Streben damit, dass die eigene Erscheinung für andere ein wichtiges Element ihrer Situation sein kann und insbesondere ausschlaggebend dafür ist, wie sie sich zu einem selbst verhalten werden. Um sich die Situationsdefinition der anderen erschließen und auf Grundlage dessen ihre Reaktionen auf eigene Äußerungen zuverlässig abschätzen zu können, beobachten Akteure daher typischerweise genau, wie sie sich im kommunikativen Verhalten der anderen spiegeln. Ein Nebeneffekt dieses Strebens ist eine hohe Aufmerksamkeit für die Äußerungen anderer und die Rekonstruktion ihrer Perspektiven. Die Selbstansicht in Videotelefonie-Calls entlastet die Akteure in diesem Streben. Weil sie, wie oben beschrieben, schlecht nachvollziehen können, worauf die anderen ihre Aufmerksamkeit richten, lässt sich nur schwer erfassen, ob sie sich auf einen selbst beziehen. Durch die Selbstansicht ist es jedoch möglich, permanent genau zu erschließen, wie die anderen einen selbst gerade sehen können, ohne sich dazu mit den anderen befassen zu müssen. Wir argumentieren daher, dass die Selbstansicht (in Verbindung mit der Schwierigkeit die Aufmerksamkeitsfokussierung der anderen nachzuvollziehen) zu einer reduzierten Auseinandersetzung mit Kommunikationspartner:innen führt. Die intensive Auseinandersetzung mit diesen in Kommunikationssituationen ist aber wichtig für die Entwicklung von Vertrauen, Verständnis und Identifikation zwischen den Kommunikationspartner:innen und damit für die erfolgreiche Performanz von Organisationen (Nilsson 2019; Rapp & Mathieu 2019). Auch wenn es andere Anlässe zur intensiven Auseinandersetzung mit Kolleg:innen gibt, fällt durch die Selbstansicht und die eingeschränkte Nachvollziehbarkeit der Fokussierung anderer ein wichtiger Anlass dazu in videotelefonisch vermittelten Kommunikationssituationen weg.

Proposition 5: Die Transparenz der Situationsdefinition aller teilnehmender Akteure wird durch die Virtualisierung gesteigert und erzeugt gleichsam durch die Selbstansicht eine geringere Auseinandersetzung mit Kommunikationspartner:innen.

4 Konklusion

Kommunikation wird zunehmend videotelefonisch und immer weniger face-to-face realisiert. Die Kommunikation in Organisationen stellt dafür ein gutes Beispiel dar (Fauville et al. 2021), welches wir in diesem Beitrag zur näheren Untersuchung herangezogen haben. Denn bisher ist kaum verstanden, wie sich Kommunikation dadurch verändert. Die bisherige Forschung zu den Folgen der Virtualisierung von Kommunikation in Organisationen fokussiert auf die

Repräsentation von Nachrichten zwischen Sender und Empfänger (Leonardi & Vaast 2017; Herzfeldt & Sackmann 2020). Dabei wird hervorgehoben, dass die medial vermittelte Kommunikation weniger reichhaltig ist und insbesondere nonverbale Signale kaum transportiert werden. Wir haben dem in diesem Aufsatz ein soziologisch informiertes Kommunikationsmodell entgegengestellt. Wir haben argumentiert, dass sich ein differenzierteres Verständnis von den mit der Virtualisierung verbundenen Veränderungen der Kommunikation erreichen lässt. Dabei muss allerdings berücksichtigt werden, dass die geteilte Situationsdefinition Orientierungspunkt des kommunikativen Handelns der Akteure ist. Im systematischen Vergleich von organisationaler Kommunikation in virtuellen und leibhaftigen Kopräsenzsituationen haben wir gezeigt, dass sich durch die analytische Berücksichtigung der geteilten Situatiertheit ein differenzierteres Verständnis der Folgen von Virtualisierung auf Kommunikation in Organisationen erreichen lässt. Unser primärer Beitrag besteht in der Entwicklung und Plausibilisierung dieses Kernarguments.

Dazu haben wir unser Argument ausgehend von den Literaturen zur kommunikativen Bedeutung geteilter Situationsdefinitionen (Schützeichel 2015; Goffman 2001; Esser 1996), zu verschiedenen Typen organisationaler Kommunikation (Groddeck & Wilz 2015; Kilduff & Tsai 2011; Perry-Smith & Mannucci 2017) und zu Videotelefonie in Organisationen (Heath & Luff 2018; Licoppe & Morel 2012) spezifiziert und auf dieser Grundlage fünf charakteristische Unterschiede zwischen virtuellen und leibhaftigen Kommunikationssituationen herausgearbeitet. Das Potenzial dieses Zugangs zeigt sich darin, dass die hier angerissenen Ansätze zur Erklärung der Folgen einer zunehmenden Virtualisierung von organisationaler Kommunikation durch Videotelefonie über den Stand der Forschung hinausgehen und teilweise vorhandene Inkonsistenzen aufzulösen versprechen.

Beispielsweise wurde in der Forschung zur Virtualisierung von organisationaler Kommunikation bisher vor allem auf die geringere Bandbreite und die Schwierigkeit non-verbale Kommunikation adäquat zu transportieren abgehoben (Herzfeldt & Sackmann 2020). Medien werden hier dementsprechend in Analogie zu einem Filter konzipiert. Behindert wird die Kommunikation von impliziten und besonders komplexen Informationen. Einige empirische Untersuchungen belegen aber, dass die Kommunikation komplexen sachbezogenen Wissens durchaus gelingt, während sich größere Schwierigkeiten bei weniger komplexer, beziehungsstiftender Kommunikation ergeben (Leonardi et al. 2019). Dieser empirische Befund lässt sich nicht anhand des Komplexitätsfilter-Arguments erklären. Das Konzept der geteilten Kommunikationssituation bietet

demgegenüber einen Selektionsmechanismus entlang der sozialen Typisierung von Kommunikation. Damit ist gemeint, dass verschiedene Typen von Kommunikation (in Organisationen) sozial an unterschiedliche situative Voraussetzungen geknüpft sind (Roth 2022b; Casciaro et al. 2014). Mit Blick auf die Kommunikationssituation konnten wir herausstellen, dass ein reduziertes Maß an situativen Kommunikationsimpulsen und ein höheres Maß an Koordination von Kommunikation – vor allem formal-sachliche Kommunikation – anregt und legitimiert (Proposition 1). Demgegenüber wird informelle und persönliche Kommunikation, die etwa den Transfer von Wissen oder die Entwicklung von Identifikation und Vertrauen in Organisationen entscheidend beeinflussen, marginalisiert (Proposition 2). Diese Kommunikationsformen sind nämlich in höherem Maße auf situative Impulse und Legitimationen angewiesen und entziehen sich der expliziten Koordination. Mit Blick auf die geteilten Situationen erscheint es daher plausibel, dass durch die Virtualisierung insbesondere informell/persönliche Formen von Kommunikation marginalisiert werden, wohingegen formell/sachliche Kommunikation – auch wenn dabei komplexe Informationen geteilt werden – sogar profitieren kann.

Weiterhin hat die Forschung zu Kommunikation in Organisationen herausgearbeitet, dass organisationale Sozialstrukturen, die elementar für das Wirken dieser Organisationen sind, kommunikativ konstituiert werden (Kilduff & Tsai 2011; Brass & Borgatti 2020). Sowohl Führungsstrukturen als auch die für die Motivation einzelner Mitarbeiter grundlegende Identifikation mit Organisationen oder Organisationseinheiten werden kommunikativ konstituiert. Anhand der bisher beschriebenen Veränderungen von Kommunikation infolge ihrer Virtualisierung war es aber nicht möglich herauszustellen, wie sich Virtualisierung auf kommunikativ konstituierte Sozialstrukturen auswirkt. Wir haben gezeigt, dass sich diese Erklärungslücke durch die systematische Berücksichtigung der Geteiltheit von Kommunikationssituationen schließen lässt. Das wurde besonders durch zwei Punkte veranschaulicht. Erstens haben wir argumentiert, dass emotional-gruppensdynamische Prozesse durch verschiedene Formen der Geteiltheit von Situationen (wie dem beiläufigen Anzeigen von Wahrnehmungen durch Blicke) begünstigt werden, die in videotelefonisch vermittelten Kommunikationssituationen nur eingeschränkt möglich sind (Proposition 3 & 5). Anhand der Geteiltheit von Situationen lässt sich also besser erklären, weshalb gerade emotional-gruppensdynamische Prozesse medienvermittelt schwieriger zu realisieren sind als in leibhaftiger Kopräsenz. Zweitens haben wir eine Erklärung für Unterschiede in der Formation von Führungsstrukturen in virtuellen und leibhaftigen Kopräsenzsituationen an-

geboten (Proposition 3). Ausgehend davon, dass praktisch wirksame Hierarchien kommunikativ konstituiert werden müssen und (ungleich verteilte) situative Ressourcen die Möglichkeiten dazu strukturieren, haben wir hier beispielhaft beleuchtet, inwiefern sich diese situativen Ressourcen zwischen virtuellen und leibhaftigen Kopräsenzsituationen unterscheiden. Während die Virtualisierung von Kommunikation in Organisationen bisher mit Fokus auf die Qualitäten von Nachrichten zwischen Sender und Empfänger weitestgehend blind für die Implikationen von Virtualisierung für die Machtverhältnisse zwischen den Kommunikationspartner:innen war, bietet die Berücksichtigung der Situiertheit der Akteure, und besonders der Blick auf situative Machtressourcen, einen reichhaltigen Erklärungsansatz. Unsere Überlegungen in diesem Zusammenhang weisen darauf hin, dass die Virtualisierung die Konstitution und das Aufrechterhalten von Machtbeziehungen durch einen Mangel an effektiven Ressourcen erschwert und damit zu einem geringeren Machtgefälle führt.

Ferner konnten wir zeigen, dass die Virtualisierung von Situationen in Organisationen gegenüber leibhaftigen Kopräsenzsituationen zu einem Absenken des Kommunikationsniveaus führen kann (Proposition 4). Nicht beleuchtet von der Kommunikationsforschung ist die Relevanz der jeweilig individuellen Situation der teilnehmenden Akteure: Die virtuelle Situation steht sozusagen in Konkurrenz mit den Situationen in welchen die Akteure leibhaftig verhaftet sind. So groß die Anstrengungen auch sein mögen, kann die Situation vor dem Rechner nicht aus der virtuellen Situation herausgehalten werden.

Zuletzt konnten wir auch darstellen, dass die Aufmerksamkeitslenkung der teilnehmenden Akteure durch die Selbstansicht neu gelenkt wird (Proposition 5). Die gegenseitig unterstellte Situationsdefinition kann dadurch zwar vereinfacht werden – denn der Einzelne kann direkt sehen, wie die anderen ihn wahrnehmen. Doch gerade diese neu gewonnene Kontingenzreduktion erzeugt einen neuen Wahrnehmungspfad, der von den Inhalten der Kommunikation abzulenken vermag. Die Beispiele veranschaulichen das Potenzial einer soziologisch informierten Analyse von virtuellen Kommunikationsprozessen, die die Kommunikationssituation und deren Geteiltheit analytisch scharf stellen. Die Anwendung des Konzepts bleibt in diesem Beitrag jedoch sporadisch und exemplarisch. Sowohl die Belastbarkeit der entwickelten Propositionen als auch die Fruchtbarkeit der Perspektive lassen sich aber letztlich nur in empirischer Forschung belegen. Arbeiten, die sich diesem anspruchsvollen Unterfangen widmen oder solche durch methodologische Vorarbeiten ermöglichen, erscheinen uns daher äußerst lohnend. Die Ausarbeitungen haben unserer Meinung nach gezeigt, dass eine solche Untersuchung nicht

nur für die Kommunikationsforschung, sondern auch für die Organisationssoziologie neue Erkenntnisse zu Tage fördern können.

Limitiert ist unser diesbezüglicher Beitrag dadurch, dass wir der analytischen Klarheit willen auf das (besonders wichtige) Medium softwaregestützte Videotelefonie fokussiert und neben anderen Medien vernachlässigt haben, dass die spezifische Nutzung und ihre Effekte durchaus anhand der organisationalen Einbettung variieren können (Whillans et al. 2021; Büchner 2018). Wenn Videotelefonie die Konstitution informeller Kommunikationsformen auch erschwert, ist es beispielsweise doch möglich, dass Organisationen dem mit organisierten Calls für informelle Kommunikation begegnen. Wenn solche Maßnahmen die hier beschriebenen Effekte auch nur einschränken, aber nicht kompensieren können, erscheint es lohnend solche Maßnahmen und ihre Wirkung mit den hier entwickelten analytischen Mitteln genauer zu untersuchen, um ein differenzierteres Bild des Gegenstands zu zeichnen.

Neben der Literatur zur Virtualisierung von Kommunikation (in Organisationen) zielt unsere konzeptionelle Arbeit auf einen Beitrag zur Weiterentwicklung des Konzepts der sozialen Situation ab. In wegweisenden Arbeiten wurde dem Umstand, dass sich Akteure in ihrem Alltag immer häufiger zu virtuellen Situationen verhalten, bereits Rechnung getragen (Knorr Cetina 2009; Suchman 1987; Lindemann & Schünemann 2020). Diesen Arbeiten ist aber zu eigen, dass sie primär auf die individuelle Situiertheit fokussieren. Mit Blick auf Kommunikation haben wir dagegen Ausmaß, Qualität und Folgen der *Geteiltheit* von virtuellen Situationen in den Mittelpunkt gerückt. Betrachtet man Handlungen in virtuellen Situationen als kommunikativen Akt, ist es fruchtbar die spezifische Geteiltheit von Handlungssituationen grundsätzlich stärker in den Blick zu nehmen. Gleichwohl wir hier auf einen spezifischeren Anwendungsbereich der Konzepte fokussiert haben, plädieren wir mit unserem Beitrag dafür, in weiterführender konzeptioneller Arbeit und durch perspektivisch vergleichbare Forschung in anderen Anwendungsfällen zu einer grundlegenden Theoretisierung der Geteiltheit virtueller Situationen zu kommen. Ergiebig erscheint es dazu beispielsweise die Anbahnung amouröser Beziehungen, bei der situative Handlungsskripte eine entscheidende, weil implizit koordinierende Bedeutung zukommt, im Hinblick auf die Herstellung von Geteiltheit in virtuellen Situationen hin zu untersuchen. Fruchtbar erscheint es darüber hinaus, Vergleichsfälle wie die situativen Voraussetzungen der Vergemeinschaftung beim Gaming zu untersuchen, da hier trotz Virtualisierung ein hohes Maß an situativer Geteiltheit vermutet werden kann.

Zur empirischen Untersuchung bieten sich in Anbetracht des geringen Kenntnisstandes und der sozialen

Konstruktion von Situationen besonders qualitative Verfahren an, da sie es ermöglichen, Zustandekommen und Wirkung von (geteilten) Situationsdefinitionen explorativ und interpretativ zu erforschen. Grundsätzlich haben sich in empirischen Forschungsunternehmungen, die Interaktionssituationen fokussieren, ethnographische Verfahren in Kombination mit rekonstruktiven Interviews als geeignet erwiesen (Hitzler & Eisewicht 2018). Insofern sich die untersuchten Kommunikationsakte und Praktiken nicht räumlich und zeitlich konzentriert und vorhersehbar ereignen, bieten Ereignisbasierte-Tagebuchverfahren eine sinnvolle Alternative zur teilnehmenden Beobachtung (Roth 2015). Sie bieten ferner den Vorteil, dass das subjektive Situationserleben von den Akteuren unmittelbar dokumentiert werden kann. Darüber hinaus bieten Untersuchungen im virtuellen Raum besonders günstige methodische Zugangsmöglichkeiten. So lassen sich Videokonferenzen mit vergleichsweise geringem Aufwand umfassend aufzeichnen und videoethnographisch auswerten (Tuma et al. 2013).

Danksagung: Für kluges und ermutigendes Feedback zu früheren Versionen dieses Artikels danken wir den Herausgebern:innen, drei anonymen Gutachter:innen sowie Tanja Carstensen, Uli Meyer, Ronja Rieger, Tobias Boll und Stefan Laube.

Förderung: Die Arbeit an diesem Beitrag wurde unterstützt durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und den Europäischen Sozialfonds (FKZ: 02L17C000).

Literatur

- Akkerman, S.F. & A. Bakker, 2011: Boundary Crossing and Boundary Objects. *Review of Educational Research* 81: 132–169.
- Alexander, C.N. & M.G. Wiley, 1990: Situated Activity and Identity Formation. S. 269–289 in: M. Rosenberg & R.H. Turner (Hrsg.), *Social Psychology: Sociological Perspectives*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Bergmann, J., 1998: Geheimhaltung und Verrat in der Klatschkommunikation. S. 139–148 in: A. Spitznagel (Hrsg.), *Geheimnis und Geheimhaltung*. Erscheinungsformen, Funktionen, Konsequenzen. Göttingen, Seattle: Hogrefe, Verlag für Psychologie.
- Blau, P.M., 1955: *The Dynamics of Bureaucracy. A Study of Interpersonal Relations in Two Government Agencies*. Chicago: University of Chicago Press.
- Blumer, H., 1973: Der methodologische Standort des symbolischen Interaktionismus. S. 80–101 in: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.), *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Brass, D.J. & S.P. Borgatti, 2020: A brief Primer on Social Network Analysis. S. 1–8 in: D.J. Brass & S.P. Borgatti (Hrsg.), *Social Networks at Work*. New York, London: Routledge Taylor & Francis Group.
- Büchner, S., 2018: Zum Verhältnis von Digitalisierung und Organisation. *Zeitschrift für Soziologie* 47: 332–348.
- Burt, R.S., 2004: Structural Holes and Good Ideas. *American Journal of Sociology* 110: 349–399.
- Burt, R.S., M. Kilduff & S. Tasselli, 2013: Social Network Analysis: Foundations and Frontiers on Advantage. *Annual Review of Psychology* 64: 527–547.
- Campos-Castillo, C. & S. Hitlin, 2013: Copresence. Revisiting a Building Block for Social Interaction Theories. *Sociological Theory* 31: 168–192.
- Casciaro, T., F. Gino & M. Kouchaki, 2014: The Contaminating Effects of Building Instrumental Ties. How Networking Can Make us Feel Dirty. *Administrative Science Quarterly* 59: 705–735.
- Catalini, C., 2018: Microgeography and the Direction of Inventive Activity. *Management Science* 64: 4348–4364.
- Coleman, J.S., 1991: *Grundlagen der Sozialtheorie*. München: Oldenbourg.
- Cooley, C.H., 1902: *Human Nature and the Social Order*. New York, Chicago, Boston: Charles Scribner's Sons.
- Daft, R.L. & R.H. Lengel, 1986: Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science* 32: 554–571.
- Dale, K. & G. Burrell, 2008: *The Spaces of Organization and the Organization of Space. Power, Identity and Materiality at Work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Dennis, A.R., R.M. Fuller & J.S. Valacich, 2008: Media, Tasks, and Communication Processes: A Theory of Media Synchronicity. *MIS Quarterly* 32: 575–600.
- Due, B.L. & C. Licoppe, 2021: Video-Mediated Interaction (VMI). *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality* 3.
- Ellwardt, L., C. Steglich & R. Wittek, 2012: The Co-evolution of Gossip and Friendship in Workplace Social Networks. *Social Networks* 34: 623–633.
- Esser, H., 1996: Die Definition der Situation. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 48: 1–34.
- Esser, H., 2000: *Soziologie. Opportunitäten und Restriktionen*. Frankfurt am Main/New York: Campus.
- Fauville, G., M. Luo, A. Queiroz, J.N. Bailenson & J. Hancock, 2021: Zoom Exhaustion & Fatigue Scale. *Computers in Human Behavior Reports* 4: 100119.
- Fayard, A.-L. & J. Weeks, 2007: Photocopiers and Water-coolers. The Affordances of Informal Interaction. *Organization Studies* 28: 605–634.
- Fine, G.A., 2010: The Sociology of the Local: Action and its Publics. *Sociological Theory* 28: 355–376.
- Foulsham, T., J.T. Cheng, J.L. Tracy, J. Henrich & A. Kingstone, 2010: Gaze Allocation in a Dynamic Situation: Effects of Social Status and Speaking. *Cognition* 117: 319–331.
- Garro-Abarca, V., P. Palos-Sanchez & M. Aguayo-Camacho, 2021: Virtual Teams in Times of Pandemic: Factors That Influence Performance. *Frontiers in Psychology* 12: 624–637.
- Goffman, E., 1959: *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, N.Y.: Doubleday.
- Goffman, E., 1966: *Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: Free Press.
- Goffman, E., 1974: *Frame Analysis. An Essay on the Organisation of Experience*. Cambridge Mass.: Harvard University Press.
- Goffman, E., 1983: The Interaction Order: American Sociological Association, 1982 Presidential Address. *Socio-Economic Review* 48: 1–17.

- Goffman, E., 2001: Die Interaktionsordnung. S. 50–105 in: H. Knoblauch (Hrsg.), *Interaktion und Geschlecht*. Frankfurt am Main/New York: Campus.
- Goffman, E., 2009: *Interaktion im öffentlichen Raum*. Frankfurt am Main: Campus.
- Göttlich, U., 2010: Der Alltag der Mediatisierung. S. 23–34 in: A. Hepp & M. Hartmann (Hrsg.), *Die Mediatisierung der Alltagswelt*. Wiesbaden: Springer VS.
- Groddeck, V.v. & S.M. Wilz, 2015: Auf dem Papier und zwischen den Zeilen. Formalität und Informalität in Organisationen. S. 7–33 in: V.v. Groddeck & S.M. Wilz (Hrsg.), *Formalität und Informalität in Organisationen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Heath, C. & P. Luff, 2018: The Naturalistic Experiment. *Organizational Research Methods* 21: 466–488.
- Herzfeldt, E. & S.A. Sackmann, 2020: Kommunikation und Kooperation in virtuellen und internationalen Teams. S. 1–18 in: S. Einwiller, S.A. Sackmann & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation*. Wiesbaden: Springer VS.
- Hirschauer, S., 2004: Über materielle Partizipanden des Tuns. S. 73–91 in: K.H. Hörning & J. Reuter (Hrsg.), *Doing Culture. Neue Positionen zum Verhältnis von Kultur und sozialer Praxis*. Bielefeld: Transcript.
- Hitzler, R. & P. Eisewicht, 2018: Ethnografie. S. 63–68 in: R. Bohnsack, W. Marotzki & M. Meuser (Hrsg.), *Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung*. Opladen: UTB.
- Hjultad, J., 2016: Practices of Organizing Built Space in Videoconference-mediated Interactions. *Research on Language & Social Interaction* 49: 325–341.
- Irving, G.L., O.B. Ayoko & N.M. Ashkanasy, 2020: Collaboration, Physical Proximity and Serendipitous Encounters: Avoiding Collaboration in a Collaborative Building. *Organization Studies* 41: 1123–1146.
- Kieserling, A., 1999: *Kommunikation unter Anwesenden. Studien über Interaktionssysteme*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Kilduff, M. & W. Tsai, 2011: *Social Networks and Organizations*. London: Sage.
- Knorr Cetina, K., 2009: The Synthetic Situation: Interactionism for a Global World. *Symbolic Interaction* 32: 61–87.
- Kroneberg, C., 2005: Die Definition der Situation und die variable Rationalität der Akteure. Ein allgemeines Modell des Handelns. *Zeitschrift für Soziologie* 34: 344–363.
- Kroneberg, C., 2011: *Die Erklärung sozialen Handelns. Grundlagen und Anwendung einer integrativen Theorie*. Zugl.: Mannheim, Univ., Diss., 2009.
- Leonardi, P.M., D.E. Bailey & C.S. Pierce, 2019: The Coevolution of Objects and Boundaries over Time: Materiality, Affordances, and Boundary Salience. *Information Systems Research* 30: 665–686.
- Leonardi, P.M. & E. Vaast, 2017: Social Media and Their Affordances for Organizing: A Review and Agenda for Research. *The Academy of Management Annals* 11: 150–188.
- Licoppe, C. & J. Morel, 2012: Video-in-Interaction: “Talking Heads” and the Multimodal Organization of Mobile and Skype Video Calls. *Research on Language & Social Interaction* 45: 399–429.
- Lindemann, G. & D. Schünemann, 2020: Presence in Digital Spaces. A Phenomenological Concept of Presence in Mediatized Communication. *Human Studies* 43: 627–651.
- Lomi, A., D. Lusher, P.E. Pattison & G. Robins, 2014: The Focused Organization of Advice Relations. A Study in Boundary Crossing. *Organization Science* 25: 438–457.
- Luff, P., C. Heath, H. Kuzuoka, J. Hindmarsh, K. Yamazaki & S. Oyama, 2003: Fractured Ecologies: Creating Environments for Collaboration. *Human-Computer Interaction* 18: 51–84.
- Luff, P., C. Heath, N. Yamashita, H. Kuzuoka & M. Jirotko, 2016: Embedded Reference: Translocating Gestures in Video-Mediated Interaction. *Research on Language & Social Interaction* 49: 342–361.
- Luhmann, N., 1984: *Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Mlynář, J., E. González-Martínez & D. Lalanne, 2018: Situated Organization of Video-Mediated Interaction: A Review of Ethnomethodological and Conversation Analytic Studies. *Interacting with Computers* 30: 73–84.
- Mondada, L., 2010: Eröffnungen und Prä-Eröffnungen in medienvermittelter Interaktion: Das Beispiel Videokonferenzen. S. 227–334 in: L. Mondada & R. Schmitt (Hrsg.), *Situationseröffnungen. Zur multimodalen Herstellung fokussierter Interaktion*. Tübingen: Narr.
- Morrison-Smith, S. & J. Ruiz, 2020: Challenges and Barriers in Virtual Teams: A Literature Review. *SN Applied Sciences* 2.
- Naquin, C.E. & G.D. Paulson, 2003: Online Bargaining and Interpersonal Trust. *The Journal of applied psychology* 88: 113–120.
- Nilsson, M., 2019: Proximity and the Trust Formation Process. *European Planning Studies* 27: 841–861.
- Orlikowski, W.J. & S.V. Scott, 2008: Sociomateriality: Challenging the Separation of Technology, Work and Organization. *The Academy of Management Annals* 2: 433–474.
- Pappas, Y. & C. Seale, 2009: The Opening Phase of Telemedicine Consultations: An Analysis of Interaction. *Social science & medicine* (1982) 68: 1229–1237.
- Park, Y.W. & A.R. Lee, 2019: The Moderating Role of Communication Contexts: How do Media Synchronicity and Behavioral Characteristics of Mobile Messenger Applications Affect Social Intimacy and Fatigue? *Computers in Human Behavior* 97: 179–192.
- Perry-Smith, J.E. & P.V. Mannucci, 2017: From Creativity to Innovation: The Social Network Drivers of the Four Phases of the Idea Journey. *Academy of Management Review* 42: 53–79.
- Phelps, C., R. Heidl & A. Wadhwa, 2012: Knowledge, Networks, and Knowledge Networks. *Journal of Management* 38: 1115–1166.
- Pinjani, P. & P. Palvia, 2013: Trust and knowledge sharing in diverse global virtual teams. *Information & Management* 50: 144–153.
- Rapp, T.L. & J.E. Mathieu, 2019: Team and Individual Influences on Members’ Identification and Performance per Membership in Multiple Team Membership Arrangements. *The Journal of Applied Psychology* 104: 303–320.
- Rockmann, K.W. & G.B. Northcraft, 2008: To Be or not to Be Trusted: The Influence of Media Richness on Defection and Deception. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 107: 106–122.
- Rosenbaun, L. & C. Licoppe, 2017: Skype and Domestic Settings. Pragmatics. *Quarterly Publication of the International Pragmatics Association (IPra)* 27: 419–446.
- Rosenbaun, L., S. Rafaeli & D. Kurzon, 2016: Blurring the Boundaries Between Domestic and Digital Spheres. Pragmatics. *Quarterly Publication of the International Pragmatics Association (IPra)* 26: 291–304.
- Roth, P., 2015: Including the Diary Method in the Investigation of Practices Constituting Social Innovation Networks. *Historical Social Research* 40: 331–350.
- Roth, P., 2019: *Wie Gelegenheiten Ratgebernetzwerke Strukturieren. Kultursensible Untersuchung im Kontext von Innovationsprojekten in Unternehmen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Roth, P., 2022a: How Social Context Impacts the Emergence of Leadership Structures. *Leadership* 18: 539–562.

- Roth, P., 2022b: The Symbolic Costs of Advice: How Social Situations Explain the Occurrence of Unplanned Knowledge Sharing Interactions. *European Journal of Innovation Management* ahead-of-print.
- Roth, P., 2022c: Why Serendipitous Informal Knowledge Sharing Interactions are Key to Boundary Spanning and Creativity. *WORK: A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation* 72: 1673–1687.
- Roth, P. & L. Göbel, 2022: Kontaktlos Kennenlernen. Wie die Virtualisierung von Zusammenarbeit Beziehungsbildung in interorganisationalen Teams verändert. *Arbeit* 31: 55–75.
- Ryömä, A. & S. Satama, 2019: Dancing with the D-man: Exploring Reflexive Practices of Relational Leadership in Ballet and Ice Hockey. *Leadership* 15: 696–721.
- Schoeneborn, D., 2011: Organization as Communication. *Management Communication Quarterly* 25: 663–689.
- Schulz-Schaeffer, I., 2007: Zugeschriebene Handlungen. Ein Beitrag zur Theorie sozialen Handelns. Weilerswist: Velbrück.
- Schulz-Schaeffer, I., 2008: Die drei Logiken der Selektion. *Handlungstheorie als Theorie der Situationsdefinition. Zeitschrift für Soziologie* 37: 362–379.
- Schulz-Schaeffer, I., 2009: Handlungszuschreibung und Situationsdefinition. *KZfSS Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 61: 159–182.
- Schulz-Schaeffer, I., 2016: Situation, soziale. S. 302–305 in: J. Kopp & A. Steinbach (Hrsg.), *Grundbegriffe der Soziologie*. Wiesbaden: Springer VS.
- Schütz, A. & T. Luckmann, 2003: *Strukturen der Lebenswelt*. Konstanz: UVK.
- Schützeichel, R., 2004: *Soziologische Kommunikationstheorien*. Konstanz: UVK.
- Schützeichel, R., 2015: *Soziologische Kommunikationstheorien*. Konstanz: UVK.
- Scott, W.R., 2008: *Institutions and Organizations. Ideas and interests*. Los Angeles: Sage.
- Short, J., E. Williams & B. Christie, 1976: *The Social Psychology of Telecommunications*. London: John Wiley & Sons.
- Small, M.L. & L. Adler, 2019: The Role of Space in the Formation of Social Ties. *Annual Review of Sociology* 45: 111–132.
- Spradley, J.P., 1980: *Participant Observation*: Waveland Press.
- Subramaniam, N., J. Nandhakumar & J. Baptista John, 2013: Exploring Social Network Interactions in Enterprise Systems: The Role of Virtual Co-presence. *Information Systems Journal* 23: 475–499.
- Suchman, L.A., 1987: *Plans and Situated Actions. The Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thomas, W.I. & D.S. Thomas, 1982: *The Child in America: Behavior Problems and Programs*. New York: Knopf.
- Toker, U. & D.O. Gray, 2008: Innovation spaces: Workspace Planning and Innovation in U.S. University Research Centers. *Research Policy* 37: 309–329.
- Tuma, R., B. Schnettler & H. Knoblauch, 2013: *Videographie. Einführung in die interpretative Videoanalyse sozialer Situationen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Tutt, D., J. Hindmarsh, M. Shaukat & M. Fraser, 2007: The Distributed Work of Local Action: Interaction amongst Virtually Collocated Research Teams. S. 199–218 in: L.J. Bannon, I. Wagner, C. Gutwin, R.H.R. Harper & K. Schmidt (Hrsg.), *ECSCW 2007*. London: Springer.
- Uhl-Bien, M. & S.M. Ospina, 2012: *Advancing Relational Leadership Research: A Dialogue Among Perspectives*. Charlotte, North Carolina: Information Age Publishing.
- Whillans, A., L. Perlow & A. Turek, 2021: Experimenting During the Shift to Virtual Team Work: Learnings from how Teams Adapted their Activities during the COVID-19 Pandemic. *Information and Organization* 31: 1–12.
- Wilson, J.M., S.G. Straus & B. McEvily, 2006: All in Due Time: The Development of Trust in Computer-mediated and Face-to-Face teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 99: 16–33.
- Windeler, A., 2001: *Unternehmensnetzwerke. Konstitution und Strukturierung*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Zhao, S. & D. Elesh, 2008: Copresence as 'Being With'. *Information, Communication & Society* 11: 565–583.

Autor:innenvorstellung

Dr. Philip Roth

TH Köln, Lehrstuhl für Digitalität und Soziale Transformation, Sachsenring 2–4, 50677 Köln
E-Mail: philip.roth@th-koeln.de

Philip Roth, geb. 1985 in Darmstadt, Studium der Soziologie an der TU Darmstadt, 2011 Diplomabschluss, 2011–2017 Wissenschaftlicher Assistent am Fraunhofer Institut für System- und Innovationsforschung (ISI) in Karlsruhe, 2018 Promotion mit einer Arbeit zum Thema „Entscheidende Gelegenheiten – Zur strukturellen Bedeutung von Situationen und (lokalen) Kulturen für die Entstehung informeller Konsultationsnetzwerke zu Innovationsprojekten in Unternehmen“, Gutachter Roger Häußling (RWTH Aachen) & Ingo Schulz-Schaeffer (TU Berlin), 2018–2022 Koordinator des wissenschaftlichen Begleitprojekts zur BMBF Förderlinie „Zukunft der Arbeit – Mittelstand: innovativ und sozial“ am Lehrstuhl für Technik- und Organisationssoziologie der RWTH Aachen, seit 2022 Postdoc für Digitalität und Soziale Transformation an der Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften der TH Köln.
Forschungsschwerpunkte: Wirkung und Formation von Sozialen Netzwerken im Innovationsprozess, Führung, Virtualität, Raum, Geschlechterungleichheit

Dr. des. Christina Laut

RWTH Aachen, Lehrstuhl für Soziologie, Eilfschornsteinstr. 7, 52062 Aachen
E-Mail: claut@soziologie.rwth-aachen.de

Christina Laut, geb. 1991 in Aachen, Studium der Soziologie und Philosophie an der RWTH Aachen, 2016 Masterabschluss, 2013–2016 studentische und wissenschaftliche Mitarbeiterin am GESIS Leibniz Institut für Sozialwissenschaften in Köln im Team Kompetenzzentrum für Frauen in Wissenschaft und Forschung (CEWS), seit 2016 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Soziologie der RWTH Aachen. 2022 Disputation der Promotion mit dem Titel „Modellierung von Kommunikationsstrukturen – Eine Untersuchung anonym-flüchtiger Kommunikation am Beispiel 4chan.org“ an der RWTH Aachen (im Publikationsprozess).
Forschungsschwerpunkte: Soziologische Theorien mit Schwerpunkt Systemtheorie, digital vermittelte Kommunikation
Weitere Veröffentlichungen: Laut, Christina; Kron, Thomas (2019): Bystander im Clear-Net – Der Fall Heße. In: *Zeitschrift für Soziologie*. 48 (4). 279–300.