

Jacqueline Bellon · Friederike Eyssel ·  
Bruno Gransche · Sebastian Nähr-  
Wagener · Ricarda Wullenkord

# Theorie und Praxis soziosensitiver und sozioaktiver Systeme

---

# Theorie und Praxis soziosensitiver und sozioaktiver Systeme

---

Jacqueline Bellon · Friederike Eyssel ·  
Bruno Gransche ·  
Sebastian Nähr-Wagener ·  
Ricarda Wullenkord

# Theorie und Praxis soziosensitiver und sozioaktiver Systeme



Jacqueline Bellon  
Universität Siegen  
Siegen, Deutschland

Bruno Gransche  
Institut für Technikzukünfte (ITZ)  
Karlsruher Institut für Technologie (KIT)  
Karlsruhe, Deutschland

Ricarda Wullenkord  
Universität Bielefeld  
Bielefeld, Deutschland

Friederike Eyssel  
Universität Bielefeld  
Bielefeld, Deutschland

Sebastian Nähr-Wagener  
Institut für Technikzukünfte (ITZ)  
Karlsruher Institut für Technologie (KIT)  
Karlsruhe, Deutschland

ISBN 978-3-658-34155-8                    ISBN 978-3-658-34156-5 (eBook)  
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-34156-5>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnetet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert durch Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2022  
Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.  
Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.  
Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Lektorat/Planung: Cori A. Mackrodt  
Springer VS ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.  
Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

*Das Projekt poliTE – Soziale Angemessenheit für Assistenzsysteme adressierte das Phänomen sozialer Angemessenheit unter dem Begriff der ‚Kulturtechniken‘ zur Bewältigung von sozial geteilten Handlungszusammenhängen und dessen mögliche Übertragbarkeit auf Mensch-Technik-Interaktionen. PoliTE war ein Verbundprojekt des Center for Cognitive Interaction Technology, vormals Exzellenzcluster Cognitive Interaction Technology (CITEC) der Universität Bielefeld und des Forschungskollegs ‚Zukunft menschlich gestalten‘ (FoKoS) der Universität Siegen und wurde vom Referat 616 ‚Interaktive Technologien für Gesundheit und Lebensqualität‘ (BMBF) in der Förderlinie ‚Technik zum Menschen bringen‘ von 2017 bis 2021 gefördert (Förderkennzeichen: 16SV7880K).*

---

## Danksagung

Wir bedanken uns herzlich bei unserem Projekträger, dem *VDI-VDE-IT* und hier insbesondere bei Constantin von Dewitz für die konstruktive Zusammenarbeit, sowie für die Unterstützung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, besonders bei Katrin Nostadt und Annette Eickmeyer-Hehn. Cornelius Höller hat sich engagiert als Elternzeitvertretung in das Projekt eingebracht, zuvor zudem in seiner Rolle als Praktikant. Unser Dank gilt darüber hinaus den *polITE*-Hilfskräften Stefania Reichberg, Viktoria Ehrmann, Sophia Forntheil, Jessica Kräft, Wanda Hartmann und Nele Zeckel für die produktive Zusammenarbeit. Des Weiteren möchten wir uns bei allen Praktikant:innen bedanken, die das Projekt unterstützt haben. Nicht zuletzt möchten wir Barbara Steins und Anke Rabe für die unermüdliche Unterstützung in administrativen Belangen besonderen Dank aussprechen.

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Kurzpräsentation und Knergebnisse des Forschungsprojekts</b>	
<b>poliTE</b> .....	1
1.1 PoliTE – Soziale Angemessenheit für Assistenzsysteme .....	1
1.2 Zusammenfassung der Forschungsergebnisse .....	3
<b>2 Inhalt und Nutzungshinweise</b> .....	7
<b>3 Was ist Soziale Angemessenheit? Stimmen aus 90 Jahren</b>	
<b>Forschung</b> .....	11
<b>4 Das FASA-Modell</b> .....	17
4.1 Der Faktor «Handlungs- und Verhaltensweise» .....	23
4.1.1 Theoretische Schlaglichter zu «Handlungs- und Verhaltensweisen» .....	26
4.1.1.1 Wissensorganisation und Schemata .....	26
4.1.1.2 Informationsverarbeitung und computerbasierte Wahrnehmungssimulation .....	32
4.1.2 «Handlungs- und Verhaltensweisen» und soziosensitive/sozioaktive Assistenzsysteme .....	37
4.2 Der Faktor «Situation» .....	39
4.2.1 Theoretische Schlaglichter zu «Situation» .....	42
4.2.1.1 Situationsdefinitionen .....	42
4.2.1.2 Kulturdimensionen als Orientierungshilfen für das Situationsverständnis .....	47

4.2.2	«Situation» (Kultur) und soziosensitive/sozioaktive Assistenzsysteme .....	58
4.3	Der Faktor «Individuelle Varianzen» .....	64
4.3.1	Theoretische Schlaglichter zu «Individuelle Varianzen» .....	68
4.3.1.1	Social Cognitive Theory .....	69
4.3.1.2	Social Dominance Theory .....	69
4.3.1.3	Über die Logik der Angemessenheit als Theorie der Entscheidungsfindung .....	70
4.3.2	«Individuelle Varianzen» und soziosensitive/sozioaktive Assistenzsysteme .....	73
4.4	Der Faktor «Relationen der Interagierenden» .....	75
4.4.1	Theoretische Schlaglichter zu «Relationen der Interagierenden» .....	78
4.4.1.1	Respekt und Anerkennung .....	78
4.4.1.2	Goffmans Rahmenanalyse .....	79
4.4.1.3	Social Relations Model .....	80
4.4.1.4	Expectancy Violations Model .....	81
4.4.1.5	Status und Macht in Interaktionen .....	81
4.4.1.6	Face-Saving View .....	82
4.4.1.7	Etiquette Engine .....	83
4.4.1.8	Das Höflichkeitsprinzip .....	84
4.4.2	«Relationen der Interagierenden» und soziosensitive/sozioaktive Assistenzsysteme .....	85
4.5	Der Faktor «Üblichkeitssstandards» .....	87
4.5.1	Theoretische Schlaglichter zu «Üblichkeitssstandards» .....	90
4.5.1.1	Spielregeltheoretische Ansätze sozialer Normen .....	91
4.5.1.2	Rational Choice Theory und Spieltheorie .....	92
4.5.1.3	Normaktivationsmodell .....	96
4.5.1.4	Umgangsformen .....	97
4.5.2	«Üblichkeitssstandards» und soziosensitive/sozioaktive Assistenzsysteme .....	102
5	<b>Baumstrukturen der sozialen Angemessenheit</b> .....	105
6	<b>Anwendung des <i>FASA-Modells</i> auf technische Systeme</b> .....	113
6.1	Anwendungsbeispiel 1 – Ein Roboter-Barista .....	115
6.2	Anwendungsbeispiel 2 – Kindchenschema .....	117

6.3	Anwendungsbeispiel 3 – That robot touch .....	117
6.4	Anwendungsbeispiel 4 – Kommt ein Roboter den Flur entlang .....	119
6.5	Anwendungsbeispiel 5 – Wait for it... Hello! .....	119
6.6	Anwendungsbeispiel 6 – CLIPPY .....	120
6.7	Fiktives Anwendungsbeispiel/Gedankenexperiment .....	122
<b>7</b>	<b>Reflexionen über soziosensitive und sozioaktive Technik .....</b>	<b>133</b>
7.1	Soziale Angemessenheit und Taktgefühl .....	134
7.2	Warum soziale Angemessenheit in Mensch-Technik-Interaktionen? .....	136
7.3	Soziosensitive/Sozioaktive Systeme als scheinbar menschlich? .....	137
7.4	Vorteile soziosensitiver/sozioaktivier Technik? Wozu und wozu nicht? .....	140
7.5	Technik interpretiert nicht und versteht nicht .....	142
7.6	Höflichkeit als schuldlose Täuschung – <i>fake it until you make it</i> .....	142
7.7	Soziosensitive und sozioaktive Technik als Ermöglichungsbedingung und Kultivierungsfaktor für menschliche Urteilskraft sozialer Angemessenheit? .....	145
7.8	Mensch-Technik-Differenzen .....	147
7.9	Orientierung an Regeln ... .....	149
7.10	Herausforderungen technischer Implementierung .....	151
<b>Glossar</b>	.....	<b>153</b>
<b>Literatur</b>	.....	<b>163</b>



# Kurzpräsentation und Knergebnisse des Forschungsprojekts poliTE

1

## 1.1 PoliTE – Soziale Angemessenheit für Assistenzsysteme

Das Projekt **PoliTE – Soziale Angemessenheit für Assistenzsysteme** adressierte das Phänomen sozialer Angemessenheit unter dem Begriff der ‚Kulturtechniken‘ zur Bewältigung von sozial geteilten Handlungszusammenhängen und dessen mögliche Übertragbarkeit auf Mensch-Technik-Interaktionen. *PoliTE* war ein Verbundprojekt des *CITEC* (*Center for Cognitive Interaction Technology; vormals Exzellenzcluster Cognitive Interaction Technology*) der Universität Bielefeld und des *FoKoS* (*Forschungskolleg ‚Zukunft menschlich gestalten‘*) der Universität Siegen und wurde vom Bundesministerium für Bildung und Forschung, Referat 616 Interaktive Technologien für Gesundheit und Lebensqualität unter dem Motto ‚Technik zum Menschen bringen‘ gefördert (Förderkennzeichen 16SV7880K).

Ausgangspunkt des Projekts war die Annahme, dass die Bedeutung **interaktiver, lernfähiger Systeme** in immer mehr Lebensbereichen weiter zunimmt. Die Nutzung digitaler Sprachassistenten, sozialer Roboter oder virtueller Agenten betrifft den konkreten, beruflichen wie privaten Alltag vieler Menschen. Für den **zwischenmenschlichen Umgang** haben sich in jeder Kultur mehr oder weniger komplexe Regeln und Techniken des Verhaltens, des Umgangs und der (**sozialen**) **Angemessenheit** entwickelt, etwa wann Entschuldigungen, Grüße, Glückwünsche, Maßregelungen oder andere soziale Praktiken und Rituale angebracht sind und wie diese zu vollziehen sind. Derartige **Kulturtechniken des Verhaltens** und die sie regulierenden Üblichkeiten, Verhaltensnormen oder Konventionen werden – häufig ungeschrieben – tradiert und von Individuen im Zuge ihrer Sozialisation erworben. So lassen sich Verhaltensweisen als sozial mehr oder weniger angemessen etwa in Abhängigkeit von Person, Rolle, Situation, Kontext, Kultur,

Zeit etc. beurteilen. Gerade wenn unser Alltag künftig zunehmend mit intelligenter Assistenztechnologie (von sozialen Robotern bis zum Sprachassistenten des *Smartphones*) durchdrungen ist, stellen sich Fragen bezüglich eines Zusammenhangs solcher Kulturtechniken des Verhaltens und ‚intelligenter‘ technischer Systeme: **Können und sollten diese mit Fähigkeiten zu einem sozial angemessenen Umgang ausgestattet werden?** – das war ein leitendes Erkenntnisinteresse des Forschungsprojektes *polITE*.

Im Rahmen von *polITE* wurde eine interdisziplinäre Literaturrecherche zu natur- und geisteswissenschaftlichen, zu philosophischen sowie zu empirischen und technischen Aspekten der sozialen Angemessenheit vorgenommen und eine Systematisierung der Ergebnisse geleistet. Um einen Überblick über die interdisziplinäre Forschungs- und Theorienlandschaft zu gewinnen, wurde zunächst eine umfassende Themen- und Akteur:innenanalyse (TAA) zu Genese, Wandel, Rahmenbedingungen, Erkenntnismöglichkeiten und den unterschiedlichen Formen sozial angemessenen Verhaltens sowie den zugehörigen Angemessenheitsurteilen durchgeführt, wobei sowohl wiederkehrende Thematiken, als auch Forschungszentren und Personen identifiziert wurden. Die Themen- und Akteur:innenanalyse umfasste umfangreiche Begriffsrecherchen in Literaturdatenbanken<sup>1</sup>, Zeitschriftenanalysen<sup>2</sup> und Konferenzanalysen<sup>3</sup>, sowie eine Umfrage (gemischte Stichprobe von Fach- und fachfremdem Publikum) und weitere freie und vertiefende Recherche. Über diese TAA wurden insgesamt etwa 5000 wissenschaftliche Publikationen aufgenommen, die als Datenbank unter <http://www.polite-data.netzweber.de> öffentlich verfügbar und durchsuchbar sind. In einem zweiten Schritt wurden die Ergebnisse gesichtet und systematisiert und es wurden insbesondere Theorien aus der Psychologie, Philosophie, Soziologie, Linguistik, Kulturtheorie und Anthropologie auf die Möglichkeiten und das Potential einer Übertragbarkeit auf Mensch-Technik-Interaktionen im Allgemeinen sowie auf den Prozess der Gestaltung technischer Systeme im Konkreten geprüft und dementsprechend zugeschnitten.

---

<sup>1</sup> PsycINFO, PSYNDEX, IEEEExplore, Science Direct, Web of Science.

<sup>2</sup> Techné, Philosophy and Technology, poiesis & praxis, Philosophy of the Social Sciences, Philosophical Psychology, Ethics & Behaviour, Journal of Consciousness Studies, Journal of Politeness Research.

<sup>3</sup> IEEE proceedings, SPT, EASST.

## 1.2 Zusammenfassung der Forschungsergebnisse

Ein zentrales Resultat der Analyse der interdisziplinären Zugänge zum Phänomen der sozialen Angemessenheit unter dem Blickwinkel einer etwaigen Übertragbarkeit auf Mensch-Technik-Interaktionen und die Gestaltung technischer Systeme ist das **FASA-Modell**, ein Modell der Faktoren (FA) sozialer (S) Angemessenheit (A), vgl. Kap. 4 und Bellon et al. 2022. Es beinhaltet die folgenden fünf Faktoren:

- a) «**Handlungs- und Verhaltensweise**» (Abschn. 4.1): Als sozial angemessen wird stets eine konkrete Handlung(ssequenz) oder ein(e) Verhalten(ssequenz) einer Handlungs- und/oder Verhaltensweise adressiert. Die Termini ‚Verhalten‘ und ‚Handeln‘ werden dabei im vorliegenden Text in der Regel synonym verwendet. Eine genauere Unterscheidung der beiden Termini zielt insbesondere darauf ab, dass Verhalten nicht bewusst zweckorientiert erfolgt, sondern organische bzw. motorische Reaktionen auf Reize darstellt.
- b) «**Situation**» (Abschn. 4.2): Handeln und Verhalten ist situativ eingebettet – ob eine Handlung/ein Verhalten sozial angemessen ist, hängt auch von der Situation ab, innerhalb derer gehandelt bzw. sich verhalten wird. Situation meint dabei insbesondere den spezifischen Raum- und Zeitpunkt der konkreten Interaktion, die durch verschiedene Kriterien geprägt wird, etwa den Förmlichkeitsgrad (intim, familiär, privat, halb-privat, öffentlich usw.) der Interaktion, typische Rollen, Verhaltens-/Handlungs- und Statusanforderungen an die Interagierenden, typische Präferenzhierarchien der Interagierenden, durch die Situationsdefinition der Beteiligten etc.
- c) «**Individuelle Varianzen**»<sup>4</sup> (Abschn. 4.3): Individuelle Varianzen adressieren den individuellen Einfluss auf die Konstruktion und/oder Wahrnehmung sozialer Angemessenheit. Was als angemessen gilt hängt auch entscheidend von den individuellen Eigenschaften der Interagierenden ab, wie etwa deren physische, psychische und kognitive Konstitution sowie deren situative Verfasstheit oder auch dem Alter, Geschlecht etc. der Interagierenden.
- d) «**Relationen der Interagierenden**»<sup>5</sup> (Abschn. 4.4): Interagierende begegnen sich in einer Interaktion nicht als solitäre Agent:innen, sondern als Akteur:innen, die immer schon zueinander in einem Verhältnis stehen, das

---

<sup>4</sup> Dieser Faktor umfasst in der Terminologie der Differentiellen Psychologie ‚inter-‘ und ‚intraindividuelle Unterschiede‘ (Stemmler et al. 2016).

<sup>5</sup> Unter Interagierenden werden hier nicht notwendigerweise nur menschliche Akteur:innen verstanden.

heißt, es bestehen Relationen der Interagierenden. Diese sozialen Beziehungen zwischen Interaktionsteilnehmenden betreffen etwa kulturelle, gesellschaftliche und private Beziehungen und beinhalten Kriterien wie soziale Nähe/Distanz, Status, Respekt, Bekanntheitsgrad, Machtkonstellation etc.

- e) «**Üblichkeitsstandards**» (Abschn. 4.5): In der sozialen Praxis herrschen immer schon meist implizite Handlungs- und Verhaltensnormierungen. So gelten auch in vielen Fällen Üblichkeitsstandards bezogen darauf, was als sozial angemessen gilt. Diese können als ein Ensemble der Üblichkeiten innerhalb eines Spektrums verstanden werden, das von ‚konkreten‘ (und ggf. divergierenden) **Gruppenüblichkeiten** (etwa unterschiedliche Familien-, Sportmannschafts- oder Unternehmensüblichkeiten), die im Grenzfall sogar allererst oder immer wieder situativ ausgehandelt werden, bis hin zu ethisch rechtfertigbaren – und das heißt ‚allgemeinen‘ – **regulativen Normen** reicht.

Innerhalb dieser Faktoren sind darüber hinaus zusätzliche Faktoren als Unterfaktoren oder nach der hier vorgeschlagenen Terminologie als **Faktorenkriterien** relevant. Auch für diese gilt: Eine Situation konstituiert sich etwa aus dem Zeitpunkt der Interaktion, ihrer Umgebung und den involvierten Rollen etc. – was in diesem Sinne eine Situation zu einer Situation ‚macht‘ sind die Ausprägungen von Faktorenkriterien. Faktoren und Faktorenkriterien sind ihrerseits abstrakt – man kann weder Faktoren noch deren Kriterien sinnlich wahrnehmen. Dagegen kann man die hier sogenannten ‚**Observablen**‘ sinnlich wahrnehmen: Die konkrete Kleidung einer Person, ihr Geruch, ihre Frisur etc. sind sinnlich wahrnehmbare Eigenschaften, von denen aus Menschen und u. U. auch technische Systeme, auf Faktorenkriterien und Faktoren schließen können. Orientiert am Paradigma visueller Wahrnehmung: Diese und ähnliche Eigenschaften sind beobachtbar, d. h. observierbar.

Wenn Observablen als bedeutungsvolle Hinweise für bestimmte Sachverhalte oder Zusammenhänge gelesen werden können, nennen wir sie ‚**Indikatoren**‘.

Die fünf Faktoren der sozialen Angemessenheit, die mannigfaltig darunter gelisteten Faktorenkriterien sowie die Observablen/Indikatoren bestimmen in **komplexen Bedingungs- und Abhängigkeitsverhältnissen** was in einer konkreten Interaktion als sozial angemessen gilt. Sie beeinflussen damit auch die Konstruktion und die Performanz sozial angemessenen Verhaltens, sowie etwaige Angemessenheitsurteile über Verhaltensweisen in **zwischenmenschlichen** Interaktionen. In Bezug auf **Mensch-Technik-Interaktionen** sowie die Gestaltung **technischer Systeme** gelten nun teils ähnliche, teils ganz unterschiedliche Bedingungen bei der Konstruktion und Beurteilung sozial angemessener Handlungs-

und Verhaltensweisen. Mit dem ***FASA-Modell*** können Aspekte von Mensch-Technik-Interaktionen aller Art daraufhin überprüft werden, welche Faktoren in welcher Ausprägung ggf. schon berücksichtigt werden, werden könnten/sollten oder dezidiert nicht berücksichtigt werden könnten/sollten.

Diese Abhängigkeitsverhältnisse zwischen Faktoren der sozialen Angemessenheit, ihren Kriterien, sowie etwaigen Observablen und Indikatoren können zu weiteren heuristischen Zugriffen auf das Phänomen der sozialen Angemessenheit strukturiert werden: In Kap. 5 finden sich in diesem Sinne **Baumstrukturen der sozialen Angemessenheit**. Diese ordnen die Faktoren, ihre Kriterien sowie markant zugehörige Observablen/Indikatoren und bieten so neben dem ***FASA-Modell*** und den Erläuterungen der einzelnen Faktoren des Modells in Kap. 4 einen weiteren Zugriff auf soziale Angemessenheit. Ansonsten verweisen wir im Lauftext auf die jeweils weiteren Faktoren, die im Zusammenhang mit einer vorgestellten Theorie neben dem gesetzten Fokus eines bestimmten Kapitels zusätzlich auch in den Blick kommen können. Weitere Hinweise zur Nutzung des vorliegenden Werks können den Ausführungen des nächsten Kapitels entnommen werden.



# Inhalt und Nutzungshinweise

2

Zur Handhabung und zum Anwendungsbereich der vorliegenden Ausführungen möchten wir einige Bemerkungen voranschicken:

## Dieser Band soll nicht:

- alle beobachtbaren Merkmale für bestimmte erkennbare Sozialzusammenhänge im Kontext sozialer Angemessenheit angeben (in der in Abschn. 1.2 vorgängig eingeführten Terminologie: wir wollen nicht alle einzelnen Observablen spezifischer Faktorenkriterien der sozialen Angemessenheit angeben),
- klären, *warum und wie* spezifisch beobachtbare Merkmale (Observablen) gewisse Sozialzusammenhänge im Kontext sozialer Angemessenheit (Faktorenkriterien sozialer Angemessenheit) indizieren,
- Anweisungen geben, welches konkrete Verhalten in einer spezifischen Interaktionssituation sozial angemessen ist oder welche Eigenschaft konkret technisch zu implementieren ist, wenn das zu gestaltende technische System sozial angemessen interagieren können soll.

So ist, trotz einiger Verweise auf empirische Forschung, etwa nicht aus den vorliegenden Überlegungen ableitbar, welche spezifische Annäherungsgeschwindigkeit ein Roboter haben sollte, oder welche exakte Begrüßungsreihenfolge in einer formalen Begrüßungssituation angemessen ist. Solche konkreten Handlungsanweisungen im Kontext sozialer Angemessenheit sind im zwischenmenschlichen Kontext nicht einfach aus allgemeinen Regeln ableitbar, und auch im Rahmen von Mensch-Technik-Interaktionen ist ein universell anwendbares Regelwerk für die Interaktion mit sozialen Assistenzsystemen nicht sinnvoll.

**Dieser Band soll:**

- mittels des **FASA-Modells** einen **Orientierungsleitfaden** dafür geben, welche Merkmale (Observablen) gewisse Sozialzusammenhänge im Kontext sozialer Angemessenheit (Faktorenkriterien sozialer Angemessenheit) indizieren könnten und welche Faktoren und Faktorenkriterien sozialer Angemessenheit in einer konkreten Interaktionssituation zu berücksichtigen wären.
- einen **Reflexionsraum** auf sozial angemessenes Verhalten eröffnen. Das heißt, es soll beispielhaft gezeigt werden, welche Observablen gewisse Sozialzusammenhänge im Kontext sozialer Angemessenheit (Faktorenkriterien sozialer Angemessenheit) indizieren (können) und welches Verhalten im Rahmen der Faktorenkriterien und in idealisierten Kontexten als sozial angemessen oder unangemessen gelten kann, ohne dass damit ein Vollständigkeits- oder Exklusivitätsanspruch oder ein normativer Anspruch erhoben wird.

So wird es möglich, für viele Anwendungskontexte und Interaktionssituationen im Sinne einer **heuristischen Checkliste** am **FASA-Modell** zu prüfen, welche Sozialzusammenhänge im Kontext sozialer Angemessenheit Relevanz haben (d. h. es kann mit den einzelnen Faktorenkriterien geprüft werden, ob ein Faktor oder ein Kriterium in der spezifischen intendierten Interaktionssituation oder generell im betreffenden Anwendungskontext eine Relevanz hat oder eher vernachlässigbar ist). Außerdem wird ein erster Blick darauf ermöglicht, welche Merkmale (Observablen) von Assistenzsystemen, die in spezifischen Anwendungskontexten oder Interaktionssituationen sozial angemessenes Verhalten detektieren und ggf. performieren können sollen – also **soziosensitiv** und ggf. **sozioaktiv** gestaltet werden sollen –, ggf. technisch zu detektieren und prozessieren wären. Die behandelten Anwendungsbeispiele sollen also als Interpretationsanregung dienen und explizit nicht als Blaupause für Fragen der sozialen Angemessenheit – auch nicht bezogen auf die behandelten Anwendungskontexte oder Interaktionssituationen – missverstanden werden.

Für welche Kontexte, Situationen, Mensch-Technik-Interaktionsinstanzen etc. es schließlich **überhaupt** von Vorteil wäre, die Dimension der sozialen Angemessenheit design-orientierend für die System- und Interaktionsgestaltung heranzuziehen und wo es ggf. besser wäre, ‚Technik‘ bis auf Weiteres nicht soziosensitiv oder gar sozioaktiv zu gestalten, ist eine Frage, deren Beantwortung hier nicht gegeben, sondern deren Dringlichkeit hier betont wird. Dieser Überblick zu Theorie und Praxis soziosensitiver und sozioaktiver Systeme stellt auch eine Grundlage dafür dar, solche Beantwortungen in problemadäquater Komplexität zu ermöglichen; er soll wichtige Fragen der Gestaltung, Regulierung und des Einsatzes im sozialen

Raum intervenierender Systeme aufwerfen und ein Stück zu deren Beantwortung befähigen.

Einen weiteren Zugriff auf das Phänomen der sozialen Angemessenheit liefern die **Baumstrukturen sozialer Angemessenheit** (Kap. 5). Dort werden die in Kap. 4 beispielhaft aufgeführten Observablen/Indikatoren möglichen Faktorenkriterien der einzelnen Faktoren unverbindlich zugeordnet. Dadurch ergeben sich Grafiken, die einen **Schnellzugriff auf soziale Angemessenheit** ermöglichen sollen: Zum einen kann ausgehend von einigen – bezogen auf soziosensitive/sozioaktive Systeme ggf. technisch zu prozessierende – Observablen/Indikatoren geprüft werden, für welche Dimensionen sozialer Angemessenheit diese u. U. Relevanz haben. Zum anderen kann umgekehrt von Faktoren und Faktorenkriterien sozialer Angemessenheit ausgehend geprüft werden, welche Observablen/Indikatoren in den jeweiligen Hinsichten auf soziale Angemessenheit Relevanz haben und – ebenfalls bezogen auf soziosensitive/sozioaktive Systeme – ggf. technisch prozessiert werden müsste. Dadurch, dass die Baumstrukturen schließlich auch graphisch die Zuweisung der Faktorenkriterien ‹Zeit› und ‹Intention› zu jeweils zwei unterschiedlichen Faktoren – bezogen auf ‹Zeit› sowohl zu «Situation» als auch zu «Handlungs- und Verhaltensweise» und bezogen auf ‹Intention› sowohl zu «Handlungs- und Verhaltensweise» als auch zu «Relationen der Interagierenden» – zeigen, veranschaulichen sie zudem die **Verweisungszusammenhänge zwischen Faktorenkriterien und Faktoren und damit letztlich auch zwischen den Faktoren selbst**.

Da die Faktoren sozialer Angemessenheit, sowie deren Kriterien und mögliche Observablen/Indikatoren in vielschichtigen Verweisungszusammenhängen stehen, haben einige theoretische Ausführungen, die einem bestimmten Faktor zugeordnet wurden, auch für andere Faktoren Relevanz.

### **Der vorliegende Band lässt sich über verschiedene Wege nutzen:**

- In Kap. 3 wird das Phänomen sozialer Angemessenheit für einen ersten Eindruck zum Begriff schlaglichtartig beleuchtet.
- In Kap. 4 wird das **FASA-Modell** anhand der einzelnen Faktoren und mit Bezug auf theoretische Zugänge aus der Literatur expliziert.
- In Kap. 5 finden sich als weitere heuristische Zugriffe **Baumstrukturen der sozialen Angemessenheit**: Hier werden die Faktoren, ihre Kriterien sowie markant zugehörige Observablen/Indikatoren sozialer Angemessenheit, die bei der Explikation des Modells erläutert werden, grafisch geordnet und in Beziehung gesetzt.

- In Kap. 6 wird zur weiteren Illustration des **FASA-Modells** im Kontext technischer Systeme das Modell anhand verschiedener Fallbeispiele und eines Gedankenexperimentes bereits **beispielhaft auf technische Systeme** angewandt.
- In Kap. 7 erfolgen Reflexionen über Potenziale und Grenzen des Modells, die ohne Vollständigkeitsanspruch zum einen erste kritische und ethische Überlegungen zu soziosensitiver und sozioaktiver Technik anstellen und zum anderen auch als Selbstreflexion der eigenen Forschungstätigkeit zu verstehen sind.
- Ein **Glossar** findet sich in Kap. 8.

Abschließend sei noch darauf hingewiesen, dass zur besseren visuellen Lesbarkeit einige Abbildungen, wie in den betreffenden Abbildungsunterschriften jeweils festgehalten, aus der Literatur möglichst originaltreu modifiziert wurden, die Originalsprache in den jeweiligen Quellen – zur Vermeidung etwaiger Verzerrungen durch Übersetzung – allerdings beibehalten wurde.



# Was ist Soziale Angemessenheit? Stimmen aus 90 Jahren Forschung

3

## Was ist unter sozialer Angemessenheit zu verstehen?

Wie kann man sie definieren, was beinhaltet sie und was muss beachtet werden, wenn man Handeln und Verhalten (sei es menschlich oder nichtmenschlich) sozial angemessen gestalten will? Die Literatur, die sich mit dem Thema beschäftigt, aber auch philosophische Analysen des Begriffs der sozialen Angemessenheit, haben gezeigt, dass die Definition nicht nur nicht trivial ist, sondern dass es eine allgemeingültige Definition gar nicht gibt. Als Vorverständigung und erste konzeptuelle Annäherung findet sich deshalb im Folgenden – als **kaleidoskopischer Blick auf soziale Angemessenheit** – eine lose Sammlung von Erklärungsangeboten zum Begriff der sozialen Angemessenheit. Die umfängliche Literaturrecherche, der sie Sammlung entstammt, ist als interaktive Datenbank auf <http://www.polite-data.netzweber.de> öffentlich zugänglich.

### Übersicht

- Soziale Angemessenheit besteht aus Kooperation und Koordination von Sozialverhalten.  
(abgeleitet aus der *Spieltheorie*, etwa Voss 2001; Diekmann 2016)
- Soziale Angemessenheit umfasst in unterschiedlichen gesellschafts- und interaktionserhaltenden Funktionsweisen Höflichkeit, Freundlichkeit und Takt.  
(Luhmann 1996, 2008, 2017)
- Sozial angemessenes Verhalten fußt auf quantifizierbarer kultureller Intelligenz.