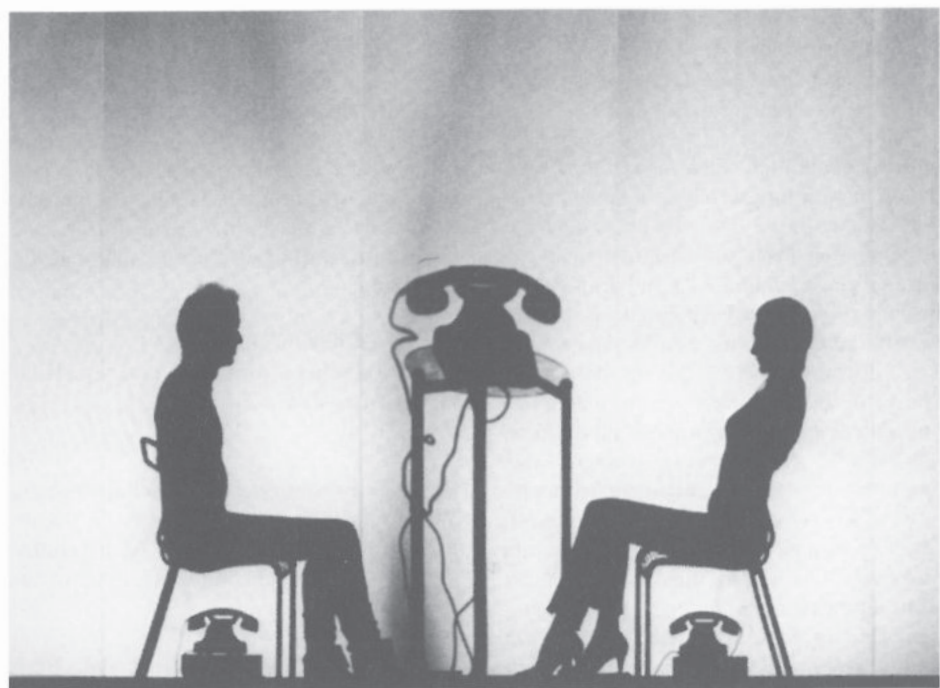




Heiko Thomas

»Das Pferd frißt keinen Gurkensalat«

Ein Beitrag zur Psychologie des Telefonierens

Als Philipp REIS seine Erfindung, die er in Anlehnung an die Funktion der ›Gehörwerkzeuge‹ entwickelt hatte, 1861 in Frankfurt am Main vorstellte, wählte er zur Demonstration einen Satz von denkbar seltener Kombination: »Das Pferd frißt keinen Gurkensalat« waren die ersten öffentlich gesprochenen Worte am Telefon. Vielleicht hat REIS bereits damals etwas von der Beweglichkeit geahnt, die das Telefon dem gesprochenen Wort verleiht. Von den geladenen Gästen wurde seine Erfindung jedoch als physikalisches Spielzeug belächelt. Es dauerte 16 Jahre, bis das Telefon (internationale) Anerkennung erlangte.

In der zweiten Hälfte unseres Jahrhunderts sah man lange Zeit einen Telefonapparat, der sich durch graue Uniformität unauffällig zu machen suchte. Erst im letzten Jahrzehnt hat ein frischer Wind das Telefon und alles, was dazugehört, erfaßt. Mittlerweile haben wir eine ›Artenvielfalt‹ des Telefons, bei der für jeden Geschmack ein entsprechender Apparat zur Verfügung steht. Der Telefonmarkt bietet heute eine ständig wachsende Palette von Modellen, die sich in ausgefallenen Designs zu übertrumpfen suchen und mit allerhand nützlichen oder verspielten Zusatzfunktionen ausgerüstet sind. Allein die Formenvielfalt der Telefone illustriert, daß hier etwas in Bewegung geraten ist. Innerhalb der letzten zwei Jahre hat sich das Angebot an unterschiedlichen Modellen in der Bundesrepublik Deutschland von 40 auf über 480 verzweifacht.

Auch die Anzahl der Telefongespräche steigt explosionsartig. 1986 wurden in der Bundesrepublik 29 Mrd. Telefonate geführt, fünf Jahre später sind es bereits 42 Mrd. Verbindungen. Innerhalb der letzten zehn Jahre hat sich die Zahl der Telefonate verdoppelt. Die Lust zu telefonieren wird mittlerweile als ›Telefonitis‹, als eine Erscheinung, die eine ganze Gesellschaft erfaßt hat, bezeichnet. (Zahlenangaben: FANGMANN 1990 und KÖLNER STADT-ANZEIGER vom 26.9.1992 »Telekom schreibt rot«)

Das Telefon ist zu einem ständigen Begleiter geworden. Es gibt – von kaputten Telefonzellen abgesehen – kaum noch einen Ort, an dem sich nicht telefonieren ließe: Im Auto werden Stau-Zeiten zum Telefonieren genutzt, und vom Intercity aus geben wir unsere Ankunftszeit durch. Wer ein ›Schnurloses‹ hat, nimmt es mit zum Rasenmähen oder in die Kneipe um die Ecke. Beim Geschäftsessen steht das Funktelefon zwischen den Tellern, und selbst während eines spannenden Kinofilms werden noch Anrufe entgegengenommen. Überall wird telefoniert, und überall hin verfolgt uns das Telefon. Es entwickelt sich zu einer Nabelschnur, die uns jederzeit mit den entlegensten Orten der Welt und den unterschiedlichsten Menschen verbindet. Mit Hilfe des Telefons wird jeder einzelne Teilnehmer zum Nabel der Welt.

Im Bild der Nabelschnur sind aber auch die drohenden Verwicklungen und Abhängigkeiten des Telefonierens sichtbar: Wir werden das Telefon nicht mehr so leicht los.

Der Siegeszug des Telefons läßt sich nicht mehr aufhalten. So warnt das STERN-Magazin angesichts der steigenden Anzahl an Mobilfunk-Anschlüssen: »In Deutschland ist die Telefonsucht ausgebrochen, und telefoniert wird überall. Eine Millionenplage ist absehbar. Wenn das D-Netz der Telekom steht, könnte sich Deutschland in eine einzige öffentliche Telefonzelle verwandeln«.

Auch Menschen, die sich innerhalb desselben Gebäudes aufhalten oder die Tür an Tür wohnen, greifen mittlerweile lieber zum Telefonhörer, um sich miteinander zu verständigen, statt dem anderen von Angesicht zu Angesicht gegenüberzutreten. Das Telefonieren hat sich wie selbstverständlich in unserem Leben ausgebreitet. Wir haben uns die Möglichkeit eines von räumlichen Entfernungen unabhängigen Austauschs geschaffen, ohne daran zu denken, wie sich durch das Telefonieren unser Umgang miteinander verändert. Erstaunlicherweise hat sich der unaufhaltsame Siegeszug des Telefons auch weitgehend unbemerkt von der Wissenschaft vollzogen.

Verborgene Regulationen der Vermittlung

Fragt man nach Untersuchungen zur Wirkung des Telefons, so fällt das Ergebnis für die Psychologie mager aus. Die Forschung zu den Medien unserer Gesellschaft stürzt sich ohne große Umschweife auf das Fernsehen, um zu beweisen, welche grundlegenden Veränderungen unsere Erlebens- und Verhaltensformen durch dieses Medium erfahren haben. Angesichts der konstatierten Bilderflut, die mit dem Fernsehen aufkommt, werden hin und wieder auch Plädoyers zur Rettung der Printmedien vorgetragen. Das Telefonieren wird bei solchen Untersuchungen höchstens als Beispiel am Rande behandelt. Eine der wenigen Ausnahmen stellt die Monographie von GENTH und HOPPE dar, die genau diese Frage anspricht:

»Da wurde die Eisenbahn in ihren Wirkungen entschlüsselt, das Auto, die verschiedenen Medien. Eine halbe Bibliothek läßt sich mit Untersuchungen über das Fernsehen füllen. Sogar die Heimcomputer haben schon ihre wissenschaftliche Begleitung, ihre intellektuellen Bodyguards. Doch seltsamerweise führt ausgerechnet das alltägliche bedeutungsvolle Telefon dabei ein Schattendasein. Es konnte sich bisher vor dem analytischen Blick verborgen halten. Es scheint problemlos eingebürgert. Der Haustür gleicht es, durch die man eintritt, und die ist auch nicht zum Untersuchungsgegenstand geworden« (1986, 16).

Es ist verwunderlich, daß ein so vielgenutztes Medium wie das Telefon in seiner Wirkung auf das Erleben und Verhalten der Benutzer unbeachtet bleibt. Ist uns das Telefonieren so vertraut, so selbstverständlich, daß bisher die Notwendigkeit einer genaueren Betrachtung übersehen wurde? MCLUHANS These, das Medium sei die entscheidende Botschaft und nicht der vermittelte ›Inhalt‹ (MCLUHAN 1968), läßt sich auch auf das Telefonieren beziehen. Die Bedeutung dieser These formuliert POSTMAN folgendermaßen:

»Wenn ich hier die Wörter ›Austausch‹ oder ›Gespräch‹ verwende, dann denke ich nicht nur an die gesprochene Sprache, sondern an alle Techniken oder Technologien, die es den Angehörigen einer bestimmten Kultur erlauben, Botschaften auszutauschen. In diesem Sinne ist die ganze Kultur ein großer Austausch. ... Uns beschäftigt hier die Frage, wie die Formen des öffentlichen Diskurses regulieren, ja geradezu diktieren, welcher Art die Inhalte sind, die in ihnen vermittelt werden können« (1985, 15).

Daß unsere Kultur immer häufiger und zu allen möglichen Gelegenheiten zum Telefon greift, weist auf ein in psychologischer Hinsicht befriedigendes Vermittlungs-Angebot hin. Die Psychologie will mehr über dieses

Vermittlungsangebot und die Bedingungen, die den Austausch beim Telefonieren regulieren, erfahren. Sie will einschätzen können, ob unser Umgang miteinander durch dieses Medium eine andere Qualität erhält.

Ein Vergleich zwischen dem Briefeschreiben und dem Telefonieren läßt erkennen, daß unser Erleben und Verhalten durch die Benutzung des Telefons eine Veränderung erfährt, die dem Medium zuzuschreiben ist. MEYROWITZ beschreibt den Brief als Beispiel für eine »langsame Botschaft«, die formeller und zusammenfassender ist als »spontane Botschaften«, wie er sie beim Telefonieren beobachtet.

Die spontane Botschaft beim Telefonieren »ist weniger organisiert, enthält mehr bedeutungslose Einzelheiten und zahlreiche Verhaltensaspekte, die ... oft lieber geheimgehalten würden. Während der Brief eine allgemeine Zusammenfassung vergangener Ereignisse darstellt, handelt das Telefongespräch oft von den spezifischen Ereignissen der Gegenwart« (1985, 88).

Die »spontanen Botschaften« beim Telefonieren zeigen, daß mit dem Telefon Aktuelles sofort und ohne Aufschub behandelt werden kann. Man bedenke nur, wie lang die Zeit werden kann, bis ein Brief beantwortet wird. Mit Hilfe des Telefons ist das schneller zu haben. Hat diese Möglichkeit des spontanen, unmittelbaren Austauschs das Telefonieren so beliebt gemacht?

Komposition von Nähe und Ferne

Anders als bei einer persönlichen Begegnung, bei welcher der Gesprächspartner mit einem Blick zu »haben« ist, entwickelt sich ein Telefongespräch nur von einem Wort zum nächsten, Satz um Satz. Die Teilnehmer werden ganz Stimme, ganz Ohr. In gleichem Maße, wie sie sich auf das Gespräch am Telefon einlassen, wenden sie sich von ihrer übrigen Umgebung ab. Das, was kurz vor-

her noch wichtig war, tritt in den Hintergrund.

Dafür breitet sich eine Welt der Töne und Zwischentöne, der Stimmen und Stimmungen aus, auf welche die sichtbare und greifbare Welt kaum noch einen Einfluß hat. Mit dem Abheben des Telefonhörers scheint ein Wechsel der Welten stattzufinden. Es ist bemerkenswert, wie schnell ein Telefonanruf eine gänzlich andere Verfassung entstehen lassen kann. Das Läuten des Telefons unterbricht häufig alle anderen Aktivitäten. Gespräche verstummen, Werkzeuge werden niedergelegt, der eine oder andere springt sogar aus der Badewanne, um dem Ruf des Telefons zu folgen.

Beim Telefonieren entsteht häufig eine direkte, fast intime Nähe zu dem Menschen am anderen Ende der Leitung. WELLERSHOFF beschreibt den Beginn eines Telefongesprächs, »als sei er unversehens in einen dunklen Raum geraten, in dem ganz in der Nähe jemand auf ihn wartet, den er noch nicht sehen konnte« (1980, 12). Die Mienen, Gesten und Bewegungen der Gesprächspartner bleiben auch im weiteren Verlauf eines Telefonats im Dunkeln, während die Telefonierenden mit ihren Stimmen zugleich viel näher rücken, als das bei einem Gegenübersitzen der Fall wäre. So berichtet eine Interviewpartnerin:

»Bei einem Treffen habe ich immer das Gefühl, mein Gesicht wahren zu müssen. Beim Telefonieren ist das anders, da fallen bestimmte Zusammenhänge weg. Neulich habe ich am Telefon mit einer Freundin über etwas gesprochen, das uns beiden peinlich war. Aber am Telefon fiel das nicht so auf. Das war wie eine Schutzmauer.«

Ein Telefonat hält die Trennung der Gesprächspartner aufrecht, aber es überwindet sie zugleich auch. Die eigentümliche Mischung von Nähe und Distanziertheit beim Telefonieren scheint andere Zusammenhänge zuzulassen als ein Gespräch von Ange-

sicht zu Angesicht, die ›Zusammenhänge‹ lassen sich anders kombinieren.

Ein dem Telefonieren vergleichbares Verhältnis von Nähe und Distanziertheit läßt sich beim Flirtspiel beobachten. In einer Untersuchung von BLOTHNER finden sich einige Eigenschaften des Flirtens, die auch für das Telefonieren kennzeichnend sind:

»Das Problem besteht darin, daß zugleich eine außerordentliche Intimität ... hergestellt wird und dabei doch ein hohes Maß an Getrenntsein aufrechterhalten wird. ... Die hohe ›Leistung‹ des Flirts wird noch deutlicher, wenn man sich vergegenwärtigt, daß es bei ihm kein gegenständliches Spielmaterial gibt und keine eindeutigen Regelungen. So ist die Regulierung des Verhältnisses von Bindung und Trennung ganz den am Flirtspiel Beteiligten überlassen. Sie finden hierfür keine Gestaltungsstützen vor« (1986, 69).

Die ›Leistungen‹ des Flirtens und des Telefonierens sind sich unter psychologischen Gesichtspunkten sehr ähnlich. Bei beiden Formen der Begegnung ist es erforderlich, das Verhältnis von Nähe und Ferne zu regulieren, obwohl eine Ausgestaltung und Umsetzung in Handlungen nicht möglich ist. Nur solange der Flirt nicht in eindeutige Verhaltensweisen übergeht, kann er als solcher weitergeführt werden.

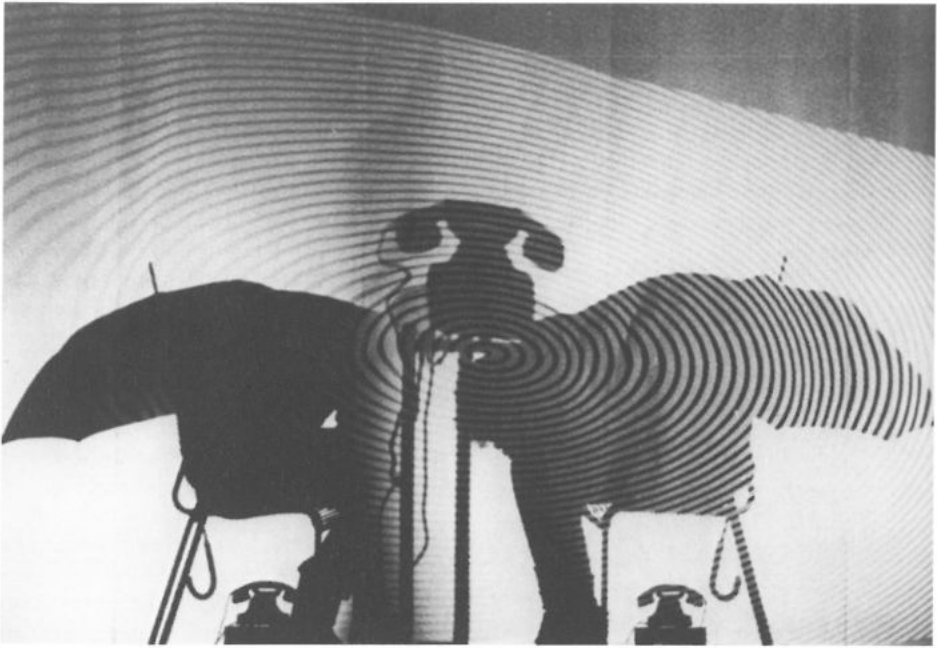
In der Aufforderung zur Interpretation liegt der Reiz des Flirtens. Dadurch bleibt ein Entwicklungsversprechen erhalten, das auch die besonderen Möglichkeiten und Probleme des Telefonierens bestimmt. Indem Nähe und Ferne anders als bei den übrigen Formen der Begegnung reguliert werden, eröffnen sich am Telefon besondere Gestaltungsmöglichkeiten und -notwendigkeiten.

Telefonieren im engeren Sinne bezeichnet den Umgang mit dem Telefon in der Phase, in der zwei Menschen durch einen ›gemeinsamen Draht‹ miteinander verbunden sind. Diese Einheit soll im folgenden genauer be-

trachtet werden. Die vorliegende Untersuchung wendet eine qualitativ-beschreibende Methode an, um die im Vergleich zu anderen Tätigkeiten abweichenden Verhältnisse bei einem Telefongespräch und die damit verbundenen Umgangsformen genauer kennenzulernen. Die Betrachtung konzentriert sich im wesentlichen auf das Geschehen, das zwischen dem Abheben und Auflegen des Hörers stattfindet. 18 Tiefeninterviews bilden die Ausgangsbasis für eine psychologische Bestimmung des Telefonierens¹.

In den Interviews wurde zum größten Teil von privaten Telefonaten berichtet. Hier scheint, verglichen mit beruflichen Telefonaten, eine größere Spielbreite des Erlebens vorzuliegen. Doch auch bei beruflichen Telefongesprächen lassen sich Wendungen beobachten, die den gleichen Verhältnissen unterliegen wie Privatgespräche. Deshalb kann eine strukturelle Gleichheit der Mechanismen bei beruflichen und privaten Telefonaten angenommen werden. Eine weiterführende Untersuchung könnte klären, inwieweit sich die Umgangsformen bei beruflichen Telefonaten je nach Tätigkeit und Einsatzbereich verändern.

Die befragten Privatpersonen stellen das Telefonieren als Erleichterung, aber auch als Belastung ihres Alltags dar. Alle Befragten berichten von den Vorteilen, die das Telefonieren bietet. Immer wieder wird betont, daß das Telefon nützlich sei, weil es Zeit und Wege erspart. Häufig wird der Gebrauch des Telefons mit dieser oder einer ähnlich lautenden Formel begründet. Die Erleichterung ist nachvollziehbar, wenn der Griff zum Hörer beispielsweise eine Fahrt mit der Straßenbahn oder das Schreiben eines Briefes ersetzt. Andererseits wird das Telefon häufig auch als lästig beschrieben. Das Klingeln des Telefons stört, z.B. wenn man in Ruhe arbeiten möchte oder sich gerade zum Essen hingesetzt hat. Der Vorteil einer leichten Überwindung von Entfernungen verkehrt



sich, wenn ein Anruf zu nahe rückt und störend in die Privatsphäre eindringt. Dies ist ein erster Anhaltspunkt zu den Verhältnissen, in die wir mit dem Telefon hineingeraten. Gerade weil der Gebrauch des Telefons so selbstverständlich erscheint, muß eine Untersuchung weiter danach fragen, was die ›Leichtigkeit‹ des Telefonierens ausmacht und welche Belastungen damit einhergehen.

Das ›Schutzmauer‹-Versprechen

In vielen Interviews wird ein wesentlicher Vorteil des Telefonierens sichtbar: Man muß sich dem Gesprächspartner nicht komplett präsentieren. Wer telefoniert, hat das Gefühl, sich seinem Gesprächspartner nur zum Teil preiszugeben, während ein anderer Teil bedeckt gehalten werden kann. Bei Telefonaten mit unbekannten Gesprächspartnern scheint es leichter zu sein, sich nicht voll-

ständig, sondern nur als Stimme am Telefon einbringen zu müssen. Aber auch wer nur ein wenig plaudern möchte, greift gerne zum Telefon, um weniger involviert zu werden als bei einer Begegnung von Angesicht zu Angesicht.

»Es ist etwas anderes, als wenn man sich trifft, irgendwie unverbindlicher. Man ruft an und kann jederzeit aussteigen. Es ist auch mit weniger Mühe verbunden. Wenn ich zu jemandem hingehe oder jemand kommt, dann ist das eine Entschiedenheit, etwas ganz Klares. Ein langweiliges Gespräch am Telefon kann man beenden, bei einem Besuch ist das nicht so einfach.«

Es scheint eine Erleichterung zu sein, am Telefon sozusagen im Halbdunkel zu bleiben und nur so viel zeigen zu müssen, wie man gerade möchte:

»Wenn einer kommt, muß man zurechtgemacht sein, die Wohnung muß aufgeräumt sein usw. Ich neige dazu, die Wohnung total

chaotisch zu haben und dann darin die tollsten Telefonate zu führen. Beim Telefonieren braucht man sich nicht bis ins letzte preiszugeben. Wenn einer vor meiner Tür steht, komme ich in die größten Schwierigkeiten. Wenn ich das Telefon nicht hätte, müßte ich anders leben. Man kann das Nicht-Gesehen-Werden ausleben, man braucht nicht ganz da zu sein.«



Das, was die jeweiligen Telefonpartner nicht mitbekommen sollen, kann im Dunkeln bleiben. Mit Hilfe des Telefons ist es möglich, in der eigenen Unordnung zu sitzen und dennoch einen völlig anderen Eindruck von sich zu vermitteln. Nicht nur eine unordentliche Wohnung, sondern auch andere unordentliche oder ungeliebte Seiten kön-

nen am Telefon ausgeblendet werden. Dadurch bleibt ein Teil der Wirklichkeit hinter einer Schutzmauer des Telefons verborgen, während ein anderer Teil herausgestellt wird. Ein Sich-Zeigen ist gleichzeitig mit einem Sich-Verbergen möglich.

Die Telefonierenden nutzen die Möglichkeit, sich am Telefon teilweise bedeckt zu halten. So möchten sie in einigen Fällen »nur einmal vorfühlen, wie die Stimmung ist« oder »hören, wie es so geht«, ohne sich dabei allzu sehr festzulegen. Die Teilnehmer wählen dabei einen unverbindlichen Plauderton, durch den ein Rückzug jederzeit möglich zu sein scheint. Das folgende Beispiel zeigt, welche Möglichkeiten mit dem Schutzmauer-Versprechen einhergehen:

Ein Paar, das sich erst kurze Zeit vorher kennenlernte, hat einen Abend zusammen verbracht. Nach dem Essen und einem gemeinsamen Spaziergang wird die Interviewte zur Haustüre begleitet. »Jeder ist zu sich in die eigene Wohnung gegangen. Kurze Zeit darauf, als ich schon im Bett lag, hat das Telefon geklingelt: – Ich wollte dich noch fragen, warum du mich eben nicht mit zu dir hereingebeten hast. – Hm, vielleicht wäre es zu Dingen gekommen, die wir hinterher bereut hätten. – Du meinst, ich hätte dich verführen können? – Ja, zum Beispiel. – Das hätte ich nie gemacht, wenn du es nicht gewollt hättest. – Ich weiß, aber vielleicht hätte ich es ja gewollt, ich bin mir da vor mir selbst nicht sicher ...« Die Interviewte erlebt dieses Gespräch als besonders angenehm. Es ist für sie reizvoll, sich zusammen mit dem neuen Freund auszumalen, daß er mit hineingekommen wäre und was dann weiter hätte geschehen können.

Ähnlich wie beim Flirten wird bei diesem Gespräch von den Teilnehmern eine kunstvolle Leistung vollbracht. Sie unterhalten sich, ohne konkret zu werden, gewissermaßen zwischen den Zeilen und halten dadurch eine Fülle von Interpretationsmög-

lichkeiten am Leben. Andeutungen oder Anspielungen können leichter gemacht werden als in einer Situation, in der eventuelle Konsequenzen unmittelbar erfahrbar werden: »Selbst wenn der andere unbedingt will, es kann nicht zur Handlung kommen, das ist das Reizvolle.«

In dem Angebot, sich nicht vollständig einzulassen, sowie in den Rückzugsmöglichkeiten liegen besondere Chancen des Telefonierens, die in den verbreiteten Argumenten für eine Benutzung des Telefons, z.B. schnell und ohne Aufwand jemanden erreichen zu können, noch nicht sichtbar sind. Das Schutzmauer-Versprechen ermöglicht es den Teilnehmern, mit Entwürfen zu spielen, ohne dabei zu einer Festlegung kommen zu müssen. Nicht alle Gespräche kosten jedoch den Reiz des Telefonierens, getrennt und dennoch nahe beieinander zu sein, derart offensichtlich aus.

... und die Gefahr von Verwicklungen

Mit der Schutzmauer des Telefons ist auch die Hoffnung verbunden, problematische Seiten einfach ausklammern zu können. So werden z.B. Telefonate mit einem »bereinigten« Verlauf geplant. Sie wollen das Gespräch auf einen begrenzten Ausschnitt der Wirklichkeit reduzieren.

Das Verbergen bestimmter Anteile führt bisweilen zu ausgeprägt verdrehten Figuren. Jemand, der am Telefon »glatt« und ohne Probleme durchkommen möchte, kann dabei z.B. seine Ungeduld über den Gesprächspartner nicht mehr unterbringen. »Dann verdrehe ich oft die Augen, grinse blöde, gestikuliere, daß der andere endlich fertig werden soll.«

Es ist erstaunlich, daß die Teilnehmer ausgerechnet bei den Gesprächen, die sie »reibungslos« zu gestalten suchen, häufig in Verdrehungen und Verwicklungen geraten. Eine Interviewpartnerin erzählt, wie sie sich bei

Telefonaten mit Ämtern oder Institutionen die Sätze, die sie sagen will, in bestem Hochdeutsch zurechtlegt. Ihr Versuch, ein vorgefertigtes, unkompliziertes Telefonat zu führen, schlägt jedoch in das genaue Gegenteil um und wird zu einer holprigen Angelegenheit. Die vorbereiteten Sätze entgleiten ihr, sie beginnt zu stottern und muß neu ansetzen, um ihr Anliegen vorzutragen. Je



mehr sie befürchtet, daß das glatte Bild entgleitet, das sie abgeben wollte, desto stärker gerät sie in Verstrickungen.

Auch bei Telefonaten, die in einem unverbindlichen oder distanzierten Plauderton

gehalten werden, können sich unerwünschte Verlängerungen einstellen. Bei solchen Gesprächen wird ebenfalls darüber geklagt, daß man am Telefon ›hängenbleibt‹. Hier zeigt sich das Hängenbleiben aber nicht als Verhaspeln, sondern die Teilnehmer werden gegen ihren Willen vom Gesprächspartner am Telefon festgehalten. Das geht bis zu dem Gefühl, einem Telefongespräch ohnmächtig ausgeliefert zu sein.

»Wenn ich die Eltern anrufe, um ein Lebenszeichen von mir zu geben, ärgere ich mich regelmäßig, daß ich überhaupt angerufen habe. Da kommt lauter Nachbarschaftstratsch, der mich überhaupt nicht interessiert.«

Oder aus einem Telefonat zwischen Mutter und Tochter:

»Das letzte Mal, als ich sie anrief, fragte sie: Wie geht es dir denn? Dann hat sie, ohne eine Antwort abzuwarten, eine halbe Stunde von sich erzählt. Ich habe auf die Uhr gesehen. Ich hätte den Hörer auch neben das Telefon legen können, aber ich kann so etwas nicht. Ich lasse das dann über mich ergehen.«

Das Versprechen, ein Telefonat unverbindlich halten zu können und jederzeit die Möglichkeit zum Rückzug zu haben, erweist sich als ebenso trügerisch wie die Hoffnung auf ein ›reibungsloses‹ Durchkommen bei stark vorstrukturierten Telefonaten. Ein Telefongespräch, das darauf setzt, im Plauderton eine Situation auszuloten, kann genauso außer Kontrolle geraten und die scheinbar unverbindlichen Vermittlungsangebote scheitern lassen.

Die beschriebenen Beispiele machen deutlich, daß das Schutzmauer-Versprechen des Telefonierens leicht seine Kehrseite zeigt. Trotz der Verdeckungs- und Rückzugsmöglichkeiten kann es zu unkontrollierbaren Entwicklungen und Verlängerungen kommen.

Die Chancen und Gefahren des Telefonierens lassen sich nun genauer fassen. Mit dem

Versprechen, einen Teil der Wirklichkeit verdeckt halten zu können und dafür andere Seiten in den Vordergrund zu stellen, macht das Telefonieren aus psychologischer Sicht ein umfassendes Verwandlungsangebot. Die Morphologische Psychologie stellt ›Verwandlung‹ als Grundprinzip des seelischen Geschehens heraus. Seelisches geht ständig Verwandlungen ein, ohne daß dabei ausdrücklich der Wunsch im Vordergrund steht, sich zu verwandeln:

Beim Ankleiden, Putzen oder Autofahren befinden wir uns ebenso in einem Verwandlungsprozeß wie beim Lesen eines Buches oder beim Telefonieren. »Seelisches ist überhaupt nur zu verstehen als ein ständiger Prozeß der Gestaltung und Umgestaltung, als Meta-Morphose – als Herstellen von Seelischem in ständigem Übersetzen.« (SALBER 1991, 27). Dort, wo Verwandlungen misslingen, verspüren wir etwas von den seelischen Regulationen.

Das Telefon bietet, indem es eine freiere Kombination der verfügbaren Anhaltspunkte zuläßt als andere Kommunikationsformen, einen Raum für Verwandlungen auf Probe. Beim Telefonieren ist ein Erproben von Bildern zu beobachten, bei dem die Teilnehmer unordentliche Seiten des Lebens verbergen und statt dessen geglättete Bilder herausstellen wollen. Wenn Seelisches sich mal melden will, ›um einen Zustandsbericht zu erstellen‹ oder ›um zu hören, wie es so geht‹, wird das Telefonieren ebenfalls für ein Erproben von Bildern eingesetzt.

Wie beim Flirt fehlen am Telefon die Gestaltungsstützen, welche die Verwandlungen für beide Gesprächspartner beschaubar machen. Ein Telefonat kann sich nur auf die Stimmen der Gesprächspartner stützen, die Telefonierenden haben lediglich ›Stimmungsbilder‹ zur Verfügung. Dadurch, daß sichtbare und greifbare Anhaltspunkte fehlen, ist am Telefon die Kompositionsfähigkeit der entstehenden Bilder gesteigert. Durch diese

gesteigerte Beweglichkeit der Bilder wird eine Verwandlung auf Probe am Telefon möglich.

Die Kehrseite dieses Angebots zeigt sich in unerwarteten Verwicklungen: Der Versuch, ohne größeren Aufwand ein glattes Bild zu produzieren, kann in Verstrickungen hinein führen, und das Ausmalen von Entwicklungschancen im Plauderton kann auf Bilder stoßen, die mit den eigenen nicht mehr vermittelbar sind. Es fehlt das Spielmaterial, an dem sich die Telefonierenden orientieren können. So chancenreich die Interpretationsmöglichkeiten am Telefon auch erscheinen mögen, die entstehenden Bilder können ebenso leicht entgleiten und zu einem Verlust der Vermittlungsfähigkeit führen.

Bei den Telefonteilnehmern lassen sich drei typische Formen zur Regulation der Kombinationsmöglichkeiten am Telefon beobachten. Sie verhindern das Entgleiten eines Telefonats und halten das Verwandlungsversprechen im Sinne einer gewünschten Entwicklung aufrecht.

Dies gelingt durch ein Verknappen, ein In-der-Schwebe-Halten oder ein Ausmalen der verfügbaren Anhaltspunkte. Bei allen Telefonaten kommen diese Formen der Regulierung mehr oder weniger deutlich ausgeprägt zum Vorschein, ohne den Telefonierenden unbedingt bewußt zu sein. Eine Regulationsform kann den Verlauf eines einzelnen Telefonats vollständig bestimmen, es finden sich aber häufig auch Mischformen, bei denen der Verlauf eines einzelnen Telefonats im Wechsel reguliert wird.

›Fasse Dich kurz‹ – um Stimmungsbilder knapp zu halten

Eine erste Regulierung setzt auf ein Begrenzen der verfügbaren Anhaltspunkte am Telefon. Das ist besonders deutlich bei solchen Telefonpartnern zu beobachten, die darauf drängen, das Gespräch kurz zu halten. Ein knap-

per, bisweilen gehetzter Tonfall demonstriert: Ich will mich nicht auf ein längeres Gespräch einlassen. Interpretationsmöglichkeiten werden gar nicht erst eröffnet. Begrenzungen ähnlicher Art zeigen sich bei Telefonaten, die als regelrechte ›Amtshandlungen‹ durchgeführt werden. Dabei geht es z.B. um eine genau festgelegte ›Informationsübermittlung‹, die in ihrer strengen Abfolge keine Abweichungen oder Nebenschauplätze zuläßt. Bei dieser Form des Telefonierens wird alles, was über den notwendigen ›Informationsaustausch‹ hinausgeht, als problematisch, als lästig oder spannungsvoll erlebt. Wenn sich ungewollte Verlängerungen – und damit Verkehrungsmöglichkeiten – einstellen, kommen spezielle Methoden der Begrenzung zum Einsatz.

Eine der Begrenzungsmethoden verschiebt ein Gespräch, das sich zu verlängern droht, auf einen späteren Zeitpunkt. Sobald absehbar ist, daß ein Telefonat die knappe Fassung verliert, wird z.B. ein Treffen verabredet, um alles ›in Ruhe‹ zu besprechen. Dadurch ist das Problem zunächst gebannt. Eine andere Variante besteht darin, die Verlängerungen über sich ergehen zu lassen. Der Teilnehmer verfällt in eine passive Lethargie. Er läßt das Gespräch laufen und hofft, daß es über kurz oder lang einschläft. Von ›Gespräch‹ im Sinne eines Austauschs kann dann keine Rede mehr sein. Das monotone ›Ja.. ja..‹, das von Zeit zu Zeit eingestreut wird, reduziert den Austausch auf ein Minimum.

Daneben gibt es eine ganze Reihe einfallsreicher Kappungs-Tricks. Einige Teilnehmer verweisen beispielsweise darauf, daß sie unbedingt etwas Dringendes erledigen müssen. Tatsächlich ist das aber nur ein erfundener Vorwand, um das Gespräch beenden zu können. Ein ausgetüftelter Kappungstrick ist das Betätigen der eigenen Türklingel, um dem Gesprächspartner freudig mitzuteilen, es habe geklingelt und man müsse jetzt Schluß machen. Unter Hardlinern wird folgender

Tip weitergegeben: Während man selber ganz normal spricht, drücke man unvermittelt auf die Gabel. Danach den Hörer daneben liegen lassen – das wirkt, als sei die Leitung gestört worden.

Die beschriebenen Kappungs-Tricks sind Notlösungen, um eine Ausdehnung von Stimmungsbildern beim Telefonieren abzublocken. Als seltsame Täuschungsmanöver machen sie darauf aufmerksam, daß eingeübte Formen der Begrenzung beim Telefonieren nicht greifen (z.B. Abwenden, Unruhe signalisieren, auf die Uhr schauen etc.). Wenn entsprechende Signale fehlen oder der Wunsch, das Gespräch zu beenden, nicht deutlich vorgetragen wird, kann der unbeholfene Teilnehmer einem Telefonat, das sich ungebrochen fortsetzt, ohnmächtig ausgeliefert sein.

Der Anrufbeantworter ermöglicht es, bereits im Vorfeld eine Kappung vorzunehmen. Immer häufiger wird er eingesetzt, um Anrufer auf Distanz zu halten. Indem der Anrufbeantworter nur kurze Informationen aufzeichnet und damit Verlängerungen oder Verstrickungen ausschließt, unterstützt er eine Regulation, die auf Verknappen setzt.

›Ruf doch mal an‹ – um Stimmungsbilder in der Schwebе zu halten

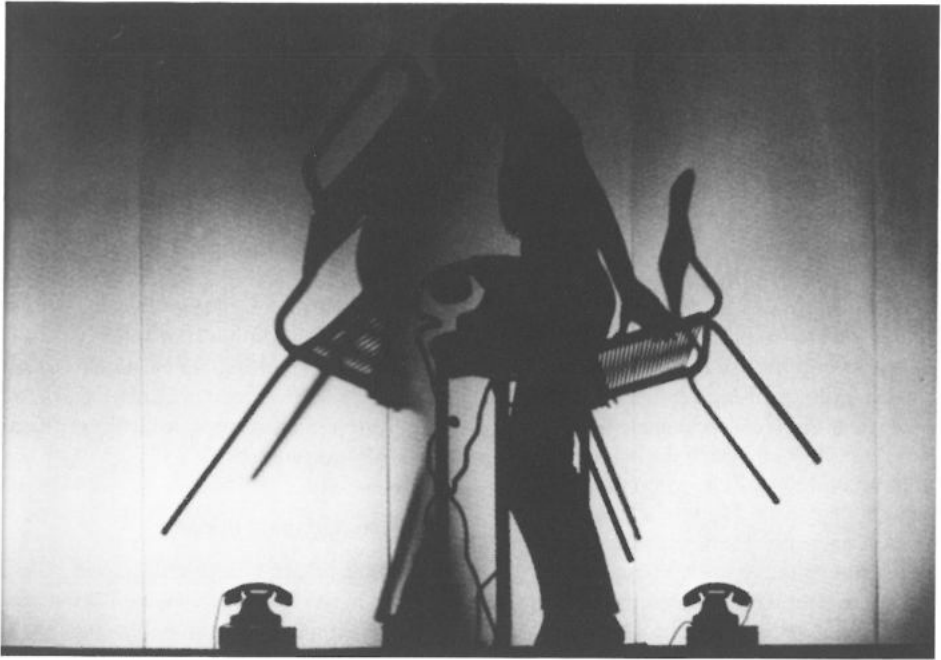
Wenn man danach fragt, aus welchem Anlaß und zu welchen Gelegenheiten Telefonate geführt werden, dann zeigt sich neben den knappen ›Informationsgesprächen‹ eine Reihe von Telefonaten, die als Überbrückung zwischen zwei Treffen oder als Zwischenlösung beschrieben werden. Es wird z.B. telefoniert, weil man sich mal wieder melden möchte, weil man lange nichts voneinander gehört hat oder einfach, um in Kontakt zu bleiben. Bei der Vorbereitung eines persönlichen Treffens wird das Telefonieren dazu eingesetzt, um sich an dieses Treffen ›heranzutasten‹. So kann man vor einem Besuch

vorfühlen, wie die Stimmung ist. Auch nach einem Treffen oder einem Ereignis werden Stimmungsbilder noch einmal telefonisch aufbereitet.

Diese Telefonate halten Stimmungsbilder in einem Schwebезustand. Die Telefonkritzeleien, die nebenher entstehen, machen den Übergang zwischen Gestaltfindung und Gestaltauflösung beschaubar. Die eigentümlich schwammige Form solcher Telefonate ergibt sich durch den Versuch, den Verkehrsgefahren des Telefonierens, die sich mit einer Festlegung einstellen könnten, zu entkommen. Erst durch die Festlegung auf ein bestimmtes Bild werden Verwicklungen oder Verdrehungen möglich, während ein In-der-Schwebе-Halten solchen unliebsamen Entwicklungen keine Ansatzstellen bietet.

Besonders deutlich wird das Aufrechterhalten eines Schwebезustandes, wenn am Telefon Verabredungen immer wieder avisiert werden. Aber statt endlich zu einer Einigung zu kommen, verschieben die Teilnehmer ihre Entscheidung auf ein weiteres Telefonat. Man kann ja noch einmal telefonieren, um es dann konkret zu machen. So enden diese Telefonate häufig mit Floskeln wie ›Wir telefonieren noch mal‹ oder ›Ruf noch mal an‹. Durch das Vermeiden einer Festlegung können Stimmungsbilder auch über mehrere Telefonate hinweg in der Schwebе bleiben.

Der Boom der Funktelefone muß im Zusammenhang mit dem Aufrechterhalten eines Schwebезustandes gesehen werden. Der Wunsch, immer und jederzeit erreichbar zu sein, mutet wie ein nicht endender Kontakt mit dem Universum der Fernsprechteilnehmer an, bei dem fortlaufend die neuesten Informationen, Standortangaben und Zustandsberichte eingeholt oder weitergegeben werden. Ein Funktelefon scheint wie ein zusätzliches Sinnesorgan für all das zu sein, was sich außerhalb der Reichweite der natürlichen Sinne abspielt. Weil der Kontakt



kontinuierlich aufrechterhalten bleibt, fühlt sich der Funktelefonbesitzer in einen ständigen Übergang eingebettet, in dem er seine Aktivitäten jederzeit den entferntesten Bedingungen anpassen kann.

»Spiel mit der Unverbindlichkeit« – um Stimmungsbilder auszumalen

Eine dritte Regulationsform nutzt alle Anhaltspunkte aus, die sich beim Telefonieren einstellen, um ein gewünschtes Bild der Wirklichkeit zu erstellen. Am Telefon können Bilder ausgemalt und weitergesponnen werden, wie es bei anderen Formen der Kommunikation nicht möglich wäre.

Dabei entsteht eine zweite, phantastische Realität, die sich fern jeder Kontrollmöglichkeiten vollzieht. Zwei Beispiele illustrieren, wie diese Form der Regulation eine Umdichtung der Wirklichkeit ermöglicht,

indem jeder Anhaltspunkt im Sinne des gewünschten Bildes ausgelegt und eingesetzt wird.

Ein junger Mann berichtet von den Telefonaten, die er in seinem Geschäft führt: »Ich gebe am Telefon meine Bestellungen auf. Die Gespräche laufen immer ganz locker. Die Frau von der Firma L. erzählt immer Geschichten aus dem Haus oder was bei ihr so schiefgegangen ist. Wir hatten bestimmt schon vier bis fünf Monate miteinander telefoniert, und ich hatte mir schon ein Bild von ihr gemacht. So herb und dunkelhaarig, eine richtige Klassefrau.

Dann habe ich mal ein Treffen arrangiert, habe gesagt, ich komme mal vorbei, um etwas abzuholen. Da hat sie direkt gesagt: »Ja gut, treffen wir uns mal«. Als ich sie dann gesehen habe, war das ein richtiges Hausmütterchen, so um die fünfzig, verheiratet und mit Kindern. Da war ich erst mal ent-

täuscht. Die war auch etwas verwundert, als sie mich gesehen hat.«

Das am Telefon zurechtgedrehte Bild kippt jedoch erst dann, wenn die Möglichkeit, das Wunschbild weiter auszumalen, nicht mehr gegeben ist. Erst bei einer persönlichen Begegnung sind die Anhaltspunkte nicht mehr frei kombinierbar, sondern müssen sich in ein Bild einordnen, das fester gefügt ist als die Telefonbilder. In einem zweiten Beispiel hält das Ausmalen einer gewünschten Drehung eine Telefonbeziehung über sechs Monate hinweg aufrecht. Es gelingt den Beteiligten, eine Überprüfung der Telefonbilder immer wieder hinauszuschieben. Während einer Zugfahrt hatten sich die beiden kennengelernt und ihre Telefonnummern ausgetauscht.

»Am nächsten Tag hat er mich gleich angerufen. Er hatte seinem Freund schon glühendst von unserer Begegnung erzählt und meinte, ich sei die wunderbarste Frau der Welt. Von da an hat er mich ein halbes Jahr lang täglich dreimal angerufen. Er war viel auf Reisen, und ich war seine Freundin. Ich existierte nur am Telefon. Wir planten immer, uns zu treffen, aber da kamen immer die tollsten Sachen dazwischen.«

Und weiter: »Ich habe mir das dann ganz toll ausgemalt. Dann habe ich ihm erzählt, was ich alles Tolles mache, aber das stimmte gar nicht so recht. Ich war nur eine leidenschaftliche Rolle. So etwas ginge gar nicht ohne Telefon.«

Indem konkrete Treffen vermieden werden, kann die »leidenschaftliche Rolle« in immer neuen Variationen ausgemalt werden. In ihrer extremen Ausprägung verharrt diese Regulation in endlosen Verwandlungsspielen. Die Beweglichkeit der ausgemalten Bilder verhindert, daß sie einer Überprüfung unterzogen werden; das Telefonieren entgleitet in eine fiktive Traumwelt.

In jüngerer Zeit haben sich eine Reihe von Telefon-Services etabliert, welche die Mög-

lichkeiten des Ausmalens von Wunschbildern am Telefon aufgreifen. Bei einer telefonischen Partnervermittlung ist die Möglichkeit, sich einzulassen und gleichzeitig bedeckt zu halten, eine Erleichterung für die erste Kontaktaufnahme. Weiterführungen sind dadurch jedoch nicht gewährleistet. Häufig stellt sich bei einem persönlichen Treffen heraus, daß die Realität den telefonischen Wunschbildern nicht gerecht werden kann. Am deutlichsten wird die Traumwelt des Telefons bei Angeboten zum Telefonsex, bei denen Anonymität, schnelle Erreichbarkeit, aber auch der jederzeit mögliche Rückzug die Illusion eines konsequenzenlosen Kontakts perfektionieren.

Kultivierung labiler Bilder

Durch das Fehlen von Gestaltungsvorgaben scheint beim Telefonieren eine höhere Beweglichkeit möglich zu sein. Die entstehenden Bilder müssen und können sich während eines Telefonats keiner Bewährungsprobe stellen, sondern bleiben in einem vorgestaltlichen Stadium. Die Steigerung an Beweglichkeit wird jedoch mit einer Labilität der entstehenden Bilder erkauft. Mit dieser Bildlabilität sind die Verkehrsgefahren beim Telefonieren verbunden, die sich in dem Gefühl, verwickelt zu werden, im Entgleiten von Bildern oder in einer erlebten Ohnmacht äußern. Die Chance und die Begrenzung des Telefonierens besteht darin, daß etwas offen bleibt.

Die drei beschriebenen Formen der Regulation entsprechen jeweils einer typischen Umgangsweise mit der Kompositionsfähigkeit der Anhaltspunkte am Telefon. Die Möglichkeit, Bilder am Telefon flexibel zu halten, kann entweder gekappt, in der Schwebe gehalten oder für das Ausmalen von Wunschbildern genutzt werden. Diese Regulierungen kennzeichnen den Umgang eines einzelnen Teilnehmers mit labilen Tele-

fonbildern, und sie beschreiben darüber hinaus die Umgangsformen, die das Medium Telefon einer ganzen Gesellschaft »diktiert« (POSTMAN).

Die Telefonierenden orientieren sich an der Frage, wie ein Entgleiten der labilen Bilder verhindert werden kann. Dies gelingt paradoxerweise, indem die Labilität der Bilder eigens betont wird: Im Verknappen, im Aufrechterhalten eines Schwebezustandes oder im Ausmalen von Bildern greift das seelische Geschehen die Kompositionsfähigkeit am Telefon auf und macht sie nutzbar. Das Telefonieren nimmt sozusagen als Vorstufe der Verwirklichung seinen Platz in unserem Seelenhaushalt ein. Deshalb kann das Telefon auch als »Übergangsmedium« bezeichnet werden. Daß beim Telefonieren etwas in Bewegung gebracht und zugleich ein Verharren ermöglicht wird, verweist auf die kunstvolle Leistung, mit der sich die seelischen Regulationen der labilen Bilder bedienen.

Wer das Telefon zu seinem bevorzugten Kommunikationsmedium macht, kann die Bedingungen des Telefonierens für seine Zwecke nutzen. Er kann Bilder erproben, ohne dabei Konsequenzen zu erfahren. Er kann sich auf eine Beziehung einlassen und gleichzeitig die Distanz wahren. Am Telefon wird aus einem sicheren Abstand heraus, teilweise verborgen hinter einer Schutzmauer, die Illusion einer Nähe vermittelt, die völlig unverbindlich ist. Für einen Flirt sind das ideale Voraussetzungen.

Das Telefon ist, zusätzlich zu der Möglichkeit des Informationsaustauschs, ein Instrument geworden, das uns mit Stimmungsbildern versorgt. Das Telefonieren wird jedoch zunehmend als Ersatz für andere Formen der Begegnung eingesetzt.

Bei der Analyse solcher Ersatzformen stellt sich häufig heraus, daß sie als die »bessere« Lösung vorgezogen werden. Zum Beispiel möchte jemand, der sich einsam fühlt, nur mal eine Stimme ins Zimmer holen. Danach

will er diese Stimme aber auch leicht wieder loswerden.

»Wenn mir irgend etwas Witziges einfällt, dann rufe ich B. an. Oder wenn ich aus dem Büro komme, dann erzähle ich ihm, was dort passiert ist. So, wie ich früher meiner Mutter erzählt habe, was in der Schule los war, wenn ich nach Hause gekommen bin. Es ist wie beim Zusammenwohnen: Du blickst auf und erzählst dem anderen etwas, und ich rufe dann eben B. an. Jemand muß da sein zum Erzählen, das ist wichtig für mich.«

Solche Ersatzbegegnungen nutzen die Unverbindlichkeit, mit der sich ein Stimmungsbild herstellen und wieder abbrechen läßt, aus.

Der steigende Gebrauch des Telefons zeigt, daß unsere Kultur immer häufiger so etwas wie eine Schutzmauer der Unverbindlichkeit aufsucht, daß sie auf der Suche nach Nähe zu anderen Menschen davor zurückschreckt, sich mit allen Konsequenzen einzulassen. Allerdings mangelt es einer Kultur, die in ihren »Fern-Bedienungen« zunehmend Schein und Realität vertauscht, an der Erfahrung von Konsequenzen und damit an der Möglichkeit, angemessene Orientierungssysteme zu entwickeln.

»Zur Charakterisierung von Fern-Bedienung braucht man nur die Worte zusammenzustellen, die mit »Fern-« gebildet werden: Fern-Sehen, Fern-Reisen, Fern-Kraft, Fern-Universität, Fern-Steuerung ..., Fern-Wärme. Wir fühlen uns in einen Fern-Raum versetzt, in dem großräumiges Wirken möglich ist; wir streben weg von den Nestgerüchen in ein Wissen von der Ferne. ... Aber die Fern-Wirkung erscheint auch als eine recht freischwebende Angelegenheit: Alles bewegt sich, und alles bleibt zugleich« (SALBER 1987, 44f).

Auf der Grundlage von SALBERS Beschreibung der heutigen Alltagskultur, die von Fern-Zielen und Fern-Bedienungen, zugleich aber

von Nahkämpfen bestimmt wird, scheint das Telefonieren ein Prototyp des modernen Umgangs mit Wirklichkeit zu sein. Bilder können entworfen, gedreht und wieder verworfen werden, ohne daß dabei Konsequenzen erfahren werden. Die damit verbundenen Freiheiten sind jedoch nur um den Preis einer zunehmenden Labilität der entstehenden Bilder zu haben.

Zusammenfassung

»Selbst wenn der andere unbedingt will, es kann nicht zur Handlung kommen. So beschreibt eine Interviewpartnerin den Zustand beim Telefonieren. Doch trotz der Schutzmauer geraten die Teilnehmer am Telefon häufig in Verstrickungen. Ein Telefongespräch, das einfach oder unverbindlich beginnt, kann bei einer verdrehten Wirklichkeit enden.

Die Untersuchung, die in Tiefeninterviews das Erleben während eines Telefonats erfragt, beschreibt drei typische Formen des Umgangs mit dem Medium und zeigt auf, welche Schwierigkeiten damit verbunden sind, wenn einmal stärker auf das Bändigen, ein anderes Mal stärker auf das Ausnutzen labiler Bilder gesetzt wird.

Die psychologischen Bedingungen des Telefonierens verdeutlichen in besonders ausgeprägter Form die Kunstfertigkeit und die Sehnsucht einer Kultur, bei der die Entscheidungen und Selbstverständlichkeiten des Handelns verlorengehen.

Anmerkung

¹ Das empirische Material wurde von einer Arbeitsgruppe im Rahmen einer Untersuchung am Psychologischen Institut der Universität Köln unter der Leitung von Dr.H.M. Weber erstellt. Bei der Durchführung und Bearbeitung der Interviews haben Ulrike Jezek, Susanne Königs und Georg Krutwig mitgewirkt.

Literatur

- BLOTHNER, D. (1986): Über das Flirtspiel. Zwischenschritte (5)2, 59-72
 FANGMANN, H. et al. (Hg) (1990): Handbuch für Post und Telekommunikation. Köln
 GENTH, R., HOPPE, J. (1986): Telephon! Der Draht, an dem wir hängen. Berlin
 McLUHAN, M. (1968): Die magischen Kanäle. Düsseldorf
 MEYROWITZ, J. (1985): Die Fernsehgesellschaft. Weinheim/Basel 1987
 POSTMAN, N. (1985): Wir amüsieren uns zu Tode. Frankfurt/M 1992
 SALBER, W. (1972): Literaturpsychologie. Bonn
 — (1987): Kulturpsychologie – Wie und Warum. Zwischenschritte (6)2, 40-49
 — (1991): Psychologisch übersetzen. Zwischenschritte (10)2, 26-38
 WELLERSHOFF, D. (1980): Die Sirene. Köln

Abbildungsverzeichnis

- S.58: Jürgen KLAUKE (1984): Aus der Werkgruppe »Schattenbilder«. Fotos, 110x200
 S. 63 — (1984): Schattenbilder. Foto, 110x200
 S.64: Jonathan BOROFKY (1977): Zeichnung bei 2'668'379 und 2'670'098. Tusche/Bleistift auf Papier
 S.65: — (1978): Man in Space, Zeichnung bei 2'568'465. Tusche/Bleistift auf Papier
 S.69: Jürgen KLAUKE (1984): Schattenbilder, Foto, 110x200

Dipl.-Psych. Heiko Thomas
 Bonner Wall 100
 50677 Köln

Arbeitsschwerpunkte: Markt- und Sozialforschung, Ökologische Psychologie, Analytische Intensivberatung