

wicklung mehr mit diesem in die eigene Lebenswelt übersetzten Problem beschäftigt ist als mit dem, was den Ratsuchenden umtreibt, bzw. dass man sich in seiner Lösungsentwicklung wesentlich von den eigenen Zuständigkeiten und administrativen Rahmenbedingungen, unter denen man tätig ist, leiten lässt. Man entwickelt mit anderen Worten Lösungen für ein Problem, das der Ratsuchende gar nicht hat bzw. Lösungen „am Ratsuchenden vorbei“. An dieser Stelle ist die *Fähigkeit zur Perspektivenübernahme* gefordert, um nicht in die Falle der Problem-Verwechslung zu tappen.

Die Chance des letzten Moments

Ein Beratungsgespräch wird typischerweise mit besonderen Wendungen abgeschlossen bzw. ratifiziert („Schönen Dank, jetzt weiß ich weiter.“). Die Ratifizierung ist der letzte Moment eines Beratungsgesprächs. Immer wieder ist zu beobachten, dass Ratsuchende diesen letzten Moment nutzen, um ein weiteres Problem zur Sprache zu bringen oder noch Problemgesichtspunkte ins Gespräch einzubringen, die das Problem in ganz neuer Weise beleuchten. Die Eigenschaft, letzter Moment zu sein, macht die Komponente der Lösungsratifizierung zu einem sensiblen Bereich in Beratungsgesprächen, denn es sind nach aller Erfahrung gerade besonders prekäre, schwierige Problemaspekte, die in dieser Phase neu in das Gespräch eingeführt werden, Aspekte, die die Ratsuchenden gerade wegen ihrer Problematik zurückgehalten haben, bis sie vor der Alternative stehen, sie unerwähnt zu lassen und das Gespräch zu Ende gehen zu lassen oder sie eben „im letzten Moment“ doch noch zur Sprache zu bringen. Die Komponente der Lösungsratifizierung erfordert vom Berater daher nochmals ein besonderes Gespür für offen gebliebene Fragen und ein sensibles Ohr für Botschaften, die in Zwischentönen mitklingen könnten.

Kurz vor Schluß

5.2.2 Help-Desk-Gespräche¹⁵

5.2.2.1 Allgemeine Merkmale von Help-Desk-Gesprächen

In dem Maße, in dem der Computer zum allgegenwärtigen Arbeitsgerät und Gebrauchsgegenstand in unserer Gesellschaft wird, wächst auch der Bedarf an begleitenden Serviceleistungen. Dazu gehört auch der Benutzerservice. Die Bedeutung des Bereichs Benutzerservice verändert sich aber nicht allein quantitativ mit dem

¹⁵ Vgl. zu Help-Desk-Gesprächen: Knapp-Litschko, A.: Help-Desk-Beratung als kooperative Problembewältigung. In Allhoff D. (Hg.): Schlüsselkompetenz Mündliche Kommunikation. München.

Nothdurft, W. (1998): Kommunikation im Benutzerservice. Fernstudiengang Informatik. Koblenz.

Anwendungsumfang des Computers, sondern gleichzeitig auch qualitativ hin zu einer zunehmenden Berücksichtigung von Nutzerperspektiven und -interessen. Dies hat mit Nutzungsveränderungen zu tun, die ihrerseits z.T. mit der zunehmenden Verbreitung des Computers verbunden sind:

**Die Wichtigkeit
von Service im
EDV-Bereich**

- EDV-Lösungen werden zunehmend auf die speziellen Benutzerinteressen und -wünsche hin entwickelt oder angepasst – dazu bedarf es der stärkeren Berücksichtigung spezifischer Nutzungsanforderungen, besonderer betrieblicher Rahmenbedingungen etc. des jeweiligen Auftraggebers.
- Die Gruppe der Computer-Nutzer besteht nicht mehr nur aus professionellen Nutzern, wie den Anwendungs- und Systemprogrammierern, oder aus Technik- oder EDV-Interessierten, sondern zunehmend aus Laien im Sinne von Programmier- und Systemkenntnissen (Anfänger, Normalbenutzer, Pseudoprofis, Profis). Benutzerservice muss sich in allen relevanten Bereichen (Beratung, Betreuung, Verkauf, Schulung) an Wissensbestände und Perspektiven der Bandbreite vom Laien bis zum EDV-Profi anpassen.
- Darüber hinaus ist Beteiligung heutzutage ein hoch stehender gesellschaftlicher Wert, der sehr stark mit Fragen des Selbstwertgefühls und der Wahrnehmung sozialer Beziehungen zu tun hat.

Entscheidend für das Gelingen der Serviceleistung ist die Sozialbeziehung zwischen den Beteiligten, also EDV-Mitarbeiter und Nutzer. Die Sozialbeziehung bildet gleichsam den fruchtbaren Boden, auf dem die einzelnen Begegnungen zwischen EDV-Mitarbeiter und Nutzer sich entwickeln und gedeihen können.

5.2.2.2 Besonderheiten der Sozialbeziehung in Help-Desk-Gesprächen

Die Kommunikation im Rahmen des Arbeitsfeldes Benutzerservice ist durch eine besondere Sozialbeziehung zwischen den Beteiligten geprägt. Auch bei diesem Gesprächstyp ist die Sozialbeziehung ‚komplementär‘, weil die beiden Beteiligten sich in einer Vielzahl von Gesichtspunkten unterscheiden, sich aber in dieser Unterschiedlichkeit ergänzen.

Im Einzelnen:

Wissen

- *Differenz von Wissen*
Die Beteiligten unterscheiden sich signifikant in ihrem Wissen über den Gegenstand ihrer Beziehung, das Computersystem. Der EDV-Mitarbeiter verfügt über das relevante Fachwissen samt seiner systematischen Einbettung (Informatik) und die Fähigkeit, es situationsangemessen einzusetzen. Der Nutzer verfügt über sein Erfahrungswissen, das er durch seinen bisherigen Umgang mit einem Computersystem erworben hat. Das Fachwissen des EDV-Mitarbeiters ist in der Idealform systematisch und angereichert mit seinem Betriebswissen, das er aufgrund seiner professionellen Tätigkeit erworben hat. Dieses ist in der Form

generalisierter Erfahrungsaussagen gespeichert („Meist ist es so, dass ...“). Hinzu kommt praktisches Wissen im Umgang mit dem Computersystem. Gerade dieses ist ihm oft so weit in Fleisch und Blut übergegangen, dass es in der Kommunikation mit dem Nutzer als selbstverständlich vorausgesetzt wird bzw. nicht daran gedacht wird, es ausdrücklich zu erläutern (s. 5.1.2.1, Problem der Aussagensicherheit). Das Wissen des Nutzers ist demgegenüber gewonnen aus partikulären Erlebnissen, die durch selektives Fachwissen punktuell gestützt werden, und durch Generalisierungen. Die Wissensbestände unterscheiden sich also in ihrem Umfang, ihrer Tiefe und Fundiertheit und in ihrer Verankerung in übergeordneten Bezugssystemen (Informatik vs. Alltagswissen).

- *Diskrepanz in Können*

Unter „Können“ soll hier die psychomotorische Fertigkeit im Umgang mit dem Computersystem verstanden werden. Ein wesentlicher Teil der Beziehung zwischen EDV-Mitarbeiter und Nutzer spielt sich am Rechner selbst ab. Hier kann der EDV-Mitarbeiter zeigen, „was er kann“. Die Geschwindigkeit, mit der er an der Tastatur hantiert und die Umstandslosigkeit, mit der er weiß, „welche Taste jetzt gedrückt werden muss“, ist ein wesentliches Unterscheidungskriterium zwischen ihm und dem Nutzer und führt bei diesem bisweilen zum Eindruck von Zauberei und Magie. Hier liegt eine wesentliche Quelle für Selbstinszenierungen des EDV-Mitarbeiters (vgl. Kurseinheit 2, Kap. 5.3).

Können

- *Divergenz in Betroffenheit*

Mit „Betroffenheit“ ist die gefühlsmäßige Einstellung gemeint, die der Beteiligte zum Gegenstand Computersystem hat. Beide Partner, Nutzer wie EDV-Mitarbeiter, haben eine solche emotionale Beziehung. Die des EDV-Mitarbeiters mag eher durch Begeisterung, Spaß, Faszination, oder – bei Routiniers – durch Langeweile bestimmt sein. Als dominante Gefühle des Nutzers werden dagegen in der Literatur häufig angegeben:

Betroffenheit

Bedrohung aufgrund des Gefühls, den Anschluss zu verlieren,

Zumutungen aufgrund der Anforderungen des Gerätes an den Nutzer,

Hilflosigkeit angesichts eigenen Unverständnisses und der Komplexität des Systems.

Darüber hinaus fungieren Computersysteme häufig als willkommene und geeignete Projektionsflächen für Wünsche, Hoffnungen und Ängste, die – aus anderen Lebensbereichen stammend – auf dem Computersystem gleichsam „abgeladen“ werden und dessen emotionale Bedeutung mitbestimmen.

- *Diversifikation der Sichtweisen*

Unter „Sichtweise“ wird die handlungspraktische Orientierung der Beteiligten auf den Gegenstand Computersystem verstanden. Diese Orientierung ist geprägt

Sichtweisen

von den beruflichen und betrieblichen Anforderungen an den Beteiligten, seinen Plänen, Zielen, Interessen und seiner Position im Beziehungsgeflecht des Betriebs, seiner Rolle in Machtspielen, Karrierekämpfen und Intrigen (vgl. Kurseinheit 2, Kap. 5.1). Das Interesse des Nutzers am Computersystem mag vor allem darin liegen, dass er mit diesem seinen Status im Betrieb erhöhen kann, oder auch in seiner „symbolischen Stuserhöhung“ (so zu sein wie die Besseren). Die Sichtweise ist ferner geprägt von seinem Verständnis des Gegenstandes, dem (meist impliziten) Modell, das er sich von seinem Computersystem macht, den Lebensverhältnissen und seiner Selbstdefinition, die er innerhalb seines sozialen Milieus entwickelt (Habitus). Ein Nutzer sieht sein Computersystem als Moment dieses Ensembles, und es erhält für ihn in diesem Zusammenhang seine Bedeutung. Diese Bedeutung ist daher primär nicht technisch bestimmt, sondern lebensweltlich, d.h. aus seinen beruflichen und außerberuflichen Zusammenhängen heraus. Die Sichtweise des Nutzers ist außerdem erfahrungsgebunden, d.h., er geht in seinem Umgang mit dem Computersystem von dem aus, was er sieht.

Aus einem Bericht über Schulungsseminare:

„Geht man davon aus, dass der Computer phänotypisch nichts weiter ist als ein Blechkasten, der über Datenleitungen mit Tastaturen, Monitoren, Drucker etc. verbunden ist, so spiegeln die Beschreibungen der Gesprächsteilnehmer in etwa das wider, was sie sehen: die materielle Realisation der Maschine Computer. Die nichtmateriellen Bestandteile des Computers werden von keinem Seminar- teilnehmer mehr angesprochen.“¹⁶

Vorstellungen

- *Dichotomie der Diskurse*
Unter „Diskurs“ soll die Art und Weise verstanden werden, in der Menschen sich über einen Gegenstand, z.B. ein Computersystem, unterhalten und verständigen. „Dichotomie“ bedeutet, dass die Diskurse der Beteiligten sich wie getrennte Sprachen gegenüberstehen. Die „Sprache“ des typischen Nutzers unterscheidet sich beträchtlich von der, in der EDV-Mitarbeiter über Computersysteme kommunizieren. Unterschiede bestehen

Terminologie

- in der Terminologie: Nutzer reden in einer gleichsam „zusammengestrickten“ Ausdrucksweise über Computersysteme, in der Fachtermini und eigene Wortschöpfungen, Ausdrücke aus der Alltagssprache und Metaphern zusammenkommen. Der EDV-Mitarbeiter demgegenüber ist in der Beherrschung einer Fachterminologie geschult und auf ihre Verwendung verpflichtet. Er kann sich einem Nutzer gegenüber

¹⁶ Möller, R. (1990): Der Weg zum „User“. Probleme von EDV-Novizen bei der Aneignung des Phänomens Computer. In: Rammert, W. (Hg.) Computerwelten - Alltagswelten. Opladen. S. 144 – 161.

durch die Vorführung korrekter Verwendung von Fachausdrücken als Experte profilieren.

- in den Deutungsmustern: Deutungsmuster von Nutzern beruhen häufig auf so genannten Anthropomorphisierungen, d.h. auf der Zuschreibung menschlicher Eigenschaften an den Rechner („Heute will er mich wieder mal ärgern.“). EDV-Mitarbeiter dagegen beschreiben die Systeme als technisch-funktionale Geräte mit entsprechend elektronisch- und informatikbasierten Funktionsmodellen. **Deutungsmuster**
- in der Tonart: Aufgrund des Routinecharakters der Tätigkeit (und oft der Haltung Nutzern gegenüber) einerseits und des Problemdrucks der Nutzer andererseits wird die Stimmlage, in der EDV-Mitarbeiter zu den Nutzern sprechen, von diesen oft als herablassend und überheblich empfunden, insbesondere, wenn das Gespräch über das Medium des Telefons erfolgt, das einen distanzierteren Umgang mit dem Gesprächspartner (im Vergleich zur Begegnungssituation) erleichtert. (Abb. 2) **Tonart**
- in den zugrunde liegenden Modellen: Das Modell des Nutzers ist erfahrungsgebunden und wesentlich anschauungsgebunden. Die Anschauung ist am Modell der klassischen Mechanik orientiert.

„Viele Maschinen des klassisch-mechanischen Typs kann man als funktionale Erweiterungen des menschlichen Körpers interpretieren, sie verstärken entweder die Muskelkraft derer, die sie einsetzen, vergrößern deren Reichweite oder erweitern den menschlichen Sinnesapparat. All diese Funktionen sind in ihrer Grundfunktion alltagspraktisch nachvollziehbar. Im Prinzip tun einfache Maschinen nichts anderes als die Physis des Menschen. Die Funktionsweise und die gesamte „Logik„ dieser Maschinen kann ohne exaktes Wissen über das mechanische „Wie„ aus dieser Parallelität erschlossen werden. **Implizite Modelle**

Anders verhält es sich mit der Maschine Computer. Da auch der Computer mit der realen Welt interagiert, kann er zwar nicht völlig außerhalb der Regeln dieser Welt stehen, seine interne Arbeitsweise ist jedoch von diesen Regeln völlig abgekoppelt. Sie genügt allein dem System der formalen Logik. Der Versuch, sich diesem System mit den vom Alltagswissen absorbierten Wissensbeständen der klassischen Physik zu nähern, ist zum Scheitern verurteilt.“¹⁷

¹⁷ Ebd. S. 144.

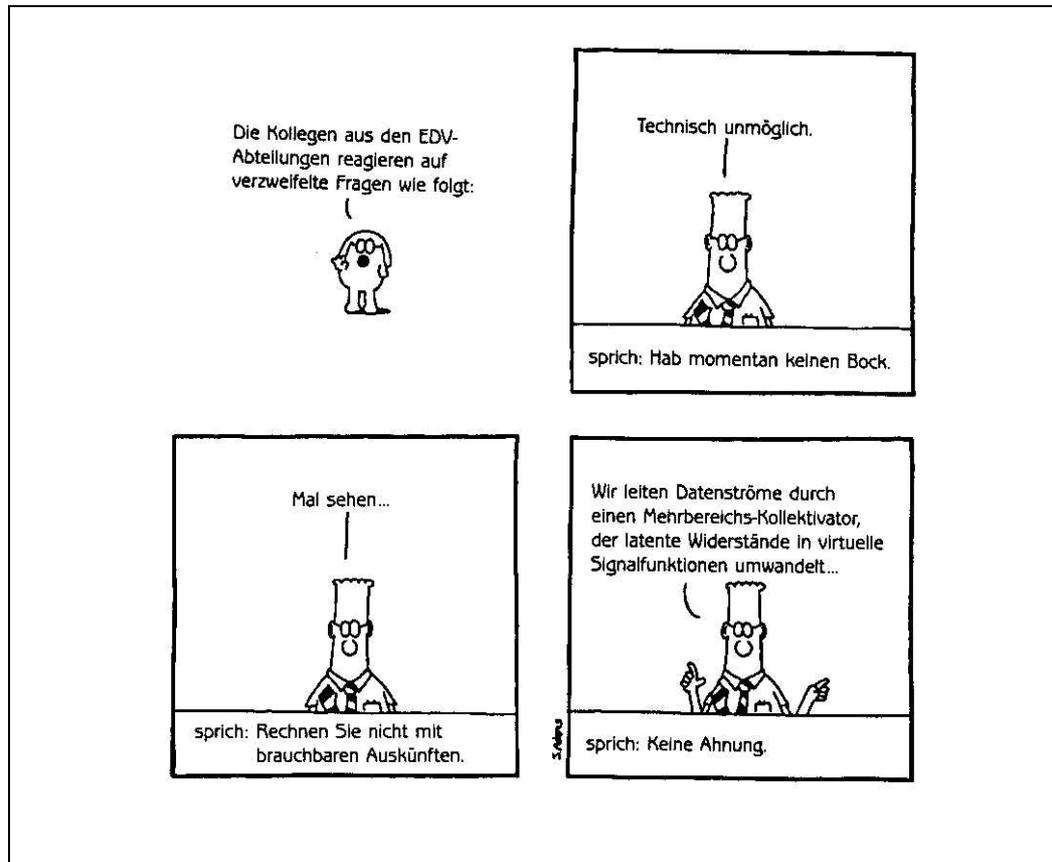


Abb. 2: Computerchaos (aus: Adam, S., 1999, S. 78–81)



Übungsaufgabe

5.4 Erläutern Sie einige Besonderheiten der komplementären Beziehung zwischen EDV-Mitarbeiter und Nutzer.

5.2.2.3 Spezielle Kommunikationsprobleme in Help-Desk-Gesprächen

Rollenkonstellationen

„Rolle“ bedeutet in diesem Zusammenhang Erwartungen in einer Kommunikationssituation an das Gegenüber (was der andere tun soll), Ansprüche (was man selbst will), Zulassungen (was man den anderen tun lassen würde) und die Wahrnehmung der eigenen Position dem anderen gegenüber. All dies wird meist zum