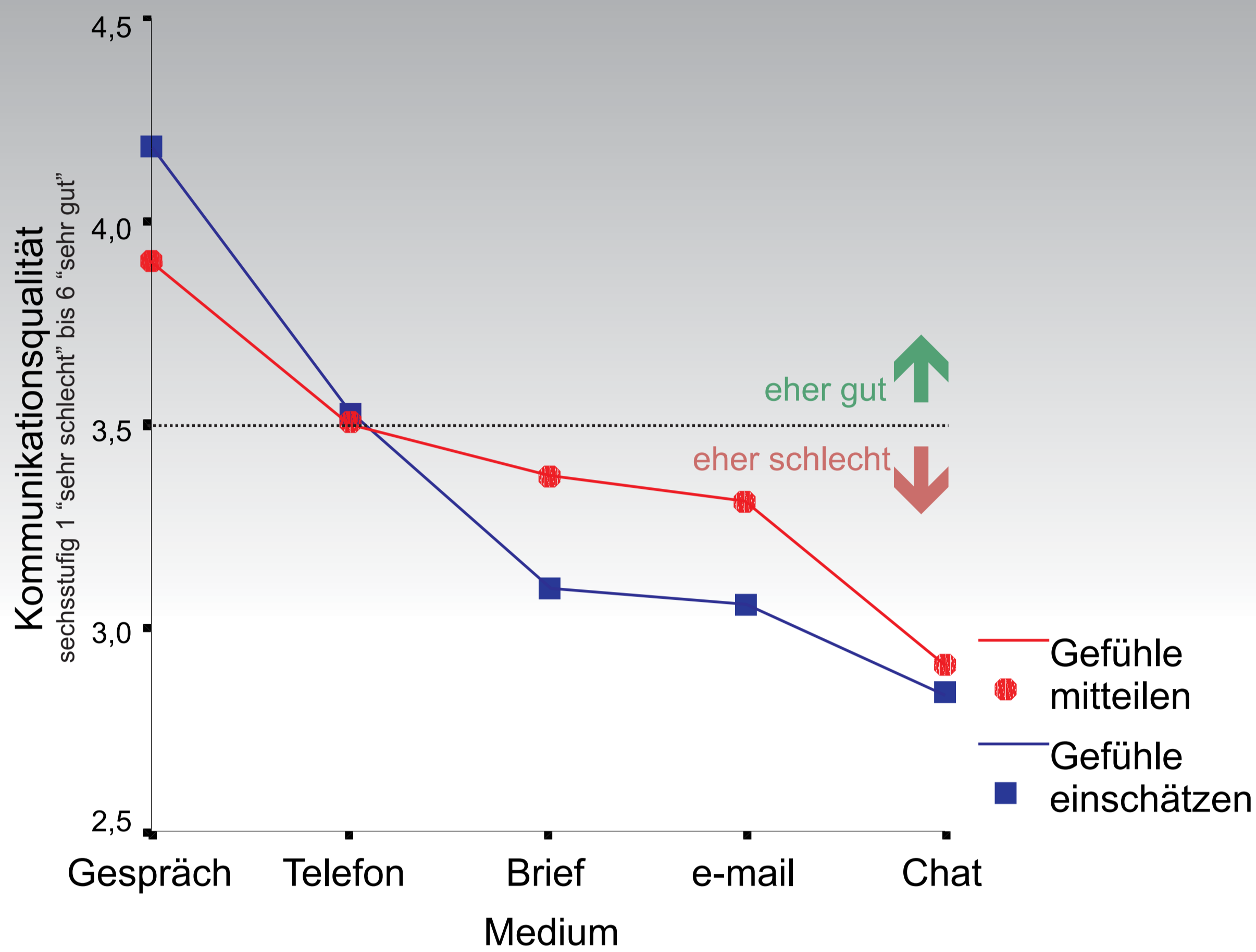


# Mittelbarkeit von Emotionen in Computervermittelter Kommunikation

## Ergebnisse einer Online-Befragung

J. Hartig, N. Jude & H. Moosbrugger

### Wie gut können Gefühle in verschiedenen Medien kommuniziert werden?



Kommunikationsqualität beim Mitteilen und Einschätzen von eigenen bzw. fremden Emotionen in verschiedenen Medien (N = 146, gepoolt über beide Geschlechter)

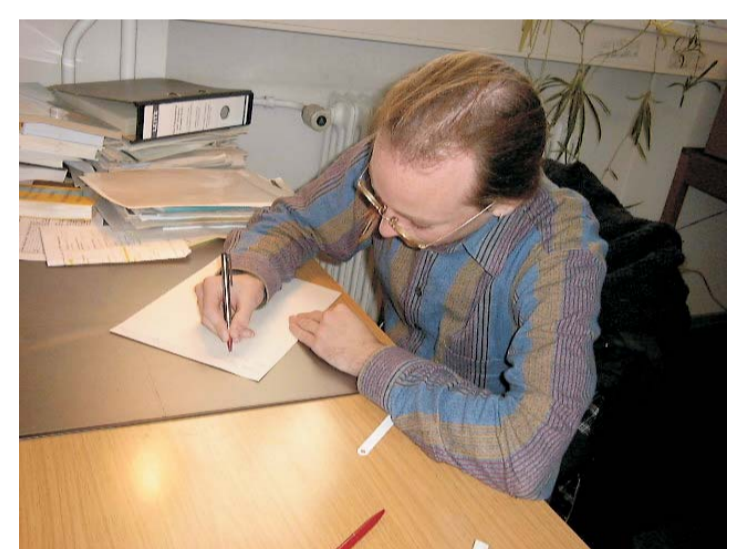
Es zeigt sich ein deutlicher Effekt des Mediums (Gespräch, Telefon, Brief, e-mail und Chat) auf die Kommunikationsqualität. Die Kommunikationsrichtung (Gefühle einschätzen vs. mitteilen) hat keinen Effekt, allerdings besteht eine Wechselwirkung zwischen dem Medium und der Kommunikationsrichtung: Im persönlichen Gespräch können Gefühle anderer besser eingeschätzt als eigene mitgeteilt werden, bei der Kommunikation per Brief, per e-mail und im Chat ist dies umgekehrt. Diese Wechselwirkung legt nahe, daß es gerade die nonverbalen Kommunikationskanäle wie z.B. Mimik oder Stimmlage sind, die in der Face to Face-Kommunikation zur Einschätzung der Gefühle eines Kommunikationspartners herangezogen werden. Da diese in distanzierteren Medien wie z.B. in CMC wegfallen, wird dort das Einschätzen fremder Emotionen als schwerer empfunden als das Mitteilen eigener.



Persönliches Gespräch



Telefon



Brief



Chat

Computervermittelte Kommunikation (CMC)



e-mail

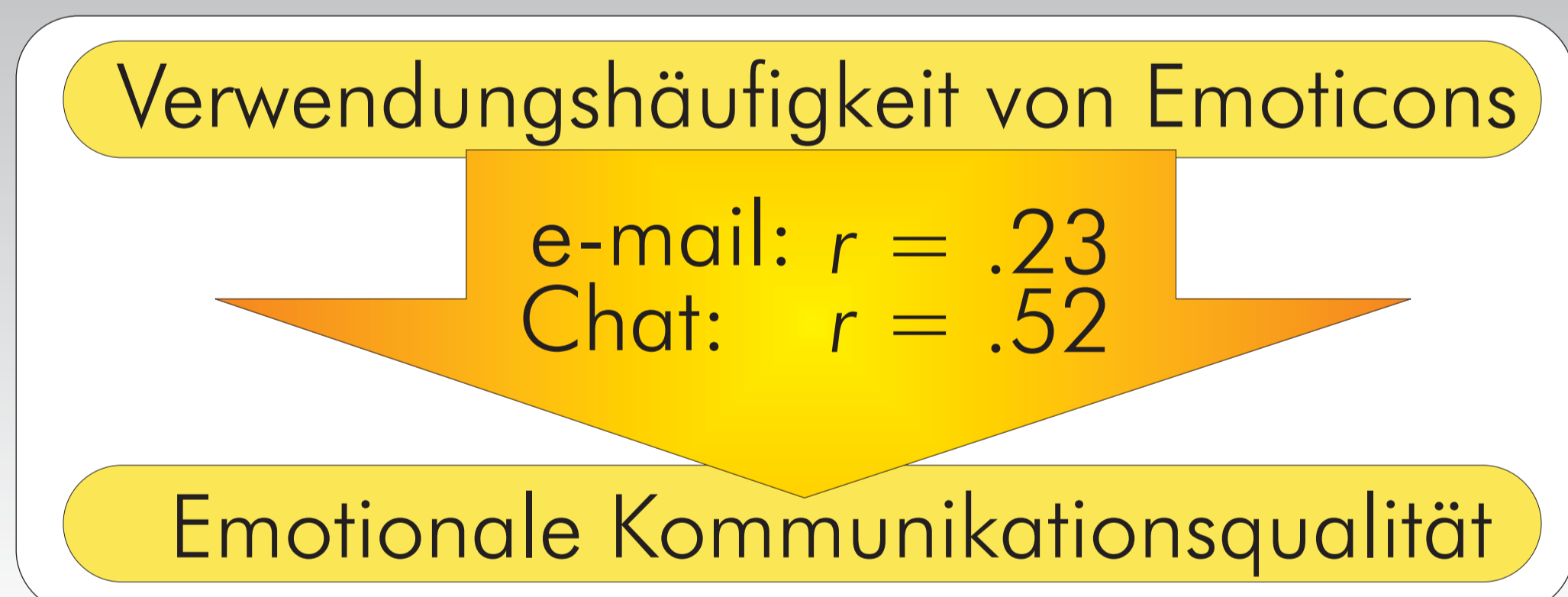
### Vermitteln grafische Emoticons in CMC Emotionen?

Am häufigsten verwendete Emoticons

- |     |                   |     |                           |
|-----|-------------------|-----|---------------------------|
| :-) | } fröhlich<br>98% | ;-) | } ironisch<br>75%         |
| :o) |                   | :)  |                           |
| :~) |                   | :-) | } traurig<br>67%          |
| 8-) |                   | :(  |                           |
| :)  |                   | :-o | überrascht 11%            |
|     |                   | :-p | herausgestreckte Zunge 9% |



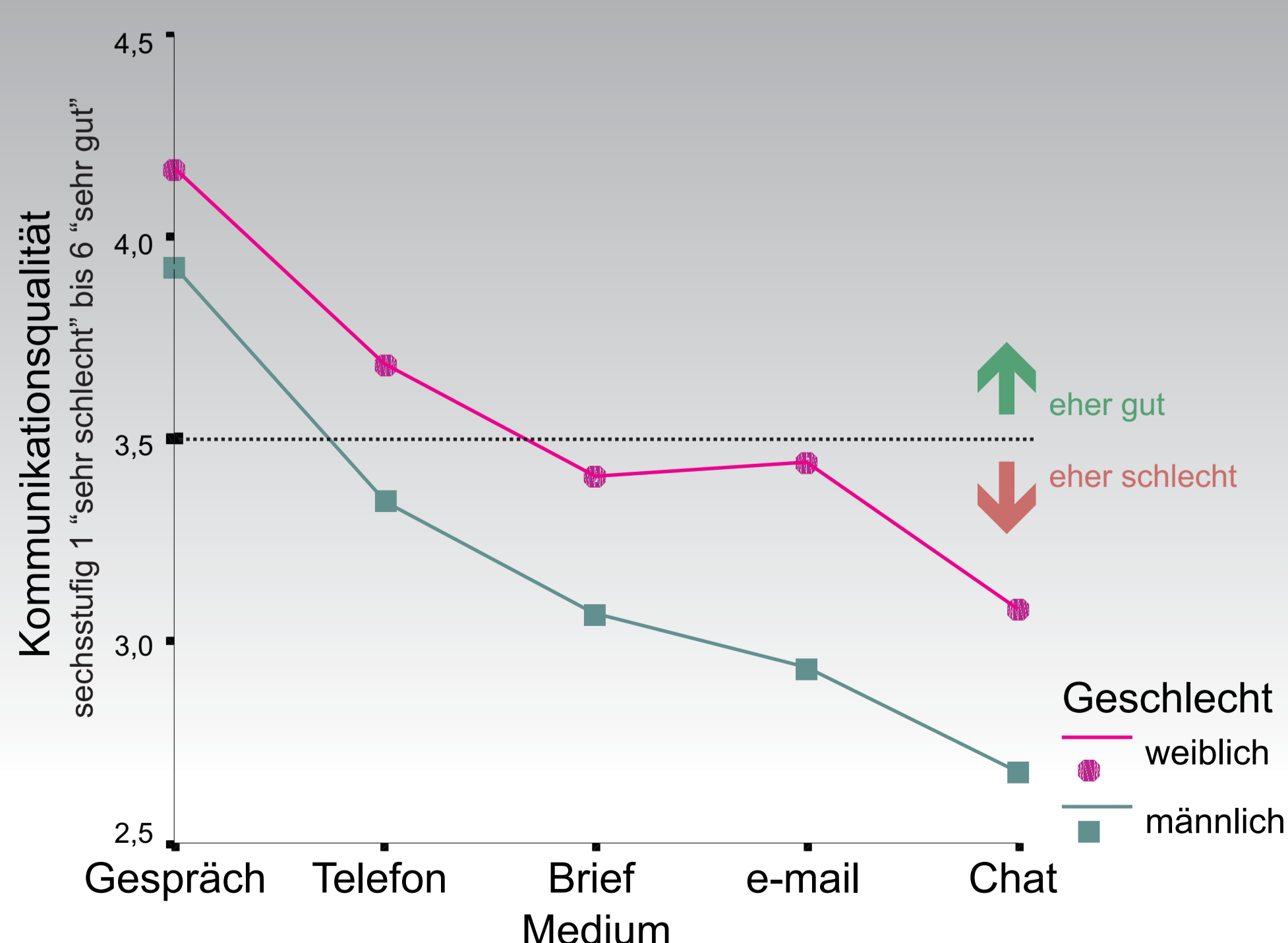
Für den Chat und für e-mail findet sich ein positiver Zusammenhang zwischen der individuellen Verwendungshäufigkeit von Emoticons und der selbsteingeschätzten Fähigkeit, in dem jeweiligen Medium Emotionen mitzuteilen.



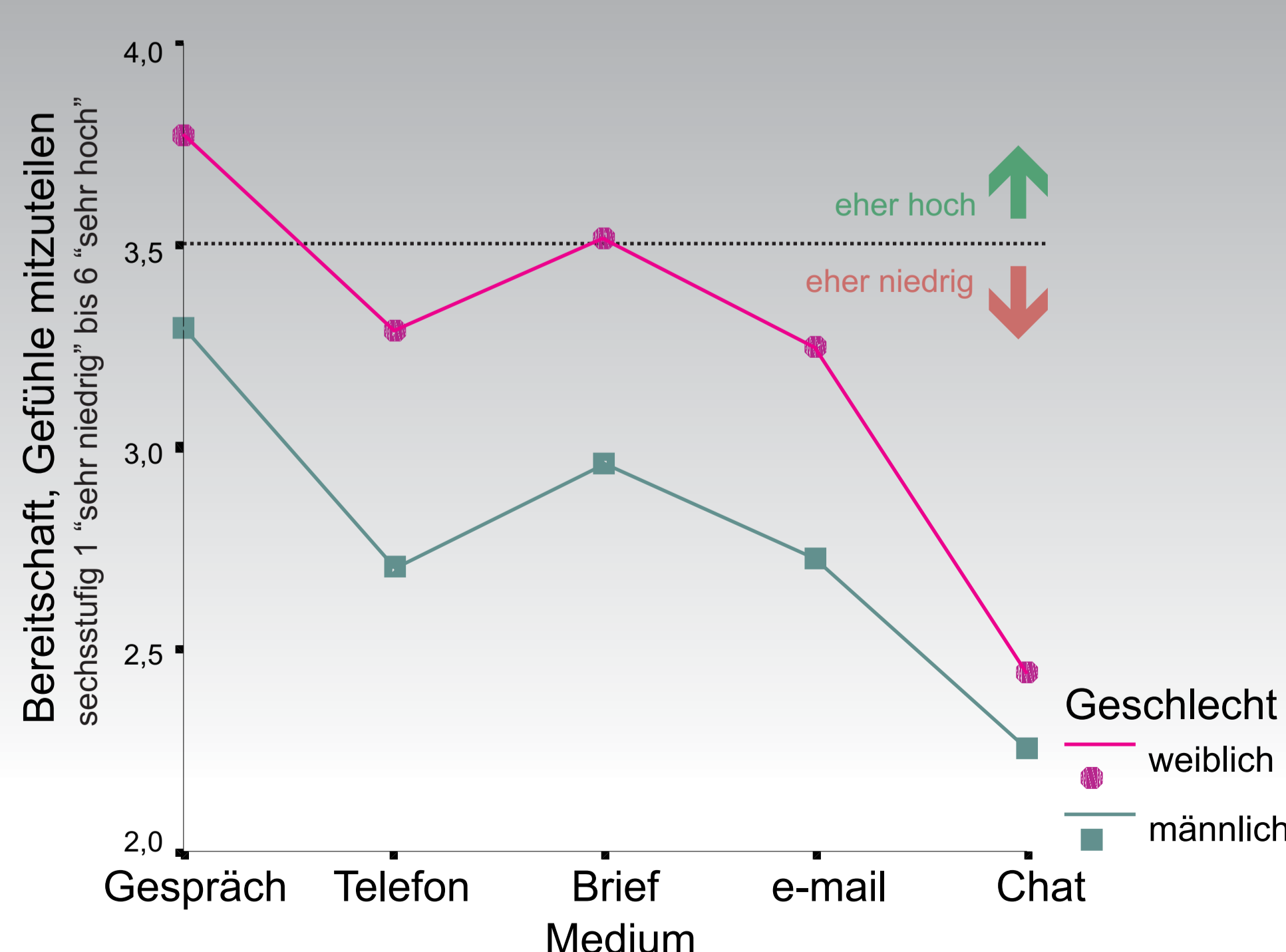
Der größte Teil der Befragten (72%) kennt mehr als fünf verschiedene Emoticons, die meisten (68%) verwenden selbst aber nur ein bis vier davon.

Auch im offenen Antwortmodus äußerten die Untersuchungsteilnehmer/-innen, daß mit Emoticons Ironie verdeutlicht sowie eigene Gefühle und Stimmungen ausgedrückt werden können.

### Gibt es auch in CMC geschlechtsspezifische Unterschiede bei der Kommunikation von Gefühlen?



Mittlere Kommunikationsqualität beim Mitteilen eigener und Einschätzen fremder Emotionen in verschiedenen Medien in Abhängigkeit vom Geschlecht (N = 146, gepoolt über beide Kommunikationsrichtungen)



Mittlere Bereitschaft zum Mitteilen von Emotionen in verschiedenen Medien in Abhängigkeit vom Geschlecht (N = 147)

Frauen schätzen ihre Fähigkeit sowohl zur Mitteilung eigener als auch zur Einschätzung fremder Gefühle in allen erhobenen Medien signifikant höher ein als Männer. Signifikant höher ist auch - außer im Chat - die Bereitschaft der weiblichen Befragten, Gefühle auszudrücken.

Frauen verwenden in privater e-mail signifikant häufiger Emoticons und halten Emoticons für geeigneter, um Gefühle zu kommunizieren.

