

## **Wo der Spaß aufhört...**

Jugendliche und ihre Perspektive auf  
Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten

Zweite Teilstudie im Rahmen der Untersuchung  
„Das Internet als Rezeptions- und  
Präsentationsplattform für Jugendliche“  
im Auftrag der  
Bayerischen Landeszentrale für neue Medien (BLM)

**Ulrike Wagner, Niels Brüggem, Peter Gerlicher, Mareike Schemmerling**

## **Wo der Spaß aufhört...**

Jugendliche und ihre Perspektive auf Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten

Teilstudie im Rahmen der Untersuchung

„Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsplattform für Jugendliche“

im Auftrag der Bayerischen Landeszentrale für neue Medien (BLM)

**Projektteam:** Dr. Ulrike Wagner, Niels Brüggem, Peter Gerlicher, Mareike Schemmerling,  
Christa Gebel

**Mitarbeit:** Monika Eder

# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Einleitung .....   | 1  |
| 1 Konflikte im Medienhandeln von Jugendlichen .....  | 3  |
| 1.1 Soziale Netzwerkdienste als Räume für Konflikthandeln .....  | 4  |
| 1.2 Zum Konfliktverständnis der Studie .....   | 8  |
| 1.3 Konkretisierung der Forschungsfragen.....  | 14 |
| 2 Die Teilstudie im Überblick .....  | 16 |
| 3 Die Perspektive der Jugendlichen .....   | 23 |
| 3.1 Differenzierte Wahrnehmung von Konfliktformen .....  | 25 |
| 3.2 Handlungsoptionen im Konfliktfall.....   | 29 |
| 3.2.1 Eskalierendes Konflikthandeln.....   | 30 |
| 3.2.2 Lösungsorientierte Thematisierung von Konflikten.....  | 35 |
| 3.2.3 Ignorieren von Online-Konflikten .....   | 37 |
| 3.2.4 Bedeutung von Öffentlichkeit für die Handlungsoptionen.....  | 39 |
| 3.2.5 Zusammenführung.....   | 41 |
| 3.3 Dritte als Teil der Öffentlichkeit in Konfliktsituationen.....   | 42 |
| 3.3.1 Ambivalente Rolle von Dritten im Konfliktgeschehen .....   | 43 |
| 3.3.2 Bedingungen für das Eingreifen .....   | 44 |
| 3.4 Einschätzung von Unterstützungsformen und -angeboten.....  | 48 |
| 4 Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten – Alles nur Spaß?<br>Schlussfolgerungen aus medienpädagogischer Perspektive ..... | 54 |
| 4.1 Der Perspektivenunterschied zwischen Erwachsenen und Jugendlichen.....   | 54 |
| 4.2 Konflikte und Bewältigungshandeln in mediatisierten Lebenswelten .....   | 57 |
| 4.3 Ansatzpunkte für die Medienkompetenzförderung und den präventiven Jugendmedienschutz .....                             | 59 |
| Literaturverzeichnis .....   | 63 |



## Einleitung

„Bei mir ist es kein Mobbing, sondern eher so spaßhaft gemeint, aber das weiß diejenige Person eigentlich auch.“ (Junge, G11hBh, 331)

„...wenn das Erwachsene sind, dann wissen die auch nicht, wie das Jugendliche in unserem Alter so lösen würden, und was man da lächerlich findet und was halt eben ein No-Go ist (...) dass man dann das sowieso nicht macht, was die einem sagen.“ (Junge, G13 hBh, 601)

Diese beiden Zitate von Jugendlichen veranschaulichen zentrale Befunde der vorliegenden Studie. Das erste Zitat verdeutlicht, dass Jugendliche zwischen unterschiedlichen Konfliktformen unterscheiden, mit denen sie beim Online-Medienhandeln in Kontakt kommen und die sie teils auch provozieren. Dabei zählt aus ihrer Sicht längst nicht alles zu Cybermobbing, wie dies Erwachsene oftmals vermuten. Die Jugendlichen differenzieren ein breites Spektrum an unterschiedlichen Konfliktformen, bei denen auch jeweils verschiedene Handlungsoptionen als Reaktion angemessen erscheinen. Allerdings zeigt sich, dass die Grenzen zwischen verschiedenen Konfliktformen schon innerhalb einer Peergroup nicht immer klar zu ziehen sind. Die ‚richtige‘ Unterscheidung, was Spaß, Meinungsverschiedenheit, Streit oder Mobbing ist, kann letztlich nur im sozialen Austausch geklärt werden und die Unschärfe der Grenzen birgt Zündstoff für neue Konflikte. Nicht immer weiß die andere Person, wie eine Äußerung zu deuten ist. Und wo der Spaß aufhört, kann ein Konflikt beginnen. Dennoch betonen die Jugendlichen, und das zeigt das zweite Zitat, dass sie selbst am besten wissen, wie man auftretende Online-Konflikte lösen sollte. Erwachsene haben dagegen aus Sicht der befragten Jugendlichen oftmals keinen Einblick, wie man adäquat in einer Konfliktsituation reagiert. Zugleich können unangemessene Reaktionen in der Peergroup als lächerlich, schwach oder kindisch wahrgenommen werden. Wer also der Meinung ist, dass ein Spaß zu weit getrieben wurde, steht vor der Herausforderung, einerseits den Konflikt eingehen zu müssen und andererseits dabei das Risiko zu tragen, dass eine falsche Reaktion das Ansehen in der Peergroup gefährden kann. Hinweise auf diese Herausforderung an Jugendliche zeigten sich bereits in der ersten Teilstudie *„Persönliche Informationen in aller Öffentlichkeit? Jugendliche und ihre Perspektive auf Datenschutz und Persönlichkeitsrechte in Sozialen Netzwerkdiensten“* der fünften Konvergenzstudie *„Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsplattform für Jugendliche“*<sup>1</sup>, die der Anlass war, mit der vorliegenden Studie den Fokus auf Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten zu richten. So wurde dort deutlich, dass das Recht an den eigenen Daten im Medienhandeln von Jugendlichen zu einer Verhandlungssache wird. (vgl. Wagner/Brüggen/Gebel 2010) Man muss sich wehren, wenn ein Bild nicht online erscheinen soll, und bei diesen Aushandlungsprozessen berichteten die Jugendlichen von Konflikten mit anderen Jugendlichen oder auch Freundinnen und Freunden. Auffällig war bei diesen Konflikten, dass sie erstens nicht immer zur Zufriedenheit der Jugendlichen gelöst werden konnten. Einige Jugendliche berichteten davon, dass sie sich damit abfinden mussten, wenn bestimmte Bilder von ihnen online verfügbar gemacht werden und Freundinnen und Freunde ihre Entscheidung darüber, was online erscheinen soll und was nicht, nicht respektierten. Die Jugendlichen arrangierten sich hier mit einem Verlust an Souveränität. Zweitens war auffällig, dass die von den Jugendlichen beschriebenen Konflikte auch nicht dem gängigen Bild der vieldiskutierten Phänomene

---

<sup>1</sup> Förderung durch die *Bayerische Landeszentrale für neue Medien (BLM)*. Laufzeit: Dezember 2007 bis Dezember 2012.

Cyberbullying oder -mobbing entsprachen. So erschien es uns wichtig, die Formen der Konfliktverhandlung von Jugendlichen genauer in den Blick zu nehmen, um damit eine Grundlage für pädagogische wie auch Ansätze des präventiven Jugendmedienschutzes zu schaffen, die Jugendliche bei der Entwicklung eines souveränen Medienhandelns unterstützen. Mit diesem Ansatz wurde die zweite Teilstudie im Rahmen der fünften Konvergenzuntersuchung dafür genutzt, das Konfliktverhalten von Jugendlichen, anders als in vielen thematisch einschlägigen Studien, aus der Perspektive von Jugendlichen zu betrachten.

# 1 Konflikte im Medienhandeln von Jugendlichen

Aktuelle Medienangebote im Internet und insbesondere Soziale Netzwerkdienste<sup>2</sup> wie *facebook.com*, *lokalisten.de* oder *youtube.com* sind für Jugendliche wichtige Räume für die Kommunikation und Interaktion mit Gleichaltrigen, für Unterhaltung, für Rezeption und Weiterverbreitung von Informationen aber auch Teilhabe am kulturellen Leben. Damit sind sie wichtige Orte, an denen Jugendliche heute altersspezifische Entwicklungsaufgaben wie Identitätsarbeit, die Gestaltung sozialer Beziehungen sowie soziale Einbettung und Partizipation verhandeln. (vgl. Fuhs/Lampert/Rosenstock 2010; Schmidt/Paus-Hasebrink/Hasebrink 2009; Wagner/Brüggen/Gebel 2009; Theunert 2009; Buckingham 2008 oder Boyd 2008) Die von Jugendlichen genutzten Online-Angebote sind als erweiterte Sozialräume der Jugendlichen anzusehen, in denen sie soziale Kontakte aus den realweltlichen Lebenszusammenhängen weiterführen, aber auch neue Kontakte zu Menschen knüpfen, um z.B. gemeinsame Interessen zu verfolgen. In diesen sozialen Beziehungen treten auch immer wieder Konflikte auf.

Konflikte im Zusammenhang mit Sozialen Netzwerkdiensten finden sich in der öffentlichen Diskussion insbesondere in zweierlei Ausformungen:

- Erstens wenn Rechtsverstöße seitens der Anbieter thematisiert werden, wie z.B. Verstöße gegen den Datenschutz und damit verbundene Konflikte zwischen Aufsichtsbehörden und Anbietern.
- Zweitens wird von zwischenmenschlichen Konflikten berichtet, die als Mobbing oder Bullying bezeichnet werden können. Damit sind Formen der systematischen Ausgrenzung, Erniedrigung und Bloßstellung anderer in Sozialen Netzwerkdiensten gemeint, die teilweise drastische Ausmaße und dramatische Folgen haben.

In diesem medialen Fokus zeichnet sich ein Bild, das vorrangig die negativen Seiten von Konflikten hervorstellt. Dagegen werden in der Forschung Konflikte auch als Ausdruck und Manifestation sozialen Wandels betrachtet, die somit sowohl in ihren positiven wie auch negativen Funktionen für soziale Systeme untersucht werden können. Bei zwischenmenschlichen Konflikten wird zudem mit dem Fokus auf Cybermobbing nur ein – zweifelsohne negativer – Ausschnitt möglicher zwischenmenschlicher Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten betrachtet. Wenn man der Annahme folgt, dass Cybermobbing am äußeren Rand des Spektrums möglicher zwischenmenschlicher Konflikte angesiedelt ist, bleibt der Rest des Spektrums entsprechend unbeleuchtet. Dies gilt nicht nur für die mediale Berichterstattung, sondern bislang auch für die pädagogische Forschung zu dem Phänomen Cybermobbing und weitgehend auch für die pädagogische Praxis zu diesem Problemfeld. Wenn alle Konfliktformen im Internet vorschnell mit Cybermobbing gleichgesetzt werden, besteht die Gefahr, dass in der pädagogischen Arbeit die Ursachen für bestimmte Konfliktverläufe und -phänomene nicht wahrgenommen und keine adäquaten Unterstützungsformen entwickelt werden können.

---

<sup>2</sup> Als Soziale Netzwerkdienste werden Internetangebote verstanden, die durch ihre Struktur explizit eine kommunikative und/oder produktive mediale Präsentation des Selbst anregen und zwar hinsichtlich thematischer Kontexte oder persönlichkeitsbezogener Darstellung, die die Kontaktaufnahme mit anderen ermöglichen, die Feedbackmöglichkeiten anbieten, die über die bloße Registrierung als Nutzende hinausgehen und die keinen eigenen Webspace auf Seiten der Nutzerinnen und Nutzer erfordern (vgl. Wagner/Brüggen/Gebel 2009, S. 7f.).

In diesem Sinne verfolgt die vorliegende Studie das Ziel, das Konflikthandeln von Jugendlichen in zwischenmenschlichen Konflikten in Sozialen Netzwerkdiensten zu untersuchen und darauf aufbauend Ansatzpunkte für die pädagogische Arbeit zu identifizieren, um lösungsorientierte Handlungsformen in Konflikten als Teil eines souveränen Medienhandelns von Jugendlichen zu unterstützen.

Mit diesem Ziel werden in den folgenden Kapiteln zunächst Soziale Netzwerkdienste als Räume für Konflikthandeln in Medien betrachtet. Ausgehend vom Diskurs über Cybermobbing werden dabei auch neuere US-amerikanische Studienergebnisse aufgegriffen, in denen die Perspektive von Jugendlichen auf Konflikte in diesen vernetzten Öffentlichkeiten in den Vordergrund gerückt wird (vgl. Marwick/Boyd 2011). Sie stellen eine wichtige Grundlage dar, um das Phänomen Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten differenziert zu betrachten. Um relevante Dimensionen von Konflikten und deren Bearbeitung erkennen zu können, werden darüber hinaus zentrale Grundlagen aus der Konflikt- und Mediationsforschung zusammengeführt und mit Blick auf die Fragestellung der Studie konkretisiert.

## 1.1 Soziale Netzwerkdienste als Räume für Konflikthandeln

Sowohl in der veröffentlichten Debatte als auch in der pädagogischen Diskussion stehen die Begriffe Cybermobbing und Cyberbullying im Fokus. Zugleich kann die Untersuchung eines möglichen konfliktbegünstigenden (da enthemmenden) oder auch konfliktverhindernden (da hemmenden) Einflusses von computervermittelter Kommunikation bereits auf eine lange Entwicklungsgeschichte aufsetzen (vgl. hierzu z.B. Döring 1999). Neuere Ansätze bei der Untersuchung von Konflikten im Medienhandeln Jugendlicher betonen, dass es notwendig ist, Konflikte aus der Perspektive von Jugendlichen zu betrachten, um die unterschiedlichen Phänomene zu verstehen. Eine ausschließliche Betrachtung von Konflikten aus der Perspektive von Erwachsenen laufe Gefahr, die Formen des Konflikthandelns Jugendlicher misszuverstehen und entsprechend auch bei der Medienkompetenzförderung wie auch im Bereich des präventiven Jugendmedienschutzes die jugendliche Zielgruppe nicht mit adäquaten Unterstützungsangeboten zu erreichen.

### **Cybermobbing als ‚neues‘ Gewaltphänomen in Online-Medien**

Eine Reihe von differenzierten Studien haben bereits das Phänomen des sogenannten Cybermobbing<sup>3</sup> oder Cyberbullying<sup>4</sup> untersucht. Gemeint sind damit gezielte, über eine längere Phase und indirekt (über digitale Medien) ausgeübte aggressive Verhaltensweisen einer oder mehrerer Personen gegenüber einer Person. Eine Definition mit den üblicherweise als für das Mobbing spezifisch angesehenen Merkmalen liegt z.B. von Jäger/Fischer/Riebel (2007) vor:

„Bei *Cyber-Mobbing* geht es darum, dass neue Techniken, wie z.B. E-Mail, Chats, Instant Messaging Systeme (wie z.B. ICQ, oder MSN) oder auch Handys eingesetzt werden, um immer wieder mit voller Absicht andere zu verletzen, sie zu bedrohen, sie zu beleidigen,

---

<sup>3</sup> Der Begriff Cybermobbing stützt sich auf den Begriff Mobbing und –wenngleich in englischer Sprache unüblich– bezieht sich auf das Verb ‚to mob‘, welches ‚schikanieren‘ bedeutet.

<sup>4</sup> Cyberbullying ist der auch im Englischen übliche Begriff, der über die internationale Diskussion auch in Deutschland etabliert wurde. ‚Bully‘ ist im Englischen die aggressive Person und bedeutet wörtlich übersetzt Tyrann.

Gerüchte über sie zu verbreiten oder ihnen Angst zu machen.“ (Jäger/Fischer/Riebel 2007, S. 8, Hervorhebung im Original)

Diese Formen des aggressiven Verhaltens gegenüber anderen können als Unterformen des klassischen Mobbings angesehen werden, das sich aber neben den oben genannten Aspekten noch durch weitere Besonderheiten abgrenzt (vgl. Riebel/Jäger 2009, S. 39):

- **Anonymität:** Ggf. kann das Opfer die Täterin oder den Täter nicht identifizieren. Dies kann zur Folge haben, dass Täterinnen und Täter u.U. auch Personen angreifen, die sie im alltäglichen Leben nicht angreifen würden oder es auch für Opfer schwieriger sein kann, sich zu wehren, da es die Angreiferinnen und Angreifer nicht kennt. Zudem ist es schwieriger, in dieser Situation helfend zu unterstützen.
- **Mediale Vermitteltheit:** Da das aggressive Verhalten medial vermittelt wird, kann der Aggressor oder die Aggressorin den Zustand des Opfers nicht einschätzen. Entsprechend besteht die Gefahr, dass die Aggressorinnen bzw. Aggressoren weiter gehen als ohne die ‚zwischen geschalteten‘ Medien.
- **Orts- und Zeitunabhängigkeit:** Durch die Nutzung medialer Kommunikationskanäle ist es für Opfer schwieriger, den gezielten Attacken aus dem Weg zu gehen, da sie nicht auf den öffentlichen Raum (wie etwa den Schulhof oder Schulweg) begrenzt sind, sondern auch in vertraute, eher private Räume, wie z.B. das Kinder-/Jugendzimmer eindringen können.

Formen, in denen Cybermobbing auftritt, sind nach Grimm/Claus-Muradian (2009) Beleidigung, Beschimpfung (sog. Flaming); Belästigung; Anschwärzen, Gerüchte verbreiten; Auftreten unter falscher Identität (sog. Impersonation); Bloßstellung, Betrugerei; Ausgrenzungen; Cyberthreats (offene Androhung von Gewalt) oder auch Cyberstalking (vgl. Grimm/Claus-Muradian 2009, S. 33).

In den empirischen Untersuchungen schwanken die Zahlen derjenigen, die bereits Opfer von Cybermobbing geworden sind, teilweise deutlich – auch da jeweils unterschiedliche Kriterien angelegt werden. So hat nach der Studie „*Gewalt im Web 2.0*“ von Grimm/Rhein/Clausen-Muradian (2009) „rund jedes dritte Kind bzw. Jugendlicher (34 Prozent) im Alter zwischen 12 und 19 Jahren schon unangenehme Erfahrungen im Internet per E-Mail, Instant Messaging oder in Chatrooms gemacht“ (Grimm/Claus-Muradian 2009, S. 33). Die *JIM-Studie* 2011 weist bei 14 Prozent der befragten Jugendlichen zwischen 12 und 19 Jahren aus, dass über sie schon einmal „peinliche oder beleidigende Inhalte ins Internet gestellt wurden“ (mpfs 2011, S. 38) wurden. Unter Jugendlichen mit formal niedrigerer Bildung scheinen diese Erfahrungen häufiger vorzukommen und Jungen berichten häufiger davon als Mädchen (vgl. mpfs 2011, S. 38). In den *JIM-Studien* 2011 und 2010 geben jeweils knapp ein Viertel der Befragten Internetnutzerinnen und -nutzer an, dass sie es schon einmal erlebt haben, dass das Internet „innerhalb der peer group [...] dazu eingesetzt wurde, um gezielt jemanden fertig zu machen“ (mpfs 2010, S. 49). Dies berichten Mädchen deutlich häufiger als Jungen (vgl. mpfs 2011, S. 39). Die nur in Ausschnitten dargestellten Ergebnisse verdeutlichen bereits, dass das Internet und Soziale Netzwerkdienste Räume sind, in denen Jugendliche Konflikte erleben und bearbeiten müssen. Im Falle von Cybermobbing sind dies besonders gravierende Konflikte, die teilweise auch schwerwiegende und langanhaltende Folgen für die Opfer und unter juristischer Perspektive auch für die Täter haben können (vgl. Grimm/Claus-Muradian 2009, S. 34ff.).

Zugleich verweisen die angeführten empirischen Ergebnisse darauf, dass unter dem Begriff Cybermobbing von manchen Erwachsenen auch Phänomene gefasst werden, die noch kein Mobbing darstellen, da z.B. keine wiederholte und gezielte Aggression vorliegt. So können ‚peinliche‘ Bilder auch ohne die Intention des absichtlichen Bloßstellens der abgebildeten Person veröffentlicht worden sein, wie es Jugendliche z.B. in der ersten Teilstudie der fünften Konvergenzstudie zur Perspektive von Jugendlichen auf Datenschutz und Persönlichkeitsrechte in Sozialen Netzwerkdiensten (Wagner/Brüggen/Gebel 2010) beschrieben. Auch hier gaben viele der befragten Jugendlichen an, dass sie es bereits erlebt hatten, dass andere aus ihrer Sicht peinliche oder unangenehme Bilder von ihnen gepostet hatten. Zum Teil konnten die Jugendlichen in Verhandlungen mit den Interaktionspartnerinnen bzw. -partnern erwirken, dass die Bilder wieder entfernt wurden. (vgl. Wagner/Brüggen/Gebel 2010, S. 53f.) Einige Befragte berichteten allerdings auch, dass sie dies im Austausch nicht erwirken konnten und die betreffenden Bilder noch online zu erreichen sind. Hier zeichnet sich ein Feld von sozialen Konflikten ab, das bisher in der Forschung zu Cybermobbing und Cyberbullying entweder stillschweigend unter diesen Begriffen subsumiert wurde, wodurch aber die Definition Cybermobbing unangemessen aufgeweicht wird, oder aber ganz außen vorgelassen wurde.

Auch Konfliktformen, die noch kein Cybermobbing darstellen, können als problematisch erlebt werden und die Selbstbestimmungsmöglichkeiten von Jugendlichen einschränken. So stellt es zweifellos eine konflikthafte Situation dar, wenn z.B. eine Person mit der positiven Absicht, gemeinsame Erlebnisse zu dokumentieren, ein Bild von einer Aktivität des Freundeskreises postet, auf dem sich aber eine andere Person aus dem Freundeskreis unvorteilhaft abgebildet empfindet und dies als ein peinliches Bild einstuft. Diese Konfliktsituation stellt die einzelnen Nutzenden vor die Herausforderung, im eigenen Freundeskreis für das Recht am eigenen Bild und den Schutz der eigenen Persönlichkeitsrechte einzustehen. Obwohl sie die Bilder problematisch finden, kapitulieren hier einige Jugendliche, was eine deutliche Beschränkung der Selbstbestimmung im Medienhandeln impliziert. Dabei ist die Konfliktkonstellation eine deutlich andere, als sie in den oben angeführten Definitionen von Cybermobbing vorausgesetzt wird. Diese Situationen unter dem Begriff Cybermobbing zu subsumieren impliziert, dass diese unterschiedlichen Formen von Online-Konflikten undifferenziert zusammengefasst werden und hat zur Folge, dass ein großer Bereich von Konfliktkonstellationen unter Jugendlichen nicht genauer differenziert wird.

Dies stellt nicht nur eine Forschungslücke dar. Vielmehr zeigt sich auch in der pädagogischen Praxis mit Jugendlichen und in der Elternarbeit, dass gerade diese Extremformen von Konflikten häufiger thematisiert werden. Zugleich klassifiziert eine undifferenzierte Begriffsnutzung Jugendliche u.U. vorschnell als Täter oder Opfer von Cybermobbing, was nicht den Wahrnehmungen der Heranwachsenden entspricht. Ein konstruktiver Dialog der Generationen wie auch pädagogische Arbeit, die an den lebensweltlichen Problemlagen der Adressatinnen und Adressaten ansetzt, ist so nicht möglich.

## Die Perspektive von Jugendlichen auf Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten

Vor dem entwickelten Problemaufriss sind insbesondere die Arbeiten von Marwick und Boyd (2011) zu Online-Konflikten aus der Sicht von Jugendlichen richtungsweisend. Ebenfalls ausgehend von der Untersuchung der Perspektive von Jugendlichen auf Fragestellungen der Privatheit in Sozialen Netzwerkdiensten wurden sie in den Schilderungen der Jugendlichen auf Situationen aufmerksam, die die Jugendlichen als ‚drama‘ bezeichneten, die aber auch konflikthafte Elemente aufwiesen. In der Bezeichnung von konfliktartigen Online-Interaktionen als ‚drama‘ anstelle des bei Erwachsenen gebräuchlichen Begriffs Bullying würden sich Jugendliche Marwick und Boyd zufolge erstens von Erwachsenen abgrenzen. Zweitens ist damit aber auch die Perspektive zur Selbstermächtigung angelegt. In einem ‚drama‘ verschwimmen die Definitionsgrenzen, da es sowohl spaßig gemeinte Neckereien wie auch verletzend angelegte Angriffe beinhalten kann. In seiner Konnotation ermöglicht der Begriff den Jugendlichen, das ‚Gesicht zu wahren‘, denn anders als beim Bullying gibt es beim ‚drama‘ keine eindeutig zugeschriebene Opferrolle. So ist hinter der Begriffswahl eine Bewältigungsstrategie alltagsnaher Konflikterfahrungen in Sozialen Netzwerkdiensten zu identifizieren, da die Differenzierung zwischen Bullying und ‚drama‘ ermöglicht, das eigene Handeln in Konflikten als souverän und die sozialen Dynamiken in Online-Konflikten jenseits eines Täter-Opfer-Schemas zu verstehen (vgl. Marwick/Boyd 2011, S. 17ff.). Mit der so angelegten Perspektive können die oben beschriebenen alltagsnahen Formen von Online-Konflikten in den Blick genommen werden. Hierbei bilden die von Marwick und Boyd (2011) herausgearbeiteten fünf Schlüsselkomponenten einen Ausgangspunkt, um eine Grundlage für die Untersuchung von Umgangsformen mit Online-Konflikten bei Jugendlichen zu erarbeiten (vgl. Marwick/Boyd 2011, S. 5f.):

1. ‚drama‘ ist sozial und interpersonal: Die von Jugendlichen als ‚drama‘ bezeichneten Situationen setzen immer soziale Interaktionen voraus und spielen sich im Bereich interpersonaler Beziehung ab.
2. ‚drama‘ beinhaltet Formen sozialer Konflikte: ‚drama‘ schließt Formen sozialer Konflikte mit ein, die als spaßige Neckereien wie auch als ernstere Formen der Auseinandersetzung in einem ganzen Freundeskreis auftreten können.
3. ‚drama‘ ist reziprok: ‚drama‘ konstituiert sich erst dadurch, dass soziale Interaktionen eingegangen werden. So beschreiben Marwick und Boyd (2011), dass Jugendliche z.B. Meinungen, die geeignet sind, Konflikte loszustoßen, nicht in Sozialen Netzwerkdiensten posten, um die Auseinandersetzung in einem ‚drama‘ zu vermeiden. Auf der anderen Seite unterscheiden Jugendliche ‚drama‘ und Bullying auch danach, wie die Interaktionspartner eingebunden sind. Während Bullying einseitig als Aggression stattfinden kann und damit einseitige Machtverhältnisse darstellt, ist ‚drama‘ immer durch eine Reaktion der provozierten oder angegriffenen Person gekennzeichnet.
4. ‚drama‘ unterliegt Geschlechterzuschreibungen: Wie die Person reagieren sollte, ist durch geschlechtsspezifische Verhandlungs- und Inszenierungsformen gerahmt. ‚drama‘ wird beschrieben als ‚Mädchensache‘ und ‚unmännlich‘. Aber auch Jungen werden bestimmte Handlungsformen zugeschrieben, denen ein gewisser Machismo innewohnt, wie z.B. andere zu „verarschen“ („pranking“). ‚drama‘ verstärkt und reifiziert nach Marwick und Boyd (2011) somit konventionelle Geschlechterrollen und heterosexuelle Zuschreibungen.
5. ‚drama‘ spielt sich in vernetzten Öffentlichkeiten Sozialer Netzwerkdienste ab, hat dort seine Bühne und wird durch diese Öffentlichkeit verstärkt: Die Öffentlichkeit in Sozialen Netzwerkdiensten, die über die Freundschaftsbeziehungen der einzelnen Akteurinnen und

Akteure entsteht, spielt bei ‚drama‘ eine große Rolle. Die Handlungen der beteiligten Jugendlichen sind für eine größere Öffentlichkeit an ‚Umstehenden‘ sichtbar, die auch als Publikum mitgedacht werden und aber jederzeit auch eine aktive Rolle im Geschehen übernehmen können (vgl. Marwick/Boyd 2011).

Mit dieser Charakterisierung liefern Marwick und Boyd (2011) eine erste Basis für die Betrachtung von Konflikten in Sozialen Netzwerkdiensten aus der Perspektive von Jugendlichen. Dabei ist allerdings die kulturelle Prägung der Befunde der Autorinnen zu bedenken, die schon allein am in Deutschland unüblichen Begriff ‚drama‘ erkennbar wird. Entsprechende Befunde für den deutschsprachigen Raum liegen bislang noch nicht vor.

## 1.2 Zum Konfliktverständnis der Studie

Um relevante Dimensionen von Konflikten und deren Bearbeitung aus der Perspektive von Jugendlichen erkennen zu können, werden im Folgenden zentrale Grundlagen zum Konfliktverständnis herausgearbeitet. In der Literatur findet sich eine Vielzahl an Konfliktdefinitionen (vgl. für einen Überblick z.B. Caesar 2004; Materne 2008 oder Herrmann 2006). Für die vorliegende Studie wurde der Fokus auf Konzeptionen gerichtet, die sich mit zwischenmenschlichen Konflikten befassen und die fruchtbar erscheinen, um pädagogische Handlungsoptionen zu entwickeln. Die von Herrmann erarbeitete Konfliktdefinition bietet eine entsprechende Grundlage, da diese mit der Maßgabe erarbeitet wurde, die Bandbreite des Konfliktbezugs in der Sozialen Arbeit zu erfassen (vgl. Herrmann 2006, S. 26). So entwickelt er eine ‚doppelte‘ Konfliktdefinition, die „zum einen die Phänomene erfassen kann, wenn konkrete Akteure in eine konflikthafte Interaktion treten“ (Herrmann 2006, S. 26). Diese nennt er soziale Konflikte bzw. manifeste Konflikte. Mit dieser Definition stützt er sich auf die folgende Definition von Glasl (1992):

„Sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.), wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken/Vorstellen/Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen mit dem anderen Akteur (anderen Akteuren) in der Art erlebt, dass im Realisieren eine Beeinträchtigung durch den anderen Akteur (die anderen Akteuren) erfolgt.“ (Glasl 1992, S. 14f., zitiert nach Herrmann 2006, S. 26)

Kernelemente dieser Definition sind Unvereinbarkeiten zwischen Konfliktbeteiligten, Beeinträchtigungen, die mindestens eine Beteiligte oder ein Beteiligter erlebt, sowie die Fokussierung auf die soziale Interaktion zwischen den Beteiligten.

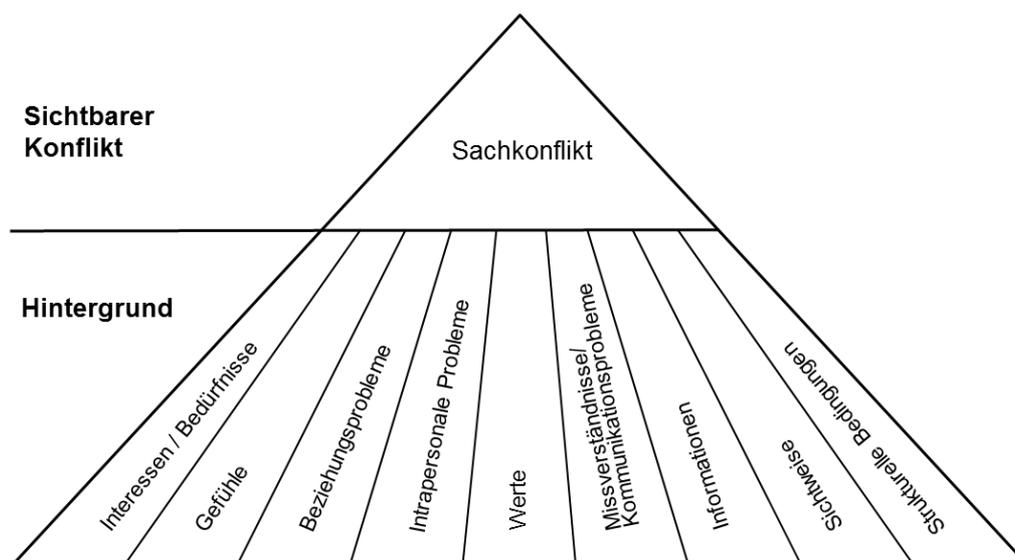
Zum anderen sind für Soziale Arbeit auch die sozialen Situationen und strukturellen Konstellationen relevant, „die zwar durch ‚Unvereinbarkeiten‘, ‚Widersprüche‘ oder ‚Beeinträchtigungen‘ unterschiedlichster Art geprägt sind, aber (noch) nicht zwischen den Akteuren konflikthafte ausgetragen werden“ (Herrmann 2006, S. 26). Gegenüber den oben angeführten Konfliktsituationen liegt hier (noch) keine soziale Interaktion vor. Zu denken ist dabei an widersprüchliche innere bzw. äußere Erwartungen oder Anforderungen sowie an widersprüchliche oder beeinträchtigende strukturelle Faktoren in sozialen Kontexten, die als potenzielle Konfliktursachen wirken können. Diese können soziale Konflikte auslösen, müssen es aber nicht (vgl. Herrmann 2006, S. 26). In Anschluss an Herrmann werden „Konstellationen dieser Art [...] als latente Konflikte oder Konfliktpotenziale bezeichnet“ (Herrmann 2006, S. 26).

Diese Definition erscheint für die vorliegende Studie in mehrfacher Hinsicht hilfreich. So ist die doppelte Konfliktdefinition einerseits geeignet, um Konflikte, die in der Interaktion über Soziale Netzwerkdienste im Internet entstehen und/oder ausgetragen werden, zu fassen. Andererseits können als Konfliktpotenziale aber auch solche Phänomene erfasst werden, die Jugendliche z.B. dazu bringen, bestimmte Informationen nicht online bereit zu stellen, um manifeste Konflikte zu vermeiden. In der Teilstudie „*Persönliche Informationen in aller Öffentlichkeit?*“ (Wagner/Brüggen/Gebel 2010) wurden derartige Handlungsweisen von Jugendlichen beschrieben, wenn es beispielsweise darum ging, ob man aus Angst vor Diskriminierung die eigene Religionszugehörigkeit online posten würde oder nicht. Ein weiteres Beispiel sind die Verhandlungen über Bilder der eigenen Person, die von anderen Online-Kontakten gepostet wurden. Nicht in allen Fällen konnten die betroffenen Jugendlichen erwirken, dass die ihnen unliebsamen Bilder entfernt wurden, was sie in der Folge, ohne es zu thematisieren, aushielten. Gerade solche Erfahrungen ermöglicht die oben angelegte Definition von latenten Konflikten mit in den Blick zu nehmen. Zugleich wird damit die Frage nach möglichen Konfliktursachen aufgeworfen.

Unter Einbezug weiterer Konfliktkonzepte soll das der Studie grundlegende Konfliktverständnis im Folgenden weiter differenziert werden.

### **Konflikte haben multidimensionale Ursachen**

Ein gängiger Versuch, Konflikte zu systematisieren, liegt darin, die Streitgegenstände zu differenzieren und mögliche Konfliktursachen zu betrachten. Unterschieden werden z.B. Sachfragen, die je nach Autorin bzw. Autor echte, realistische oder substanzielle Konflikte begründen; zwischenmenschliche Probleme, die wiederum je nach Autorin bzw. Autor unechte oder affektive Konflikte; unterschiedliche Einstellungen, die Konflikte auf der Wert-Ebene, oder auch Verteilungsprobleme, die Interessens-Streitigkeiten begründen (vgl. Materne 2008, S. 142). Die von verschiedenen Autorinnen bzw. Autoren nahegelegte Trennung „in rein rationale und rein emotionale Konfliktformen“ (Materne 2008, S. 142) gilt allerdings nicht mehr als plausibel. Daher erscheint die Isolierung einzelner Aspekte eines Konflikts insbesondere bei der Bearbeitung von Konflikten als nicht zielführend. Konflikttheorien aus dem Bereich der Mediation sehen Konflikte entsprechend als multidimensional an (vgl. Caesar 2003, S. 36). Sie gehen davon aus, dass hinter den Sachfragen, die üblicherweise bei Konflikten im Vordergrund stehen, jeweils auch unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse liegen, ohne deren Aufdeckung Konflikte nicht zufriedenstellend bearbeitet werden können (vgl. ebd.). Dies führt die folgende Darstellung nach Besemer (1993, zitiert nach Caesar 2003, S. 37) vor Augen, die mögliche Hintergründe hinter einem sichtbaren Sachkonflikt differenziert.



**Abbildung 1** Konfliktpyramide nach Besemer 1993, S. 28 (zitiert nach Caesar 2003, S. 37)

Von grundlegender Bedeutung erscheint dabei der Hinweis auf strukturelle Bedingungen und ihre Bedeutung für Konflikte. Demnach können Konfliktursachen auch aus „Mangelsituationen kognitiver, emotionaler, sozialer oder materieller Art“ (Caesar 2004, S. 37) abgeleitet werden. Mit Verweis auf Galtung (1976) stellt Caesar heraus, wie fehlende Ressourcen in Konflikten bedeutsam sein können und dass unterschiedlich wahrgenommene und interpretierte Mangelsituationen, wie sie für ethnische und internationale Konflikte beschrieben werden, auch in der Mediation von interpersonalen Konflikten als relevant angesehen werden (Caesar 2004, S. 37f.). Die Bearbeitung derartiger Konflikte bietet somit immer auch „die emanzipatorische Chance zu Wachstum und individueller und gesellschaftlicher Veränderung“ (Caesar 2004, S. 38).

Für die Untersuchung des Konflikthandelns von Jugendlichen in Sozialen Netzwerkdiensten folgt daraus zweierlei: Erstens, dass eine Untersuchung mit dem Ziel, unterschiedliche Konfliktursachen zu systematisieren, nicht zielführend erscheint, da dies der mehrdimensionalen Bedingtheit von Konflikten nicht entspricht. Zweitens verdeutlicht dies, dass Konflikte nicht nur situative Ursachen und Bedeutung haben, sondern in ihrem Bezug zu lebensweltlichen Kontexten und ihren Funktionen darin betrachtet werden müssen.

### **Funktionen von Konflikten**

Wie man mit Konflikten umgeht und auf sie reagiert, ist entscheidend vom eigenen Konfliktverständnis abhängig (vgl. Caesar 2004, S. 35). Dabei prägt nach Herrmann (2006) insbesondere ein Negativbild von Konflikten, dass „Konflikte etwas Schlechtes sind, etwas, vor dem man davonlaufen müsse“ (Herrmann 2006, S. 16), die häufigsten Umfangsformen mit ihnen. In der Folge seien Konfliktbehandlungsformen gängig, mit denen Konflikte nicht wirklich geklärt werden (können). Zu solchen nicht tragfähigen Konfliktlösungen zählen beispielsweise das Verdrängen von Konflikten, das ‚Harmonisieren‘ – also das vorschnelle Eingehen von Kompromissen – die ‚Versachlichung‘ von Konflikten, „d.h. die alleinige Suche nach Konfliktlösungen auf der Sachebene und Nicht-Thematisierung der emotionalen Betroffenheit der Konfliktbeteiligten“ (Herrmann 2006, S. 16), oder das Handeln nach dem ‚Gewinner-Verlierer-Schema‘, in dem ein Konflikt nur durch Niederlage des bzw. der Anderen gelöst werden kann (vgl. Herrmann 2006, S. 16).

In den von Herrmann einbezogenen Konflikttheorien identifiziert er vier unterschiedliche Sichtweisen auf Konflikte, die jeweils mit gesellschaftstheoretischen Orientierungen und dem darin grundgelegten Menschenbild verbunden sind (vgl. Herrmann 2006, S. 21). So werden Konflikte gesehen

- als pathologische Erscheinungen,
- als Dysfunktion sozialer Beziehungen  
aber auch
- in ihrer integrativen Funktion für Gemeinschaften oder
- als Auslöser und Förderer sozialen Wandels (vgl. Herrmann 2006, S. 21).

Je nach Sichtweise ist nachvollziehbar, dass auftretende Konflikte unterschiedlich bewertet und bearbeitet werden. Wenn man z.B. Konflikte als wichtigen Förderer für sozialen Wandel betrachtet, erscheint das oben als gängige Handlungsform angesprochene Verdrängen von Konflikten dysfunktional.

Mit Blick auf die Entwicklung pädagogischer Konsequenzen erscheint die Perspektive, die in Ansätzen der Konfliktmediation verfolgt wird, richtungsweisend für die vorliegende Studie. Hier werden „Konflikte als naturgegebene bzw. unumgängliche Phänomene menschlicher und zwischenmenschlicher Existenz gesehen [...], die es nicht zu vermeiden, sondern in ‚angemessener Art und Weise‘ auszutragen gilt“ (Caesar 2003, S. 36, Hervorhebung Zitat Besemer 1993, S. 24). Ausdifferenzieren lässt sich diese Perspektive mit Theorien der Jugendsoziologie und der Sozialen Arbeit, die auf die Konflikthaftigkeit der Beziehung zwischen Individuum und Gesellschaft verweisen (vgl. Herrmann 2006, S. 28ff.). Böhnisch zufolge sind Jugendliche heute schon „früh mit sozialen Bewältigungsproblemen konfrontiert“ (Böhnisch 1997, S. 141), da die Jugendphase nicht mehr als Schon- und Experimentierraum gefasst ist. Angesichts des Spannungsfeldes zwischen Bildungsanforderungen und weniger verlässlichen Integrationsversprechen muss Jugend „von den Jugendlichen mit biographisch je eigenen Chancen und Risiken [...] selbstthematisiert und bewältigt werden. Jugend ist nicht länger separierte Sonderphase, sondern sozial früh erfasster Teil des Lebenslaufs“ (Böhnisch 1997, S. 140). In der Diskussion um Partyfotos in Sozialen Netzwerkdiensten, die ein späteres Arbeitsverhältnis gefährden, zeigt sich, wie sich diese ‚Biografisierung‘ auch im Online-Handeln von Jugendlichen widerspiegelt. Allgemeiner gefasst geht es für Jugendliche um die „mit zunehmenden Alter selbst zu tragende und zu gestaltende (eigenständige) Rollenübernahme in der Schul- und Berufsausbildung, im Aufbau eigener zwischenmenschlicher Beziehungsstrukturen und Sozialkontakte (Ablösung von der Familie, Gleichaltrigen- und Partnerbeziehungen), in der Teilhabe an Freizeit und Konsum und schließlich im Bereich der öffentlichen und politischen Partizipation“ (Böhnisch 1997, S. 142). Bei der Bewältigung dieser Rollenübernahme können in den verschiedenen lebensweltlichen Bereichen typische Bewältigungskonflikte auftreten. Während Konflikte also bei den Übergängen und der Integration in die Erwachsenen- und Erwerbsgesellschaft als normal angesehen werden können, rückt die subjektive und biografische Handlungsfähigkeit der Subjekte in solchen Bewältigungskonflikten in den Fokus, die mit der vorliegenden Studie für die Verhandlung von Konflikten in Sozialen Netzwerkdiensten untersucht werden soll.

Mit Blick auf die jugendlichen Bewältigungsformen verweist Böhnisch unter anderem auf die „Geschlechtstypik des sozialräumlichen Jugendverhaltens“ (Böhnisch 1997, S. 156), die oftmals übergangen werde. Mit zwei Zitaten soll ein Schlaglicht auf derartige

geschlechtsspezifische Handlungsnormen und Bedingungen gerichtet werden, die auch für die Verhandlung von sozialen Konflikten Relevanz entfalten können.

„Jungen und Männer können das Laute meist von sich geben, Mädchen müssen an sich halten, es ihrem Körper anheften. Laute Mädchen werden schief angeschaut, laute Jungs sind selbstverständlich. Für junge Mädchen gilt die Definition dessen, was ‚anständig‘ ist.“ (Böhnisch 1997, S. 156)

„Je weniger Jungen – gerade solche aus sozial schwächeren Familien mit beengten Wohnungsverhältnissen, aus Wohnquartieren mit deutlich begrenzten und blockierten Aneignungschancen – Möglichkeiten und Ressourcen sozialräumlicher Aneignung haben, desto eher rekurren sie auf Verhaltens- und Umgangsformen, welche das männliche Dominanzgehabe betonen, desto mehr reduzieren sie ihre sozialen Ausdrucksmuster auf die Betonung der ‚Körpermacht‘.“ (Böhnisch 1997, S. 157)

Diese Beispiele polarisieren die Geschlechtstypik und die darin formulierten Zuschreibungen werden in der lebensweltlichen Praxis in unterschiedlichen Nuancierungen zu finden sein. Für die Untersuchung des Konflikthandelns Jugendlicher in Sozialen Netzwerkdiensten verdeutlichen sie aber, wie wichtig es ist, das Online-Handeln nicht zu isolieren, sondern in seiner Einbettung in lebensweltliche Vollzüge zu betrachten. Schule erscheint dabei als ein typischer Ort in welchem Konflikte (in dem oben ausgeführten Verständnis, dass Konflikte unumgängliche Phänomene des Zusammenlebens sind) auftreten. Befunde aus der Forschung zu Mediation an Schulen weisen dabei aus, dass bei einem Teil der Schulen auch schwerwiegende Konfliktformen wie Erniedrigung oder körperliche Gewalt zum Schulalltag zu zählen sind (vgl. Behn et al. 2006, S. 20ff.). Die hier angesprochenen lebensweltlichen Kontexte gilt es im Blick zu behalten, wenn Konflikte und dabei auch aggressives Handeln in Sozialen Netzwerkdiensten in den Fokus genommen werden.

Für die vorliegende Studie zum Konflikthandeln Jugendlicher in Sozialen Netzwerkdiensten ergeben sich aus diesen Betrachtungen zwei Aspekte:

- Erstens stellen Konflikte unumgängliche Phänomene des sozialen Zusammenlebens dar, bei denen vor allem darauf zu blicken ist, wie Konflikte von den Beteiligten bearbeitet werden können. Damit ist eine ressourcenorientierte Perspektive für die Untersuchung angelegt, die das Konfliktverständnis der Jugendlichen und die Konfliktbewältigungsstrategien, über die die Jugendlichen verfügen, in den Blick rückt.
- Zweitens müssen Konflikte in einer Rückbindung an lebensweltliche Vollzüge betrachtet werden, aus denen sie einerseits erwachsen können und an die sie andererseits auch gebunden sind. Hierzu ist insbesondere zu beachten, dass die Erfahrungsräume Jugendlicher als komplexe Gefüge von realweltlichen und mediatisierten Sozialräumen betrachtet werden müssen und in ihrer Verschränkung auch für das Konflikthandeln in Sozialen Netzwerkdiensten wahrzunehmen sind. Daher, so ist anzunehmen, zeigt sich auch in Online-Konflikten die Auseinandersetzung mit gesellschaftlichen Normen und Werthaltungen.

### **Konflikte und Öffentlichkeit – Öffentliche Konflikte**

Nach der oben eingeführten Konfliktdefinition nach Glasl (1992) ist ein Konflikt an die Interaktion zwischen Akteuren gebunden, die Individuen, Gruppen oder Organisationen sein

können. Damit sind unterschiedliche Sozialstrukturen angesprochen, in denen Konflikte auftreten. Online-Konflikte und insbesondere solche in Sozialen Netzwerkdiensten sind dabei durch die Besonderheit gekennzeichnet, dass sie in oder mit einer medial vermittelten Öffentlichkeit stattfinden (siehe oben auch bei Marwick und Boyd 2011). Dieses Charakteristikum gilt als ein wesentlicher Faktor einerseits dafür, dass Online-Konflikte als besonders unangenehm empfunden werden können, andererseits sind damit auch bestimmte Eskalationsoptionen gegeben, die ein Spezifikum von Online-Konflikten darstellen. Die Struktur solcher Konflikte wird im Folgenden entlang der Unterscheidung zwischen dyadischen und triadischen Konflikten verdeutlicht.

Dyadische Konflikte sind soziale Konflikte zwischen zwei Akteurinnen oder Akteuren. Merkmale einer solchen Konfliktdyade sind nach Hug (1997) „Polarisierung (Freund/Feind-Schema), hohe Erwartungssicherheit (‚Was man von seinem Gegner zu erwarten hat, ist sicher – negativ‘) und thematische Offenheit (Alle Möglichkeiten des Benachteiligten werden genutzt, alle Themen, die dazu beitragen können, werden herangezogen)“ (Hug 1997, S. 215). Wenn, wie z.B. bei Konfliktmediationen, eine dritte Person hinzugezogen wird, führt „die Einbeziehung eines Dritten zur Depolarisierung des Konflikts, zu einer teilweisen Wiederherstellung von Erwartungsunsicherheit und schließlich zu einer gewissen thematischen Beschränkung“ (ebd.). In der Mediationsliteratur wird diese strukturelle Veränderung von Konflikten meist positiv bewertet, Hug weist aber darauf hin, dass die Funktionen von Dritten im Konfliktsystem ambivalent sind (vgl. Hug 1997, S. 216ff.). Die folgende Bündelung dieser Funktionen basiert auf den Ausführungen von Hug, wurde aber teilweise neu gruppiert. (vgl. ebd.)

Thematische Fokussierung vs. thematische Öffnung: Einerseits können Dritte dazu beitragen, dass ein Konflikt auf wenige Themen fokussiert bleibt und damit einer thematischen Entgrenzung entgegenwirken. Andererseits können Dritte auch durch eigene Beiträge und Themensetzungen einen Konflikt thematisch erweitern und die Lösung verkomplizieren.

Veränderung von Machtstrukturen: Konflikte werden nach Hug nur eingegangen, wenn die Aussicht auf Erfolg in der Auseinandersetzung besteht. In dyadischen Strukturen ist dies eher für die jeweils Mächtigeren gegeben. Sobald Dritte hinzukommen, können diese Machtverhältnisse aufgelöst werden, da die Dritten als potenzielle Verbündete agieren können. So ist in Sozialen Netzwerkdiensten denkbar, dass sich relativ schnell eine größere Gruppe von Akteurinnen und Akteuren mit einer Konfliktpartei solidarisiert und diese gegen die andere Konfliktpartei unterstützt. Nach Hug sind insbesondere die ‚schwächeren‘ Akteurinnen und Akteure an einer solchen sozialen Expansion von Konflikten interessiert. Zudem können Dritte schon alleine durch ihre Existenz (z.B. als Mitlesende) dafür sorgen, dass ungleich verteilte Machtressourcen nicht genutzt werden. Darüber hinaus werde durch Dritte die Erwartungssicherheit in Konfliktsituationen gebrochen (Freund/Feind-Schema), wodurch triadische Konflikte seltener schnell durch Sieg und Niederlage entschieden werden.

Unterstützung geregelter Formen der Konfliktaustragung: Dritte können auf eine geregelte Form der Konfliktaustragung achten, da gegenüber der/dem Dritten gemeldet werden kann, wenn eine Akteurin oder ein Akteur sich nicht an (stillschweigend) vorausgesetzte Regeln hält. Zugleich können Dritte auch bei der Klärung von Verfahrensregeln moderierend wirken. In Sozialen Netzwerkdiensten ist dabei unmittelbar auch an die

Meldefunktionen der Betreiber zu denken, vorrangig ist hier als Dritte aber an mögliche Interaktionspartnerinnen und -partner zu denken.

Milderung konflikttypischer Überattributionen: Durch die Auflösung des Freund/Feind-Schemas können Dritte einen Beitrag „zu einer sachorientierten Konfliktkommunikation“ (Hug 1997, S. 219) leisten. So können in Konflikten typische *Perzeptions- und Mitteilungsweisen* (Geheimhaltungstaktiken, Zurückhaltung etc.) aufgelöst werden. Dagegen können Dritte auch im Gegenteil dazu beitragen, dass die Konfliktparteiinnen und -akteure verstärkt auf ihre Außenwirkung achten und damit eigene Interessen verdecken.

Zentrale Bedeutung zur Beilegung des Konflikts: Eine zentrale Rolle misst Hug der Rolle von Dritten bei der Beilegung eines Konflikts bei. So können sich Dritte einer Position zuordnen und damit zu einem schnellen Ende des Konflikts beitragen. Wichtiger aber ist nach Hug, die Rolle von Dritten bei der Beilegung von Konflikten in Form der Gestaltung eines sozialen Klimas, das der im Konflikt unterlegenen Partei ermöglicht, die Niederlage zu verarbeiten. Hug betont, dass dies nur in einem sozialen Lernprozess möglich sei, der ein soziales Klima voraussetzt, in welchem verbindlich getroffene Entscheidungen gemeinsam anerkannt werden.

Die dargestellte ambivalente Funktion von Dritten in Konfliktsystemen verdeutlicht, dass die Öffentlichkeit auch unabhängig von der Frage, ob es individuell peinlich sein könnte, vor anderen einen Konflikt auszutragen, weitere Dimensionen hat, die unmittelbar damit verbunden sind, welche Handlungsoptionen den Konfliktparteien zur Verfügung stehen. Damit wird auch deutlich, dass die potenziell vorhandene Öffentlichkeit in Sozialen Netzwerkdiensten Einfluss auf die Verhandlung von Konflikten durch Jugendliche hat. An Jugendliche ist entsprechend die Frage zu stellen, wie sie diese Bedeutung für das eigene Handeln in Konfliktsituationen einschätzen aber auch wie sie selbst in der Situation als Dritte handeln würden, da die Bedeutung von Dritten für den Konfliktverlauf ambivalent ist.

Das dargestellte Konfliktverständnis, das in seiner Struktur sowohl manifeste soziale Konflikte als auch latente Konflikte fassen kann, ergänzt um die inhaltlichen Präzisierungen hinsichtlich der multidimensionalen Ursachen, der Funktionen von Konflikten im Rahmen der Sozialisation von Jugendlichen sowie um die Bedeutung der für Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten gegebenen Öffentlichkeit für die Verhandlung von Konflikten, stellt die Grundlage für die vorliegende Studie dar.

### **1.3 Konkretisierung der Forschungsfragen**

Die vorliegende Teilstudie richtet den Fokus auf das Konfliktverhalten von Jugendlichen in Sozialen Netzwerkdiensten und stellt die Frage, wie Jugendliche Konflikte in diesen medialen Räumen verhandeln. Damit leistet die Studie einen Beitrag zur fünften Konvergenzstudie „*Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsplattform für Jugendliche*“, mit der ein differenzierteres Verständnis der Bedeutung des Online-Medienhandelns von Jugendlichen in Bezug auf ihre Identitätsarbeit geschaffen werden soll. Als Teilstudie dieses Forschungsvorhabens fokussiert die vorliegende Studie mit der Betrachtung von Online-Konflikten auf Herausforderungen, die sich Jugendlichen im Online-Medienhandeln stellen (können) und die von Bedeutung für das gelingende Gestalten von Sozialbeziehungen in einer zunehmend mediatisierten Lebenswelt sind.

Vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Diskurse über Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten bei Erwachsenen und bei Jugendlichen wurde in der vorliegenden Studie die Perspektive von Jugendlichen in den Mittelpunkt gestellt. Sie verfolgt das Ziel, das Konfliktverhalten Jugendlicher zu untersuchen und darauf aufbauend Ansatzpunkte für die pädagogische Arbeit zu identifizieren, um produktive Handlungsformen in Konflikten als Teil eines souveränen Medienhandelns von Jugendlichen zu unterstützen. Hierfür wurden auf den dargestellten Grundlagen die folgenden Forschungsfragen zu drei Themenbereichen konkretisiert:

### **Perspektive von Jugendlichen auf Online-Konflikte und ihre Handlungsweisen in Online-Konflikten**

- Welche Konflikte sprechen die Jugendlichen an? Welche Vorstellungen von Konflikte spiegeln sich darin wieder?
- Welche Handlungsoptionen als Konfliktpartei benennen sie und wie bewerten sie diese?
- Welche Handlungsoptionen benennen sie für die Rolle als Dritte und wie bewerten sie diese?
- Welche Bedeutung haben Wertorientierungen in der Verhandlung dieser Konflikte?
- Welche Bedeutung haben die Rahmenbedingungen der Online-Kommunikation für das Verhandeln von Konflikten?
- Welche Unterstützungsformen und -angebote sprechen die Jugendlichen an, welche nutzen sie und wie bewerten sie diese?

### **Bedeutung von Konflikten im Online-Medienhandeln für die Lebensführung von Jugendlichen**

- Welche Bezüge zu lebensweltlichen Kontexten können ausgemacht werden?
- Welche Bezüge zur Identitätsarbeit von Jugendlichen können identifiziert werden?
- Welche Bezüge zur Gestaltung sozialer Beziehungen können identifiziert werden?

### **Konsequenzen aus der Perspektive der Medienpädagogik**

- Inwieweit können die Jugendlichen selbstbestimmt und konstruktiv Online-Konflikte verhandeln und lösen?
- Wo brauchen Jugendliche Unterstützung bei der Bearbeitung von Online-Konflikten?
- Welche Anregungen für die Unterstützung von Jugendlichen bei der Bearbeitung von Online-Konflikten können geschlussfolgert werden?

## 2 Die Teilstudie im Überblick

Ziel der vorliegenden Teilstudie ist es, die Perspektive von Jugendlichen auf Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten hinsichtlich der medialen Rahmenbedingungen und der Spezifika des Aushandelns von Konflikten in Online-Settings zu untersuchen. Dabei wird auch in den Blick genommen, welche Unterstützungsformen und -angebote Jugendliche bei der Bewältigung von Konflikten in diesem Rahmen kennen, bewerten und nutzen und wie ihnen geeignete Unterstützungsformen an die Hand gegeben werden können. Mit dieser Fragestellung gliedert sich die vorliegende Teilstudie in die fünfte Konvergenzstudie „*Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsplattform für Jugendliche*“<sup>5</sup> ein, mit der vertiefende Einblicke in das Medienhandeln von Jugendlichen auf jugendaffinen Internetplattformen erarbeitet und damit die Bedeutung der unterschiedlichen Handlungsmöglichkeiten für die Identitätsarbeit der Heranwachsenden geklärt werden soll. Mit der thematischen Fokussierung auf das Handeln in Online-Konflikten werden Herausforderungen im Medienhandeln ins Zentrum der Betrachtung gestellt, mit denen sich Jugendliche in der Gestaltung ihrer sozialen Beziehungen auf Internetplattformen auseinandersetzen müssen. Im Ertrag werden mit der Teilstudie Ansatzpunkte für die pädagogische Arbeit identifiziert, um produktive Handlungsformen von Jugendlichen in Konflikten als Teil ihres souveränen Medienhandelns zu unterstützen und sie für die Herausforderungen zu sensibilisieren.

Das Medienhandeln von Jugendlichen in Konfliktsituationen zu erforschen stellt verschiedene Anforderungen an die konzeptionelle und methodische Umsetzung der Studie. Zunächst sind soziale Konflikte immer eingebunden in soziale Interaktionen, weshalb es besonders wichtig erscheint, der sozialen Rahmung der Handlungssituationen von Jugendlichen auch in der Erhebung ausreichend Rechnung zu tragen. Insbesondere die Peergroup gilt bei Jugendlichen dabei als wichtiger Bezugspunkt: Einerseits wird die Nutzung von Internetplattformen oftmals durch die Peergroup angeregt und andererseits erhalten Jugendliche auch in der Peergroup Orientierung bei der Nutzung dieser Angebote. Auch die Besonderheit, dass Online-Konflikte schnell auch in der Öffentlichkeit von medialen Freundesnetzwerken stattfinden und dort gemeinschaftlich verhandelt werden, spricht dafür, in der Erforschung genau in diesen sozialen Strukturen anzusetzen. In der vorliegenden Teilstudie wurde entsprechend der Ansatz gewählt, das Konflikthandeln in Gruppenerhebungen mit Gruppen von Gleichaltrigen zu erforschen. Gruppenerhebungsverfahren sind dabei besonders geeignet, um soziale Normen und Werte zu eruieren, die die Interaktionen begleiten und mitbestimmen (vgl. ausführlich hierzu Bohnsack 1997). Zugleich kann in ihnen eine größere Varianz an relevanten Einstellungen zu Tage treten und die Aushandlung unterschiedlicher Positionen und Argumente diskursiv nachvollzogen werden. Dem eingangs skizzierten Konfliktverständnis folgend wurden deshalb Konflikte in der vorliegenden Teilstudie nicht aus der Einzelperspektive, sondern als soziale Phänomene in einer Gruppenperspektive erforscht. Entsprechend galt es auch, unterschiedliche soziokulturelle Hintergründe in der Gesamtgruppe der Befragten zu berücksichtigen und in Gruppen mit unterschiedlichen Bildungshintergründen zu erheben.

Diese Anlage bringt allerdings forschungsethische wie auch forschungsmethodische Herausforderungen mit sich. Unter einer forschungsethischen Perspektive ist insbesondere in

---

<sup>5</sup> Förderung durch die *Bayerische Landeszentrale für neue Medien (BLM)*. Laufzeit: Dezember 2007 bis Dezember 2012.

Gruppenerhebungen wichtig, den Schutz der Persönlichkeitsrechte der Einzelnen und deren Recht auf Privatheit nicht durch Aufforderungskonstellationen zu unterminieren, die dazu anregen, persönliche Konflikterfahrungen auf einer sehr konkreten Ebene zur Diskussion zu stellen. Vielmehr ist es notwendig, Gesprächsanlässe zu gestalten, die es den Jugendlichen ermöglichen, persönliche Erfahrungen und Einstellungen einzubringen, aber sich nicht durch die Schilderung konkreter Beispiele innerhalb der Erhebungsgruppe nach der Erhebung angreifbar zu machen. Bei der Gestaltung der Erhebungsinstrumentarien wurden daher keine ausführlichen Schilderungen von Beispielen angeregt oder erhoben. Über Szenarien wurden Gesprächsanlässe geschaffen, die eine Explikation der eigenen Sichtweisen und dabei eine selbstbestimmte Entscheidung ermöglichen, wie viel man von sich preisgeben will. Forschungsmethodisch war sowohl in der Gestaltung der Erhebung als auch in der Auswertung dem Problem der sozialen Erwünschtheit von Antworten der Jugendlichen Rechnung zu tragen. Gerade zu moralisch problematischen Inhaltsbereichen, zu denen Konflikte und das Handeln in Konflikten zählen, muss reflektiert werden, inwiefern die Befragten in der Befragungssituation sich an sozial anerkannten Normvorstellungen orientieren und damit ein positiv geformtes Bild der eigenen Einstellungen äußern. Dieses Problem kann weder in Einzel- noch in Gruppenerhebungsverfahren gänzlich ausgeschlossen werden und muss immer bei der Auswertung reflektiert werden. In der Konzeption der Erhebungsmaterialien wurde dieses Problem ebenfalls berücksichtigt und es wurden gezielt Gesprächsanlässe formuliert, die es erlauben, Optionen am Grenzbereich des vermeintlich sozial Anerkannten zu äußern und später zu bewerten.

### **Durchführung der Gruppenerhebungen**

Die Gruppenerhebungen wurden in Münchner Schulklassen der achten Klassenstufe durchgeführt, die im Zuge der Erhebung in insgesamt 13 Kleingruppen von drei bis sechs Personen aufgeteilt wurden, die jeweils von einer Teamerin bzw. einem Teamer begleitet wurden. Die Gruppenerhebungen wurden vom 25. Mai bis zum 01. Juni 2011 durchgeführt.<sup>6</sup> Zwei Gruppenerhebungen wurden in ein längerfristiges Praxis-Forschungsprojekt an einer Realschule integriert und am 20. Juli 2011 durchgeführt. Insgesamt wurden 61 Jugendliche im Alter von 13 bis 16 Jahren<sup>7</sup> befragt. Diese Gesamtzahl der Befragten umfasst 30 Hauptschülerinnen und Hauptschüler mit formal niedrigerem Bildungshintergrund (15 Mädchen und 15 Jungen) und 31 Jugendliche mit formal höherem Bildungshintergrund (Realschule und Gymnasium; 11 Mädchen und 20 Jungen).

Die Gruppenerhebungen waren für zwei Schulstunden (ca. 90 Minuten) konzipiert und wurden in der Schule durchgeführt. Die Lehrkräfte waren nur zum allgemeinen thematischen Einstieg anwesend und verließen während der Arbeit in den Kleingruppen das Klassenzimmer. Für die Erhebungen konnten jeweils mehrere Klassenzimmer genutzt werden, so dass maximal zwei Kleingruppen in einem Raum arbeiteten.

### **Anlage der Gruppenerhebungen**

Vorbereitend für die Erhebung fand eine thematische Einführung im Klassenverband statt. Den Jugendlichen wurde dabei erklärt, dass es in der Befragung darum ginge, „was Jugendliche auf solchen Online-Angeboten machen, wie man damit umgeht, wenn es mal Probleme gibt und wie man sich dann helfen kann“. Die Jugendlichen wurden dann aufgefordert, einen Profilbogen auszufüllen, in dem neben soziodemografischen Daten auch die genutzten und subjektiv wichtigsten Plattformen und die bei der Nutzung relevanten Tätigkeiten abgefragt

---

<sup>6</sup> Ein vorbereitender Pretest wurde am 20. Mai 2011 in einer Hauptschule durchgeführt.

<sup>7</sup> Die Mehrzahl der Befragten war 14 oder 15 Jahre alt.

wurden. Die Gruppeneinteilung erfolgte nach gemeinsam genutzten und subjektiv wichtigen Plattformen, um in den Kleingruppen über einen gemeinsamen Handlungsrahmen, der durch die Plattformoptionen mitgeprägt ist, diskutieren zu können.

Die Erhebung war in drei Blöcke gegliedert:

### **1. Block: Thematischer Einstieg und Sammlung relevanter Personengruppen**

Der erste Block diente als thematischer Einstieg, um einen Überblick über die Plattformkontakte, über Nutzungsweisen und über Konfliktsituationen, die die Jugendlichen bereits erlebt hatten, zu erhalten. In einem ersten Schritt sollten die Jugendlichen anhand eines vorbereiteten Bogens, der individuell von den Befragten bearbeitet wurde, mit Klebepunkten markieren, mit welchen Personengruppen<sup>8</sup> sie in den jeweiligen Sozialen Netzwerkdiensten befreundet sind. Zusammenführend wurde dann diskutiert, was sie auf den Plattformen mit diesen Personengruppen machen und was ihnen dabei Spaß macht. Daran anschließend wurden Situationen gesammelt, in denen auf den Plattformen Probleme auftreten oder es zu ‚Stress‘ kommen kann. In einem zweiten Schritt markierten die Jugendlichen mit Klebepunkten einer anderen Farbe, mit welchen Personengruppen sie bereits über die Plattform ‚Stress‘ hatten.

### **2. Block: Konfliktszenarien zur Diskussion von Handlungsoptionen**

Im zweiten Block wurden die Jugendlichen aufgefordert, ausgehend von einer Konfliktbeschreibung in einer Art Rollenspiel/Szenario Handlungsoptionen sammeln, die in diesem Konflikt denkbar wären. Anschließend wählten sie eine dieser Optionen aus, für die sie sich in einer realen Situation entscheiden würden. Die Konfliktszenarien basierten jeweils auf Konflikten zwischen zwei Personen, für die die Jugendlichen jeweils Namen und ggf. weitere Angaben auswählten. Für jede der beiden Personen wurde ein Scherenschnitt mit dem Namen aufgehängt. Die Konfliktbeschreibungen wurden dann von der Teamerin bzw. dem Teamer mit den jeweils gewählten Namen vorgelesen.

Insgesamt wurden die drei folgenden Konfliktbeschreibungen über alle Interviewgruppen systematisch verteilt eingesetzt:

#### **Konfliktbeschreibung 1: Musikfan**

*<Person B>* ist Fan von *<von den Jugendlichen im Vorfeld bestimmter Musikgruppe>* und das wissen auch alle in der Klasse. Auch *<Person A>* – eine Klassenkameradin/ein Klassenkamerad. Die/der hat auf die Pinnwand von *<Person B>* jetzt aber folgenden Kommentar geschrieben:

„Wie kann man nur so blöd sein und *<Musikgruppe>* toll finden! Die haben doch echt keinen Plan!“

<sup>8</sup> Aufgeführt waren: Cousine/Cousin; Ältere Geschwister; Jüngere Geschwister; Freunde/Freundinnen; Freunde von Freunden; Geschwister von Freunden; (ehemalige) Mitschüler/innen; Bekannte aus Jugendgruppen, Vereinen etc.; Mutter/Vater; Freunde der Eltern; Musiker/innen oder Bands; Zeitschriften, wie z.B. *Bravo*; Sender, wie z.B. *Antenne Bayern*; Andere Leute, die ich noch nie gesehen habe und eigentlich nicht ‚kenne‘; Stars; Lehrer/Lehrerin; Schulsozialarbeiter/ Mitarbeiter im Jugendtreff; Trainer/Trainerin; Tante/Onkel; Oma/Opa; Eltern von Freunden sowie freie Felder zum Ergänzen.

### **Konfliktbeschreibung 2: Trainingsvideo**

*<Gruppen fragen, welche Sportart die beiden zusammen machen.>*

*<Person B> und <Person A> sind zusammen im Sportverein, trainieren auch immer zur gleichen Zeit, können sich aber nicht besonders gut leiden.*

*Am Donnerstag war Training. <Person B> und <Person A> gehen nicht auf dieselbe Schule. Erst am Freitag am späten Nachmittag sieht <Person B>, dass <Person A> ein Video von <Person B> vom Training vom Donnerstag gepostet hat, in dem <Person B> echt schlecht drauf war und sehr viele Fehler gemacht hat. Es sind aber auch noch andere aus dem Training in dem Film zu sehen. An den Kommentaren sieht <Person B>, dass schon eine ganze Reihe Leute aus dem Verein das Video gesehen haben müssen.*

### **Konfliktbeschreibung 3: Bildverlinkung**

*<Person B> und <Person A> sind in derselben Klasse und sind auch viel online unterwegs. In der Klasse scheint alles normal und die beiden hängen sogar recht viel miteinander in einer gemeinsamen Clique herum. Aber online ignoriert <Person A> <Person B> ständig.*

*Immer wenn ein/e Klassenkamerad/in ein Video oder einen Text postet, reagiert <Person A> mit einem ‚Gefällt mir!‘ oder schreibt sogar einen Kommentar. Nur wenn <Person B> etwas postet, reagiert <Person A> nie.*

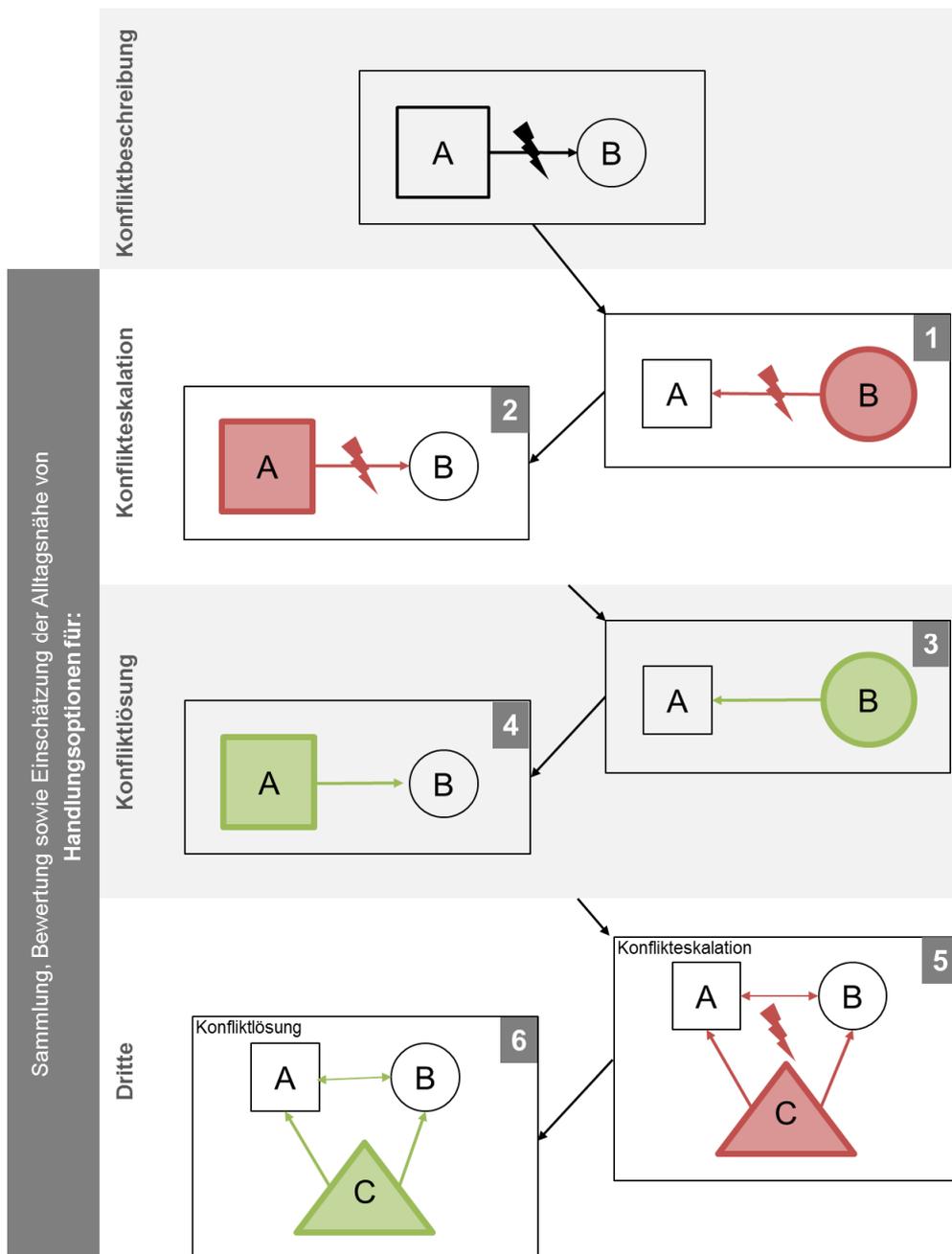
*Jetzt sieht <Person B>, dass <Person A> ein Foto von der gesamten Clique gepostet und alle auf dem Bild verlinkt hat, bis auf <Person B>.*

Ausgehend von diesen Konfliktbeschreibungen entwickelten die Jugendlichen Szenarien, wie diese Situationen weiterverlaufen könnte. Dabei sollten sie sich jeweils in die Person hineinversetzen, die als nächstes am Zug wäre, etwas zu tun. Zunächst wurden sie aufgefordert, zu beschreiben, wie sie vermuten, dass <Person B> diese Situation einschätzt und was sie tun könnte. Die genannten Handlungsoptionen wurden auf Plakaten notiert. Erst dann entschieden sich die Jugendlichen in der Diskussion für eine Option. In der Folge wurde dasselbe für <Person A> durchgespielt.

Bei der Entwicklung dieses Szenarios wurden die Jugendlichen aufgefordert, dabei zunächst davon ausgehen, dass <Person B> eine Auseinandersetzung mit <Person A> suchen würde. Sie wurden also aufgefordert, Handlungsmöglichkeiten zu benennen, die einen Streit eskalieren lassen würden. Mit diesem Vorgehen sollte der Herausforderung begegnet werden, dass aufgrund sozialer Erwünschtheit nur lösungsorientierte Handlungsoptionen genannt würden. Durch die Diskussion und Bewertung der gesammelten Handlungsoptionen konnte dennoch überprüft werden, inwieweit eine soziale Akzeptanz für das benannte Handeln gegeben ist. Zusätzlich wurde gefragt, inwiefern ihnen entsprechendes Handeln aus dem Freundeskreis bekannt ist.

Anschließend an die Entwicklung eines Szenarios für einen eskalierenden Konflikt waren die Jugendlichen aufgefordert, im selben Schema Handlungsoptionen zu sammeln und zu bewerten, die zur Lösung der beschriebenen Situation beitragen würden.

Als letzten Schritt wurden die Jugendlichen mit Blick auf die beschriebenen Situationen in der Rolle von Dritten befragt, die diesen Konflikt beobachten. Gefragt wurde zunächst, ob, und wenn ja unter welchen Bedingungen, sie als Dritte aktiv in den Konflikt eingreifen würden. Auch hier wurden sie dazu aufgefordert zu benennen, wie Dritte eskalierend bzw. konstruktiv-konfliktlösend in den Konflikt eingreifen können. Dieses Spektrum an Handlungsoptionen wurde im Anschluss einer Bewertung unterzogen und zusätzlich wurde nach der Verankerung der Handlungsformen im Alltag der Jugendlichen gefragt. Eine schematische Darstellung dieses Vorgehens findet sich in Abbildung 2:



**Abbildung 2** Schematische Darstellung zum Ablauf der Konfliktszenarien

### **3. Block: Rahmenbedingungen für den Umgang mit Online-Konflikten**

Gegenstand im dritten Block waren Unterschiede zwischen dem Konflikt handeln online und offline. Damit wurde der Frage nachgegangen, welche Bedeutung die Online-Handlungsräume aus Sicht der Jugendlichen für ihren Umgang mit Konflikten haben. Darüber hinaus wurden Unterstützungsformen in Konfliktsituationen thematisiert und die Jugendlichen zu ihrer Sicht auf latente Konfliktformen in Sozialen Netzwerkdiensten befragt.

Die Bedeutung des Internets als Handlungsrahmen für den Umgang mit Konflikten wurde mit den Jugendlichen anhand von Statements diskutiert. Diese waren jeweils auf Kärtchen gedruckt, die in der Gruppe von den Jugendlichen in zufälliger Reihenfolge vorgelesen und dann diskutiert wurden. Insgesamt wurden fünf Statements zur Diskussion gestellt wie „Im Internet kann man Stress auch gut aus dem Weg gehen.“ oder „Ein Streit im Internet ist echt unangenehm, weil andere davon mitkriegen können und sich dann, wenn man sich sieht, anders verhalten.“ Bei der Diskussion der Statements konnte Dissenz stehen bleiben und die Jugendlichen wurden nicht gedrängt, eine gemeinsame Position zu finden.

Hinsichtlich der Unterstützungsformen, die die Jugendlichen als hilfreich erleben, wurden sie zunächst offen nach positiven Erlebnissen und Angeboten befragt. Anschließend wurden ihnen auf Kärtchen<sup>9</sup> weitere, bislang noch nicht angesprochene Unterstützungsoptionen in Konflikten vorgelegt und sie wurden zu ihrer Einschätzung befragt, welche Angebote sie als hilfreich beurteilen, in welchen Situationen sie darauf zurückkommen würden und welche Vorschläge sie für Unterstützungsangebote haben.

Abschließend wurde den Jugendlichen ein Fallbeispiel aus der ersten Teilstudie *„Persönliche Informationen in aller Öffentlichkeit?“* vorgestellt. Hier sprach ein Junge aus dem arabischen Raum an, dass er bewusst nicht in der Plattform angegeben habe, dass er Muslim sei, um sich vor Diskriminierung zu schützen. Die Jugendlichen wurden zu diesem Beispiel befragt, ob sie diese Überlegung für gerechtfertigt halten, ob sie vergleichbare Situationen kennen bzw. für realistisch halten, bei welchen Themen sie sich dies vorstellen können und wie sie diese bewerten.

### **Auswertung der Gruppenerhebungen**

Die Erhebungen wurden mit Audioaufnahmegeräten aufgezeichnet und die entwickelten Szenarien zusätzlich auf Plakaten dokumentiert. Ergänzend wurden zu allen Gruppenerhebungen detaillierte Gedächtnisprotokolle erstellt, in denen der Verlauf und besondere inhaltliche Auffälligkeiten der Erhebungen festgehalten wurden.

Das Audiomaterial wurde vollständig verschriftlicht und in der Auswertung nach den unten dargestellten Auswertungskategorien systematisiert und deskribiert. Dabei wurde zunächst jede Gruppendiskussion für sich ausgewertet. So konnten der Gesprächsverlauf und die Argumentationsketten in der Diskussion berücksichtigt und die einzelnen Aussagen im Kontext der gesamten Erhebung gewichtet werden. Erst dann wurde über die Gruppen hinweg ausgewertet.

---

<sup>9</sup> Inhalte dieser Karten waren: Erwachsene Ansprechpartner, an die man sich wenden kann (im Netz/real/Telefon); Jugendliche Ansprechpartner/Streitschlichter (im Netz/real/Telefon); „Melden“-Funktion im Netz; Informationsseiten im Internet; Workshops in der Schule.

Das Auswertungsschema gliedert sich wie folgt:

- **Allgemeine Angaben zur Erhebung und Angaben zu den Befragten**
- **1. Ebene: Wie verhandeln Jugendliche online Konflikte?**
  - o Konfliktthemen
  - o Umgangsstrategien mit online-Konflikten
    - Eskalierendes Handeln
    - Konstruktiv-konfliktlösendes Handeln
    - Dritte in Konfliktsituationen
    - Verankerung der Handlungsoptionen im Freundeskreis
  - o Unterschiede on- und offline/Besonderheiten von Online-Konflikten
  - o Latente Konflikte
  - o Werte im Konflikthandeln
- **2. Ebene: Welche Bedeutung haben Konflikte in Online-Medien für die Lebensführung von Jugendlichen?**
  - o Bezug zu Identitätsarbeit
  - o Bezug zur Gestaltung sozialer Beziehungen
- **3. Ebene: Wo brauchen Jugendliche Unterstützung? Wie kann ihnen Unterstützung zu Gute kommen? (Medienpädagogische Perspektive)**
  - o Unterstützungsformen aus Sicht der Jugendlichen
  - o Medienpädagogische Bewertung von Unterstützungsformen

Für die Ergebnisdarstellung wurden die Gruppen von 1 bis 13 durchnummeriert. Die Gruppen 1 bis 6 sind dabei die Hauptschulgruppen und die Gruppen 7 bis 13 sind die Gruppen von Gymnasiastinnen und Gymnasiasten bzw. Realschülerinnen und Realschülern (Gruppe 7 und Gruppe 8). Bei Zitaten wird jeweils die Absatznummer der Transkripte in **MAXQDA** angegeben.

### 3 Die Perspektive der Jugendlichen

„Streitereien über Facebook passieren öfter als in der Schule. Wir streiten eigentlich mehr in Facebook, also nicht streiten, aber Diskussionen.“ (Mädchen, G3 nBh, 212)

Auseinandersetzungen mit anderen – Gleichaltrigen aber auch Erwachsenen – gehören für Jugendliche zum Alltag. Im Zuge der Mediatisierung des Alltags finden sich auch viele medial vermittelte Gestaltungsformen für soziale Beziehungen, vom Erleben sozialer Einbettung über Diskussionen, Konfliktlösung oder -vermeidung bis hin zu Grenzüberschreitungen in der Alltagskommunikation wieder. Das Zitat aus einer der Gruppenerhebungen belegt, dass Jugendliche unterschiedliche Formen der Auseinandersetzung in Sozialen Netzwerkdiensten erleben und diese auch sehr differenziert betrachten. Meinungsverschiedenheiten und Streitereien gehören ebenso dazu wie ‚Spaß-Streits‘ oder auch Cybermobbing. Daneben unterscheiden die Jugendlichen aber auch zwischen unterschiedlichen Sozialen Netzwerkdiensten und der Bedeutung, die diese Konfliktformen dort haben. So führt z.B. ein Befragter aus einer Hauptschulgruppe an: „Ok, bei YouTube hab ich mit noch niemandem gestritten eigentlich nur bei Facebook.“ (Junge, G3 nBh, 141). Um in den Gruppendiskussionen über vergleichbare Rahmenbedingungen für das Austragen von Konflikten zu sprechen, wurde in den Gruppenerhebungen jeweils über diejenige Online-Plattform gesprochen, die von den meisten in der Gruppe als eine für sie wichtige angegeben wurde.<sup>10</sup> Auch wenn die Jugendlichen zumeist bei mehreren Plattformen angemeldet waren, wurde in allen Gruppen *facebook.com* als Bezugspunkt für die Diskussion gewählt.

Konflikte, die Jugendliche in Sozialen Netzwerkdiensten erleben und austragen, sind überwiegend Auseinandersetzungen unter Gleichaltrigen. Abbildung 3 stellt überblicksartig dar, mit wem die befragten Jugendlichen über die von ihnen genutzten Sozialen Netzwerkdienste online in Kontakt stehen.<sup>11</sup> Das Spektrum der Angaben verweist auf eine durchaus heterogene Struktur der Kommunikationspartner, die in den „persönlichen Öffentlichkeiten“ (vgl. Schmidt 2009) miteinander vernetzt werden.

Abbildung 4 stellt nach demselben Gestaltungsprinzip dar, mit welchen Personengruppen die befragten Jugendlichen bereits online Konflikte erlebt haben.<sup>12</sup> Im Vergleich der beiden Grafiken wird deutlich, dass die mit Abstand wichtigste Personengruppe, mit denen bereits online Konflikte erlebt wurden, die Freundinnen oder Freunde von Freundinnen bzw. Freunden sind. Zu dieser Gruppe haben die Befragten über den eigenen Freundeskreis Kontakt, sie zählen sie aber nicht zu den eigenen Freundinnen und Freunden. Während Jugendliche offline – also im direkten, nicht über Medien vermittelten Austausch – nicht unbedingt mit dieser Personengruppe, die sie teils lediglich vom Sehen kennen, kommunizieren würden, ist dies in Online-Communitys durchaus üblich.

<sup>10</sup> Nahezu alle Befragten sind aktive Nutzende von mindestens einer Plattform. In der Regel haben sie auf mehreren Plattformen Accounts angelegt und teils auch in Gebrauch. Nur zwei Befragte nutzen die Plattformen selbst nicht aktiv. Sechs weitere geben an, dass sie entsprechende Online-Plattformen nur einmal pro Woche oder seltener nutzen. Mehrheitlich nutzen die Befragten die Plattformen täglich.

<sup>11</sup> Je größer die Schrift, desto häufiger wurden die Personengruppen genannt. Überwiegend sind diese Personengruppen selbsterklärend. Bei der Gruppe „Andere Leute, die ich noch nie gesehen habe und eigentlich nicht ‚kenne““ wurde nicht in allen Fällen geklärt, wer damit gemeint ist. Genannt wurden für diese Kategorie von den Jugendlichen z.B. Mitspielende bei Online-Spielen.

<sup>12</sup> Neben den in der Grafik dargestellten Personengruppen werden vereinzelt noch weitere Gruppen wie Geschwister, Eltern oder auch Bekannte aus Jugendgruppen als Konfliktpartner benannt.

Dabei betonen die Befragten, dass die Möglichkeiten, online mit jemandem Streit anzufangen, naheliegender und vielfältiger seien, als dies offline der Fall ist: „Auf der Straße, du kennst die Leute ja kaum, die auf der Straße sind. Und da kannst du einfach nicht mit denen so einen Zoff haben oder so n Stress... Aber in Facebook schon.“ (Mädchen, G6 nBh, 589)



**Abbildung 3** Personengruppen, mit denen die Befragten online Kontakt haben



**Abbildung 4** Personengruppen, mit denen die Befragten bereits online Konflikte hatten

Mit der zunehmenden Nutzung von Sozialen Netzwerkdiensten verändert sich auch das Gefüge der Sozialräume von Jugendlichen. Das Gelingen sozialer Beziehungen, das mit dem Erleben sozialer Einbettung und Anerkennung eng verbunden ist, hängt für Jugendliche also u.a. davon ab, wie die medialen Strukturen Sozialer Netzwerkdienste in Gebrauch genommen werden. Damit stehen die Jugendlichen vor neuen Herausforderungen bei der Gestaltung ihrer sozialen Beziehungen, was ja eine wesentliche Entwicklungsaufgabe im Jugendalter bildet. Die Auseinandersetzung mit Konflikten in Sozialen Netzwerkdiensten ist demnach als ein Ausschnitt von Bewältigungsaufgaben im Jugendalter für das Aufwachsen in einer mediatisierten Lebenswelt anzusehen.

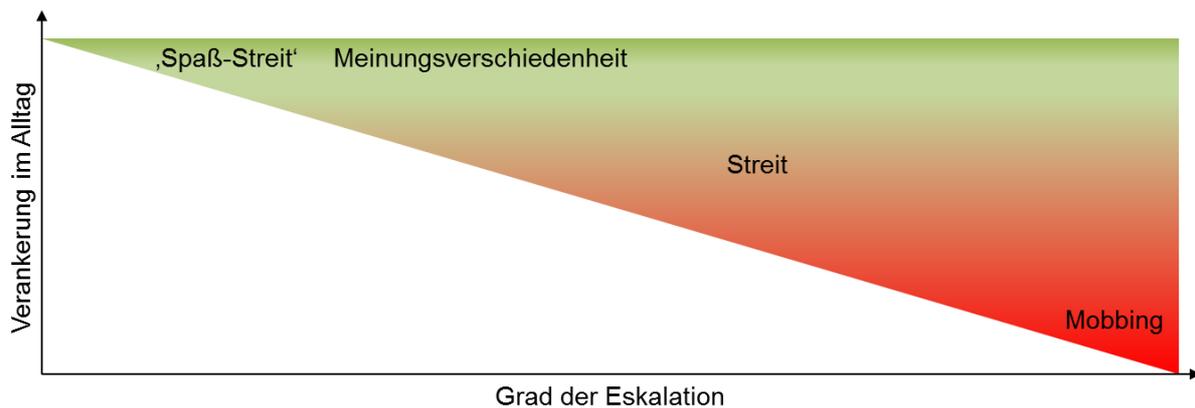
Mit den Ergebnissen aus den Gruppenbefragungen mit Jugendlichen werden in den folgenden Kapiteln diese neuen Herausforderungen beschrieben, die sich Jugendlichen unter den beschriebenen Rahmenbedingungen zur Verhandlung von Konflikten stellen. Die Perspektive von Jugendlichen selbst dient dabei als Grundlage, um Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten in ihrer Bedeutung im alltäglichen Medienhandeln für die Bearbeitung von alterstypischen Entwicklungsaufgaben wie der Identitätsarbeit und der Ausgestaltung sozialer Beziehungen betrachten zu können. Den Ausgangspunkt bildet die Wahrnehmung von unterschiedlichen Konfliktformen, die in den Äußerungen der Jugendlichen deutlich wurde. Die Heranwachsenden unterscheiden Online-Konflikte in einem Spektrum von spaßhaften Streitigkeiten über Meinungsverschiedenheiten, ernsthaften Streitigkeiten bis hin zu Mobbing. Diese Formen unterscheiden die Jugendlichen nach dem Grad der Eskalation,

aber auch danach, wie alltäglich diese Konfliktformen sind (vgl. Kapitel 3.1). Die Jugendlichen beschreiben eine Reihe von Handlungsoptionen in Konfliktfällen, die sie aus eigener Erfahrung kennen oder die in ihrem erweiterten Freundeskreis vorkommen, sie differenzieren aber auch, welche Optionen sie selbst tatsächlich in Erwägung ziehen würden (vgl. Kapitel 3.2). Bei diesen Handlungsoptionen beziehen sie teilweise auch die für Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten charakteristischen Teilöffentlichkeiten mit ein. Gesondert wird in einem Ergebnisschwerpunkt Öffentlichkeit im Hinblick darauf betrachtet, dass Dritte, die einen Konflikt online zur Kenntnis nehmen, auch aktiv in das Konfliktgeschehen eingreifen können. Die ambivalenten Funktionen dieser Ausweitung von Konflikten auf weitere Akteurinnen und Akteure und die Bedingungen, die Jugendliche für das Eingreifen in Konflikte beschreiben, stehen im Kapitel 3.3 im Zentrum. Wie Jugendliche in Konfliktsituationen Unterstützung erfahren und wie sie bestehende unterstützende Angebote einschätzen, wird in Kapitel 3.4 betrachtet. Dabei werden sowohl solche Formen, die Jugendliche sich selber erschließen, als auch Angebote, die durch Erwachsene an sie herangetragen werden, aus der Perspektive von Jugendlichen eingeschätzt.

### **3.1 Differenzierte Wahrnehmung von Konfliktformen**

Um das Konflikthandeln Jugendlicher zu verstehen und in der pädagogischen Praxis darauf gezielt eingehen zu können, bedarf es einer differenzierten Betrachtung dessen, wie Jugendliche Konflikte wahrnehmen und bezeichnen. Als Gesprächsanreiz wurden den Schülerinnen und Schülern im Rahmen der Gruppendiskussionen verschiedene Szenarien vorgestellt, für die sie aus ihrer Sicht mögliche Handlungsoptionen beschreiben sollten. In der Analyse der Gespräche und der Argumentationsketten im Verlauf der Gruppendiskussionen wurde augenscheinlich, dass Jugendliche zwischen unterschiedlichen Konfliktformen differenzieren, die sich insbesondere hinsichtlich des Eskalationsgrades und ihrer Verankerung im Alltag unterscheiden (siehe Abbildung 3.3).

Für die befragten Jugendlichen existiert eine Bandbreite an Konfliktformen, die von spaßhaften Streitigkeiten und Meinungsverschiedenheiten bis hin zu ernsthaften Streitigkeiten und aggressiven Auseinandersetzungen, die sie als Mobbing bezeichnen, reichen. Der Einschätzung der Jugendlichen zufolge sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Konfliktformen offensichtlich und sie gehen zunächst selbstverständlich davon aus, dass innerhalb ihrer Peergroup diese Einschätzung geteilt wird. Die Übergänge zwischen den einzelnen Ausprägungen sind jedoch durchaus fließend und die Grenzen zwischen ihnen werden je nach individuellem Empfinden teilweise unterschiedlich gezogen. Das Aushandeln von Konflikten und die Auswahl von angemessenen Handlungsstrategien stellen dementsprechend teilweise hohe Anforderungen an die Jugendlichen, um ihre sozialen Beziehungen zu gestalten.



**Abbildung 5** Unterschiedliche Konfliktformen aus der Sicht von Jugendlichen

### **„Spaß-Streit“**

Als ‚Spaß-Streit‘ bezeichnen die befragten Jugendlichen scheinbare Auseinandersetzungen, die in einem Sozialen Netzwerkdienst ausgetragen werden. Derartige Schein-Konflikte sind Teil des Alltags der Jugendlichen. Inwieweit es sich beim eigenen Handeln im Internet um Spaß oder Ernst handelt, können die Jugendlichen ihrer persönlichen Einschätzung nach in der Regel gut beurteilen, wie im nachfolgenden Zitat erkennbar wird.

„Also ich mobbe jetzt nicht wirklich einen Schüler (...), bei mir ist es kein Mobbing, sondern eher so spaßhaft gemeint, aber das weiß diejenige Person eigentlich auch.“  
(Junge, G11 hBh, 331f.)

Schwierig wird es, wenn Äußerungen spaßhaft gemeint sind, jedoch vom Gegenüber nicht als Spaß wahrgenommen werden. Derartige Missverständnisse führen im Alltag nach Einschätzung der Jugendlichen dazu, dass sich der andere beleidigt oder angegriffen fühlt und ein Konflikt eskaliert. Zwei Faktoren tragen aus Sicht der Jugendlichen dazu bei, dass sich aus ‚Spaß-Streitereien‘ auch ernste Konfliktformen entwickeln:

Erstens sprechen sie Dynamiken auf sozialpsychologischer Ebene der Online-Kommunikation an. Mehrfach argumentieren Jugendliche, dass man online enthemmter sei und sich stärker fühle als offline. Aus einer Gruppenerhebung mit Hauptschülerinnen und Hauptschülern zeigt sich dies z.B. in Äußerungen wie „in Facebook ist man irgendwie voll frecher als so“ (Mädchen, G3 nBh, 213) oder „da traust du dich viel mehr zu sagen, als wenn derjenige vor dir steht“ (Junge, G3 nBh, 215). Diese Enthemmung habe auch zur Folge, dass online gelegentlich auch Dinge geschrieben werden, die man hinterher bereut. Nach Aussage eines Jungen „streitet (man) halt mal eben schnell (online). Und wenn man’s dann abschickt, dann denkt man, oh scheiße, was hab ich geschrieben?“ (G9 hBh, 594). Hierdurch kann online auch unter guten Freundinnen und Freunden leicht missverstanden werden, was als Spaß und was ernst gemeint ist. Missverständnisse werden dennoch oft der anderen Person zugeschrieben, die die Intention nicht richtig erkenne und schnell überreagiere.

„(W)enn man so einen leichten Ausdruck, sage ich jetzt mal, zum Beispiel ‚Du Depp‘ zu einem Freund postet, aber nur weil das lustig gemeint ist, und der versteht das dann aber, weil er gerade nicht so gut drauf ist, oder so, versteht das halt dann als ernst gemeint.“ (Junge, G13 hBh, 525)

In der Konsequenz verhandeln Jugendliche immer wieder neu, wie weit Spaß gehen kann und damit auch Normen des sozialen Umgangs miteinander. Mit Blick auf die Eskalation in weitere Konfliktformen erscheint dabei gewichtig, dass zunächst eine Person nach dem eigenen Empfinden entscheidet, was andere als Spaß zu verstehen haben, obwohl die Grenzen des Übergangs zu Beleidigungen etc. unscharf sind.

Zweitens sprechen die Jugendlichen den erweiterten Kreis an Kommunikationspartnerinnen und -partnern über Soziale Netzwerkdienste als einen Faktor an, weshalb es online leicht zu Missverständnissen und anschließenden Eskalationen kommen könne. Insbesondere von Jungen wird eingebracht, dass sich das beschriebene Phänomen im Kreis der ‚Freundesfreunde‘ verstärkte und hier Missverständnisse schneller eskalieren würden: „Ja man sagt einfach mal irgendein falsches Wort und der begreift’s dann irgendwie falsch, also es ist, also er nimmt dann vielleicht als Beleidigung wahr“ (Junge, G2 nBh, 785) bzw. „man hat das falsche Wort gewählt und der wird gleich drauf aufmerksam, aggressiv“ (Mädchen, G2 nBh, 787). Es ist auffällig, dass dies eher eine Argumentation der Jungen zu sein scheint. Die befragten Mädchen betonen dagegen häufiger, dass sie sich z.B. bei *facebook.com* nur mit ‚echten‘ Freundinnen und Freunden unterhalten. Lassen sich so entstehende Missverständnisse nicht schnell klären, kann der Eskalationsgrad der Auseinandersetzung ansteigen.

### **Meinungsverschiedenheiten**

Meinungsverschiedenheiten sind für die Jugendlichen ebenso alltäglich wie spaßhafte Streitereien und sie beziehen sich dabei auf das verbale Austragen inhaltlicher Differenzen. Auch wenn derartige Diskussionen einen ernsthaften Inhalt besitzen, bedeutet dies nicht, dass sie den Schülerinnen und Schülern deswegen keinen Spaß machen. Einige Jugendliche zeigen sich geradezu diskussionsfreudig, während andere versuchen, verbale Auseinandersetzungen in Sozialen Netzwerkdiensten zu vermeiden.

Junge 1: „Ja, aber zu Facebook geht man ja auch um Freunde zu treffen und mit Freunden zu schreiben und nicht um dann Stress zu haben (...)“

Junge 2: „Ich hab mich da noch nie gestritten, halt nur Meinungsverschiedenheiten (...)“ (G9 hBh, 121ff.)

Eine Meinungsverschiedenheit ist für die Jugendlichen weniger schwerwiegend als ein Streit. Auf die Frage nach Erfahrungen mit Streit oder Stress in der Online-Community distanzieren sich viele Befragte von ‚Streit‘, als negativ konnotiertem Begriff und bezeichnen verbale Auseinandersetzungen, bei denen verschiedene Parteien unterschiedliche Meinungen vertreten, als ‚Meinungsverschiedenheit‘ bzw. ‚Diskussion‘.

### **Streit**

Im Gegensatz zu Meinungsverschiedenheiten betrifft ein Streit aus Sicht der Jugendlichen weniger eine inhaltliche Auseinandersetzung als vielmehr die Beziehungsebene von Konflikten. Er wird folglich als etwas Emotionales und Ernsthaftes beschrieben. Derartige Probleme bei der Gestaltung sozialer Beziehungen offenbaren Spannungen zwischen den Konfliktparteien, beispielsweise weil das Gegenüber andere Einstellungen und Werthaltungen hat. So nennen die Jugendlichen vor allem Missverständnisse, die daraus resultieren, dass die andere Konfliktpartei kritische oder spaßhaft gemeinte Äußerungen fälschlicherweise als persönlichen Angriff interpretiert oder Aussagen fehlinterpretiert, die in der Folge falsch an Dritte weitergetragen werden, als häufigste Auslöser für einen Streit in der Online-Community.

Ein weiterer wichtiger Auslöser für Streit in Sozialen Netzwerkdiensten sind den Aussagen der Jugendlichen zufolge Kontaktversuche zwischen Facebook-, ‚Freundinnen‘ und ‚Freunden‘, die als unangemessen bewertet werden.

„Also entweder, man kann Stress kriegen, indem man Leute die ganze Zeit anschreibt und die dich nicht wollen, oder ich kann Stress haben, wenn dich die ganze Zeit irgendwelche anschreiben, (...) die man nicht will, und das nervt halt dann teilweise, obwohl man mit denen befreundet ist, weil man die eigentlich mag, aber dadurch machen die alles kaputt, wenn die die ganze Zeit irgendeinen Scheiß schreiben.“

(Junge, G11 hBh, 67)

Derartige Streitsituationen verweisen auf die Herausforderung, auch bei der Gestaltung von Freundschaften in Sozialen Netzwerkdiensten das jeweils angemessene Verhältnis von Nähe und Distanz einzuschätzen und dementsprechend zu handeln. Die beschriebenen Konflikte entstehen, wenn von einer Seite zu viel Nähe eingefordert wird und die andere Seite sich bedrängt fühlt. Die bedrängte Konfliktpartei verfolgt das Ziel, eine eindeutige Grenze zu ziehen bzw. ‚auf Distanz‘ zu gehen. Somit ist der Streit hier in dem Streben nach Selbstbestimmung über die Ausgestaltung der Freundschaftsbeziehungen begründet. Diese Selbstbestimmung wird durch das beschriebene Handeln verletzt. Die Reaktion auf derartige ungewünschte Kontaktversuche kann, je nach individuellem Bedürfnis sich gegenüber anderen behaupten zu müssen, unterschiedlich aggressiv ausfallen.

Als weitere Ursachen für Streit führen die Jugendlichen Beleidigungen in Kommentaren, Online-Lästereien, unerwünschte Bilder und Inhalte oder Eifersucht an. Auch gefälschte Accounts, mit Hilfe derer man andere provoziert oder beleidigt, werden in diesem Zusammenhang genannt (siehe ausführlicher bei Kapitel 3.2).

### **Mobbing**

(Cyber-)Mobbing wird von den Jugendlichen als Sammelbegriff für ein aggressives Konflikt-handeln gebraucht, das nach dem eigenen moralischen Verständnis zu weit geht. Teilweise haben sie jedoch in ihrem schulischen Umfeld bereits von Mobbingfällen gehört oder kennen diese zumindest aus der Medienberichterstattung. Oftmals assoziieren sie mit Mobbing und der damit verbundenen systematischen Aggression gegenüber anderen dramatische Folgen wie Schulverweis, Amoklauf oder auch (aus der medialen Berichterstattung) Tod. So setzen die Jugendlichen bei der Entwicklung der Konfliktszenarien bei Handlungen, die sie selbst als Cybermobbing bezeichnen würden, Grenzen und distanzieren sich davon.

„Cybermobbing, da muss Stopp sein.“ (Junge, G6nBh, 255)

Diese Distanzierung durch die Jugendlichen bedeutet jedoch nicht, dass sie in ihrem Alltag noch keinerlei Erfahrungen mit Ausprägungen des Cybermobbings gemacht haben. Zudem differieren die Grenzen, welches Handeln noch akzeptabel ist, einerseits individuell, andererseits auch zwischen den Gruppen. Die Jugendlichen benennen z.B. Beschimpfungen und Beleidigungen im Social Web (Flaming), das Verbreiten von Gerüchten sowie Ausgrenzungsmöglichkeiten teilweise auch als mögliche Handlungsoptionen in Online-Konflikten, ordnen diese jedoch entgegen der gängigen Einschätzung von Erwachsenen überwiegend der Konfliktform des Streits zu. Mit einem differenzierten Blick auf die Handlungsoptionen, die den Jugendlichen für unterschiedliche Konfliktformen adäquat erscheinen, werden die von ihnen getroffenen Unterscheidungen noch deutlicher (siehe Kapitel 3.2). Erkennbar ist aber an dieser Stelle bereits, dass Mobbing von den Jugendlichen normativ

definiert wird und dabei nicht unbedingt die Kriterien der Definition im Erwachsenendiskurs eine Rolle spielen. Vielmehr beginnt Mobbing für die Jugendlichen dort, wo das Konflikthandeln ‚zu weit‘ geht.

In der Differenzierung, die Jugendliche in ihrem Sprachgebrauch zwischen unterschiedlichen Formen von Online-Konflikten machen, lässt sich insgesamt eine Akzentuierung selbstbestimmten Handelns durch die Jugendlichen selbst erkennen. Ähnlich wie dies Warwick und Boyd (2011) für den unter US-amerikanischen Jugendlichen üblichen Begriff ‚drama‘ für konfliktartige Online-Kommunikation herausgearbeitet haben, der aus Sicht der Jugendlichen jenseits des Täter/Opfer-Schemas liegt und ihnen damit auch in Konfliktsituationen Handlungsfähigkeit zugesteht, wird der Wunsch nach Handlungsfähigkeit auch bei den im Rahmen dieser Studie befragten Jugendlichen deutlich. Insbesondere in der Unterscheidung zwischen Meinungsverschiedenheit und Streit wird deutlich, dass sie die Handelnden im Konflikt als für sich souveräne Akteurinnen und Akteure sehen, die für sich zu klären haben, wie sie ihre Beziehungen im Konfliktfall gestalten.

In die Interpretation der Äußerungen der Jugendlichen sind zum einen die veränderten Rahmenbedingungen für Konflikthandeln und zum anderen die Unklarheiten in der Grenzziehung zwischen den Konfliktformen einzubeziehen. So erscheinen vor allem die medialen Rahmenbedingungen für Online-Kommunikation und die Ausweitung des Sozialraumes durch einen erweiterten Kreis an Kommunikationspartnerinnen und –partnern relevant. Zum anderen ist die Abgrenzung zum sozial nicht anerkannten Mobbing nicht ganz eindeutig, da hier deutlich wird, dass die Jugendlichen zwar Konfliktformen jenseits des Täter-Opfer-Schemas beschreiben, aber teilweise auch Handlungsformen als Optionen einbeziehen, die zumindest von Erwachsenen als Formen von Mobbing eingeschätzt werden. Dabei erscheint es aufgrund der Verankerung im Alltag und der fließenden Übergänge wichtig, das ganze Spektrum an Konfliktformen in den Blick zu nehmen. Auch für die pädagogische Arbeit ist an dieser Stelle bereits zu schließen, dass eine Beschränkung auf Formen des Cybermobbings einen breiten Bereich an Online-Konflikten außer Acht lässt, die aus Sicht der Jugendlichen durchaus zu Spannungen führen und die eigene Souveränität beschränken können.

### **3.2 Handlungsoptionen im Konfliktfall**

Wie die befragten Jugendlichen in Konfliktsituationen handeln, ist stark abhängig davon, wie sehr sie sich durch ihr Gegenüber angegriffen fühlen. Allgemein kennen sie eine Reihe von eskalierenden Handlungsmöglichkeiten, welche sie jedoch nur bedingt als angemessen bewerten. Auch zur Lösung von Auseinandersetzungen benennen sie vielfältige Handlungsoptionen, aus deren Spektrum sie gegebenenfalls auswählen würden. Auffällig ist dabei, dass einige dieser vermeintlichen Lösungsstrategien Konflikte eigentlich nicht lösend bearbeiten, sondern deren Existenz eher verleugnen bzw. verdrängen und die Spannungen folglich als latente Konflikte weiterbestehen (vgl. Kapitel 3.2.3).

Mit Blick auf die Frage, ob die Verhandlung von Konflikten online oder in einer Verbindung von online und offline ausgetragen wird, zeigt sich, dass auch hier die Jugendlichen zwischen unterschiedlichen Konfliktformen, aber insbesondere auch ausgehend von der emotionalen Beziehung zueinander unterscheiden. Kennt man sich persönlich, werden Konflikte meist on- und offline verhandelt. Wird der Kontakt ausschließlich über Soziale

Netzwerkdienste gepflegt, werden auch Konflikte primär online ausgetragen, da ja keinerlei andere Kontaktmöglichkeiten zwischen den Konfliktparteien etabliert sind. Angesichts der Vielzahl an Interaktionsmöglichkeiten, die Online-Plattformen zur Verfügung stellen – Pinnwandeinträge, Statusmeldungen, Kommentare, Likes, Chat- oder Nachrichtendienste, aber auch die Möglichkeit, multimediale Inhalte zu posten – stehen auch hier diverse Handlungsoptionen zur Verfügung, bei denen die Jugendlichen teilweise differenzierte Regeln ansprechen, wann welches Vorgehen gerechtfertigt ist und akzeptiert wird und wann ein Vorgehen als unangemessen gilt (vgl. Kapitel 3.2.1). Unangebrachtes Vorgehen wird, wie die unten stehende Aussage eines Gymnasiasten zeigt, in der Folge häufig als kindisch bezeichnet und damit als nicht erwachsen, albern und daher inakzeptabel abgelehnt.

„Das erste finde ich eigentlich immer noch am besten: den Schüler drauf ansprechen, weil das ist eigentlich das Beste, was man machen kann. Weil gleich Freundschaft kündigen, ist kindisch und auch ignorieren ist auch kindisch, beschimpfen auch.“  
(Junge, G11 hBh, 243)

Bei der Entwicklung der Szenarien hatten die Jugendlichen zunächst die Aufgabe, konflikt-suchende Reaktionen zu formulieren, bevor Konfliktlösungen gefunden werden sollten. Intuitiv zeigten die Befragten jedoch das Bedürfnis, Streitigkeiten, die sie als kindisch, unnötig oder eines Streits nicht wert bezeichneten, frühzeitig zu klären oder zumindest nicht eskalieren zu lassen. Als erste Reaktion benannten die Gruppen daher Strategien zur lösungsorientierten Thematisierung von Konflikten (vgl. Kapitel 3.2.2), die ein wichtiger Hinweis darauf sind, dass Jugendliche auch in Sozialen Netzwerkdiensten zunächst am gelingenden Gestalten sozialer Beziehungen interessiert sind. So betont ein Gymnasiast in der Diskussion:

„Ja, aber zu Facebook geht man ja auch um Freunde zu treffen und mit Freunden zu schreiben und nicht um dann Stress zu haben (...)“ (Junge, G9 hBh, 121)

Sie wurden deshalb explizit dazu aufgefordert, auch eskalierende Handlungsoptionen zu diskutieren, um das Spektrum der ihnen bekannten und in der Peergroup akzeptierten Möglichkeiten, in Online-Konflikten zu handeln, zu erfassen.

### **3.2.1 Eskalierendes Konflikthandeln**

Ausgehend von der Prämisse, dass man beginnend von der im Szenario beschriebenen Situation online den Konflikt mit der anderen Person suche, betonen die Jugendlichen, dass Handlungen bzw. Reaktionen gegenüber dem anderen stets schrittweise verschärft werden. Das eigene Handeln sollte dem Konflikt bzw. der persönlichen Einschätzung des Konflikts angemessen sein, eine Überreaktion im Sinne eines unangemessen aggressiven oder verletzenden Verhaltens wird abgelehnt.

Die im Folgenden vorgestellten Optionen, einen Konflikt eskalieren zu lassen, wurden jeweils ausgehend von den Szenarien von den Jugendlichen benannt und anschließend bewertet. Damit geben sie Aufschluss darüber, welche Handlungsmöglichkeiten den Jugendlichen grundsätzlich bekannt sind. Darüber hinaus kann aber auch eingeschätzt werden, welche Optionen die Jugendlichen als realistisch ansehen, da sie sie z.B. bereits erlebt haben oder aber auch aus moralischen Gründen ausschließen. Das eskalierende Konflikthandeln, das die Schülerinnen und Schüler im Rahmen der geführten Gruppeninterviews benannten und

erläuterten, lässt sich in bloßstellendes, ausgrenzendes, einschüchterndes und provozierendes Vorgehen untergliedern.

### **Bloßstellung**

Besonders häufig wird in den Gruppendiskussionen bloßstellendes Handeln als Möglichkeit, einen Konflikt eskalieren zu lassen, beschrieben. Beschimpfungen und Beleidigungen über die Funktionen der Plattform oder beim nächsten Zusammentreffen sind den befragten Jugendlichen geläufig und werden als Reaktion auf eine Provokation unter der oben genannten Prämisse, dass der Konflikt eskalieren soll, akzeptiert. Jugendliche kennen, unabhängig von Geschlecht und Bildungshintergrund, die vielfältigen Möglichkeiten, andere durch plakative und aggressive Wortwahl zu erniedrigen, und würden sie als eskalationsfördernde Reaktion auf eine Provokation auch nutzen. In diesen Fällen binden die Jugendlichen die Öffentlichkeit, welche sie auch über Soziale Netzwerkdienste erreichen können, bewusst in das Konfliktgeschehen mit ein, da Bloßstellungen nur so ihre Wirkung erzielen können.

- Junge 1: „Und er würde gleich irgendwas hinschreiben, er würde... wie soll ich sagen, er würde (...) aggressivere Wörter da nehmen (...)“  
Mädchen 1: „Halt Kraftausdrücke.“  
Mädchen 2: „Du kleine Schlampe (...)“  
Junge 1: „HDF [Anmerkung: Halt die Fresse] oder so.“  
Junge 2: „Bist du behindert.“  
Junge 1: „Du Opfer. (G3 nBh, 336ff.)“

Derartige verbale Äußerungen beinhalten darüber hinaus jugendkulturelle Sprachcodes, die vom Gegenüber verstanden werden müssen. Formulierungen wie „Du kleine Schlampe“ besitzen z.B. einen, für die Peergroup eindeutigen, bloßstellenden Hintergrund. Andere Formulierungen wie z.B. „HDF“ können durchaus auch in spaßhaften Streitereien oder Meinungsverschiedenheiten angewendet werden ohne zwingend eine konfliktfördernde Intention zu verfolgen. Gerade Erwachsene tun sich nach Meinung der Jugendlichen schwer, diese Codes zu entziffern und reagieren deswegen häufig unangemessen auf Konflikte, die sie beobachten, indem sie z.B. einen ‚Spaß-Streit‘ als Mobbing interpretieren.

Darüber hinaus benennen die Gruppen auch subtilere Möglichkeiten, ein Gegenüber mithilfe von Pinnwandeinträgen und Statusmeldungen bloßzustellen. Scheinbar unverfängliche Kommentare werden hier gezielt gegen eine Person oder Gruppe gerichtet und die eigene Überlegenheit wird demonstriert, ohne sich auf eine direkte verbale Konfrontation einzulassen.

Ebenso alltäglich beim Austragen von Konflikten jeglicher Ausprägung ist das Verbreiten von Gerüchten und Lügen, um die Konfliktpartei bloßzustellen. Es handelt sich hierbei immer um „schlechte Dinge“, wie im unten stehenden Beispiel, die man über einen anderen erzählt und die nur bedingt der Wahrheit entsprechen.

- Mädchen: „Sie könnte Scheiße über sie labern“  
Junge: „Also sagen, dass (...) sie halt ne Schlampe ist.“ (G1 nBh, 299ff.)

Lästern und Lügen werden in allen Gruppendiskussionen als im Alltag verankert beschrieben, wobei sie von Seiten der männlichen Befragten eher Mädchen zugeschrieben werden.

Angereizt durch das jeweilige Konfliktszenario der Erhebung benennen die Schülerinnen und Schüler das Veröffentlichen von beleidigenden Fotos oder Videos als Handlungsoption, um andere bloßzustellen. Meistens entscheiden sich die Diskutierenden im Rahmen der Szenarios für ein Video als Reaktion auf ein Video bzw. ein Foto als Reaktion auf ein Foto. Allerdings distanzieren sich die Jugendlichen weitgehend von diesem Vorgehen und betonten, dass sie diese Option persönlich nicht wählen würden, auch wenn sie sich diese Handlungsweise generell vorstellen können. Videos, die den höchstpersönlichen Lebensbereich einer Person verletzen, werden darüber hinaus kategorisch abgelehnt. Sie erscheinen den Jugendlichen überaus unangemessen, da sie die Privatsphäre des anderen verletzen und als eine übertrieben aggressive Reaktion auf die vorgegebenen Szenarios eingeschätzt werden.

Die Jugendlichen sprechen zudem zwei unterschiedliche Wege an, mithilfe eines Profils in einer Online-Community andere bloßzustellen: Erstens nennen sie die Vorgehensweise, sich einen fiktiven Account („Fake Account“) anzulegen und somit die Identität des Gegenübers anzunehmen oder sich hinter einer fremden Identität zu verstecken (vgl. zu dem hier beschriebenen Phänomen der ‚Impersonation‘ auch Grimm/Clausen-Muradian 2009, S. 35). Zweitens benennen sie die Variante, den bereits existierenden Account des Gegenübers zu missbrauchen (Account hacken). Dies ist möglich, wenn das Passwort zu einem früheren Zeitpunkt im Vertrauen weitergegeben wurde oder man es sich ausschließlich zum Zweck des Missbrauchs aneignet.

Vertrauen als Basis für die Ausgestaltung sozialer Beziehungen ist von großer Bedeutung für die Befragten. Das Phänomen, dass Passwörter als Vertrauensbeweis ausgetauscht werden, findet sich sowohl bei Jugendlichen mit höherem als auch niedrigerem Bildungshintergrund. In diesem Zusammenhang gewinnen Soziale Netzwerkdienste für die Ausgestaltung von Konflikten eine besondere Bedeutung, da sie die Möglichkeiten des Profil-Missbrauchs erst ermöglichen.

„Ja (...) keine Ahnung, ich kenn die nicht, die haben mein Profilbild genommen und haben das in sein eigenes Profil gegeben und haben angegeben, dass die des selber sind. Ich hab dann Freunde gebeten, ob sie die Personen alle melden können. Und dann wurde es blockiert.“ (Mädchen, G1 nBh, 74)

Insgesamt geht es bei den genannten Handlungsoptionen darum, im sozialen Gefüge die Anerkennung der anderen Konfliktpartei ‚anzugreifen‘. Bloßstellen funktioniert nur, wenn es eine Öffentlichkeit gibt, vor der die andere Person bloßgestellt wird und woraus sich potenziell Beeinträchtigungen für die andere Konfliktpartei ergeben.

### **Ausgrenzung**

Um andere aus einer gesamten Gruppe auszuschließen, wird in den Diskussionen besonders häufig die Möglichkeit, andere gegen die Konfliktpartnerin oder den Konfliktpartner aufzuhetzen, angeführt. Auch in diesen Fällen binden die Jugendlichen die Öffentlichkeit, welche sie über Soziale Netzwerkdienste aber z.B. auch im schulischen Kontext erreichen können, bewusst in das Konfliktgeschehen ein. Einige Jugendliche mit höherem Bildungshintergrund distanzieren sich von diesem Vorgehen, obwohl Hetzen von allen Befragten als geläufige Handlungsoption bewertet wird. Diese Jugendlichen geben zu bedenken, dass es moralisch nicht vertretbar sei, ein derart unausgeglichenes Kräfteverhältnis zwischen den Streitenden zu provozieren. Die Schlussfolgerung, dass eine Konfliktpartei

oder sogar keine von beiden mehr Rückhalt von ihren Freundinnen und Freunden erhält, wird von diesen Jugendlichen als zu großes Risiko im Konflikt handeln bewertet.

Die nicht eindeutige Grenzziehung zwischen den unterschiedlichen Handlungsoptionen in Online-Konflikten wird an dieser Stelle durch den fließenden Übergang von Lästern zu Hetzen augenscheinlich. Die Jugendlichen sprechen im Hinblick auf Hetzen zudem das Vorgehen an, Dritte zum Nutzen der Melde-Funktion zu animieren, um unter Einsatz der technischen Rahmung Sozialer Netzwerkdienste gegen andere aufzuwiegeln.

„Ich würde voll viele Leute auf ihn hetzen, dass sie ihn melden, dann fliegt er doch raus von Facebook.“ (Mädchen, G2 nBh, 721)

Vorsatz ist dabei, die Konfliktpartnerin oder den Konfliktpartner möglichst häufig bei den Plattformbetreibern zu melden, damit ihr bzw. sein Account von diesen unwiderruflich gelöscht wird und sich die betreffende Person ein neues Profil anlegen muss. Die Jugendlichen betonen zwar, dass man sich problemlos ein neues Profil anlegen könne, sehen dies jedoch dennoch als Statusverlust, da damit ein gewisser Aufwand – Fotos einpflegen, Freundschaftsanfragen senden etc. – assoziiert wird.

Eine weitere spezifische Möglichkeit, gegen andere aufzuwiegeln und sie gezielt aus einer Gemeinschaft auszuschließen, sind sogenannte „Hassgruppen“. Es handelt sich hierbei um einen bewussten Missbrauch der Gruppen-Funktion, welche alle Online-Communitys zur Verfügung stellen.

„Ja, genau und dann haben die auch so ne Gruppe gemacht ‚Jonas<sup>13</sup> wir hassen dich‘ und da haben sie mich auch mit angemeldet (...) Aber ich hab mich sofort wieder rausgelöscht (...)“ (Mädchen, G8 hBh, 122ff.)

Durch das offensive Auffordern, Mitglieder des (erweiterten) Freundeskreises aus diesem auszuschließen, wird ein sozialer Druck auf zunächst Unbeteiligte ausgeübt. Sobald sie angehalten werden, die Ausgrenzung von Einzelnen mitzutragen, müssen sie sich entscheiden, welcher der Konfliktparteien sie sich zuordnen möchten und dementsprechend handeln. Sofern sie sich von derartiger Hetzerei distanzieren, können sie sich jedoch die Missbilligung der Aggressorinnen bzw. Aggressoren oder aber auch der gesamten Gruppe zuziehen.

Eine mehrfach genannte Vorgehensweise zur Ausgrenzung ist darüber hinaus das systematische Ignorieren. Hierunter verstehen die Jugendlichen ein Ablehnen jeglichen Kontaktversuchs als Sanktion. Mit dem Ziel, einen Konflikt eskalieren zu lassen, wird die Ausgestaltung der Beziehung zwischen den Konfliktparteien und somit auch die Lösung des Konflikts gezielt unterbunden. Ignorieren erfolgt online, in Form von Nicht-Reagieren auf Nachrichten, Chateinladungen etc. aber auch durch Blockieren oder Löschen eines Kontakts. Offline wird es durch Nicht-Beachtung in der Schule, im Sportverein etc. praktiziert. Ignorieren tritt vor allem in den Äußerungen von Mädchen gehäuft in Kombination mit Lästern auf und ist Teil des alltäglichen Konflikt handeln.

### **Einschüchterung**

Diese Variante des eskalierenden Handelns in Online-Konflikten umfasst primär das Androhen bzw. Anwenden von körperlicher Gewalt im Sinne einer Demonstration der

---

<sup>13</sup> Der Name wurde anonymisiert.

eigenen „Körpermacht“ (vgl. Böhnisch 1997, S. 156). Dieses Vorgehen ist bei den Jugendlichen stark umstritten.

Sich zu prügeln wird vor allem von bildungsbenachteiligten Jungen als legitimes Mittel der Austragung von Konflikten angeführt (vgl. ebd.). Akzeptiert wird es jedoch auch bei diesen Heranwachsenden nur als letzte Handlungsoption, wenn sich eine Auseinandersetzung nicht mehr mit Worten bewältigen lässt. Körperliche Gewalt dient in diesen Fällen als Weg, sich selbst zu behaupten und einen Konflikt auf Augenhöhe auszutragen. Ziel ist es, die persönliche Ehre zu verteidigen bzw. zu wahren. Im äußersten Fall kann für eine körperliche Auseinandersetzung auch Unterstützung von anderen, z.B. dem älteren Bruder eingefordert werden. Wichtig ist den Befragten, dass das Kräfteverhältnis zwischen den streitenden Parteien generell ausgewogen bleibt; holt sich eine Seite Unterstützung, wird dies die andere ebenfalls tun.

Männliche Jugendliche mit höherem Bildungshintergrund und Mädchen lehnen körperliche Gewalt meist ab. Diese Schülerinnen und Schüler sehen im gewaltlosen Zusammenleben einen besonderen Wert und wählen deswegen ausschließlich kommunikative Eskalationsmöglichkeiten, sie greifen folglich verstärkt auf psychische Druckmittel zurück. Zudem werden in den Äußerungen der Befragten geschlechtsspezifische Zuschreibungen deutlich: So gilt es als inakzeptabel, wenn Jungen Mädchen schlagen. Dass Mädchen gewalttätig gegen Jungen werden, wird, stereotypen Denk- und Verhaltensmustern folgend, ebenfalls kaum in Betracht gezogen und auch eher lächerlich gemacht.

- Junge: „Ja, zum Beispiel von Gesicht zu Gesicht, wenn zum Beispiel zwei Jungs oder zwei Mädchen sich streiten, dann kann der eine kassieren, also eine Schlägerei (...)“
- Mädchen: „Ich glaube, bei Jungs ist es so, die würden mit Fäusten weitermachen, aber bei Mädchen ist es halt eher so, die zicken sich eher an.“ (G3 nBh, 873ff.)

Auch im Konflikt handeln spiegeln sich damit gesellschaftliche Rollenerwartungen an die Geschlechter wieder, die von den Jugendlichen in Konfliktsituationen mit verhandelt werden: Wie die Person reagieren sollte, ist durch geschlechtsspezifische Verhandlungs- und Inszenierungsformen festgeschrieben. Es zeigt sich darüber hinaus auch, dass Jugendliche unterschiedlichen Bildungshintergrunds ebenfalls unterschiedliche Werte und Normen für ihr Handeln heranziehen. Dies weist darauf hin, dass Konflikte immer vor dem Hintergrund lebensweltlicher Bedingungen ausgehandelt werden.

### **Provokation**

Handeln, das primär der Provokation des Gegenübers dient wird, vor allem von männlichen Schülern aus der Realschule oder dem Gymnasium genannt. Diese Jungen nutzen spitzfindige Sticheleien, um Konflikte auszutragen, während den Aussagen der Befragten zufolge Mädchen tendenziell lästern und bildungsbenachteiligte Jungen eher mit Schlägereien verhandeln. Mit subtilen Mitteln demonstrieren die Jungen ihre Überlegenheit gegenüber anderen, ohne auf körperliche Gewalt zurückgreifen zu müssen. Sie kommen damit oberflächlich betrachtet dem gesellschaftlich anerkannten Wert der Gewaltlosigkeit nach, wobei deutlich wird, dass sie durchaus gezielt psychische Gewalt ausüben, welche sie mit verbalen Mitteln und durch in ihrer Intention schwierig zu durchblickenden Kommunikationsstrategien realisieren.

Provokationen lassen sich als verbale Kampfansage gegenüber der anderen Konfliktpartei verstehen. Verglichen mit Ausgrenzungen, Bloßstellungen und Einschüchterungen verfolgen sie stärker das Ziel, eine aggressive Reaktion des Gegenübers heraufzubeschwören, ohne sich selbst angreifbar zu machen, da man selbst, zumindest oberflächlich betrachtet, nicht aggressiv vorgeht.

### 3.2.2 Lösungsorientierte Thematisierung von Konflikten

Allgemein tendieren die Jugendlichen dazu, Konflikte, sofern sie als Streit oder Mobbing wahrgenommen werden, zeitnah zu thematisieren. In einigen Diskussionsrunden wird betont, dass es in diesem Zusammenhang relativ frühzeitig zu einem Wechsel im Kommunikationsverhalten kommt, indem Streitigkeiten z.B. durch das Verlassen der Pinnwand als Kommunikationsplattform in den privateren Raum des Chats verlagert werden.

„Eigentlich ist es auch ein bisschen anders. Also erst wird nicht direkt ... also erst wird geschrieben zum Beispiel: ‚Das Lied ist scheiße, wie kannst du das hintun?‘ und dann geht eigentlich alles über den Chat weiter.“ (Junge, G3 nBh, 476)

Die Befragten betonen, dass sie das Gegenüber als erstes auf verletzende Videos, Fotos oder Posts ansprechen würden, um nachzufragen, was er oder sie bezwecke. Dieses Nachfragen ist fast immer mit der Aufforderung verbunden, den strittigen Inhalt zu löschen. Insbesondere Jugendliche mit höherem Bildungshintergrund sind sich der rechtlichen Grundlagen, also dem Recht am eigenen Bild, bewusst und würden durchaus aktiv von diesem Recht Gebrauch machen.

Junge 1: „Dann sagt man halt: ‚Ja tu bitte das Bild raus, da seh‘ ich irgendwie komisch drauf aus.‘ Dann macht man’s raus. Dann passt es.“

Junge 2: „Ja stimmt, eigentlich darf man’s, rechtlich gesehen.“ (G9 hBh, 408f.)

Vor allem, wenn ein Streit einen hohen Eskalationsgrad erreicht hat, legen Jugendliche mit höherem Bildungshintergrund großen Wert auf Entschuldigungen. Entschuldigen wird hier primär mit Nachgeben assoziiert. Hauptschülerinnen und -schüler betonen in diesem Zusammenhang eher, dass man ab einem bestimmten Punkt im Konfliktverlauf miteinander quitt sei, einige betonen überdies, sich niemals und unter keinen Umständen aktiv bei der Gegenpartei zu entschuldigen.

Insbesondere Jungen versuchen Anfeindungen so zu thematisieren, dass sie danach weniger Eskalationspotenzial besitzen. Bildungsbenachteiligte Jungen wählen hierfür den Weg mit Humor, z.B. mit Smileys oder witzigen Kommentaren, zu reagieren und die jeweiligen Inhalte emotional nicht an sich heran zu lassen. Sie wählen so eine Handlungsmöglichkeit, die es ihnen erlaubt, sich gegenüber der anderen Konfliktpartei zu behaupten und ihre (emotionale) Souveränität zu demonstrieren, ohne die Situation weiter zu verschärfen. Die Möglichkeit, auf ein Video, auf dem man beim Sport keine gute Leistung bringt, zu reagieren, indem man einlenkt, dass das nicht das beste Training gewesen sei, oder auch die Variante einer Gegendarstellung in der Online-Community, werden von männlichen Jugendlichen höheren Bildungshintergrunds als deeskalierendes Vorgehen genannt. Hier zeigt sich erneut das Bestreben, möglichst erwachsen und selbstsicher mit derartigen Situationen umzugehen, ohne eine weitere Angriffsfläche für das Gegenüber zu bieten.

Wenn in den Interviewgruppen das Beilegen von Konflikten oder das Versöhnen nach einem Streit thematisiert wird, ist auffällig, dass vor allem Aspekte der eingeschränkten Wahrnehmung in der Online-Kommunikation eine Rolle spielen. Einerseits wird in den Interviewgruppen die Meinung geäußert, dass das direkte Gespräch meist der bessere Weg zum Versöhnen sei. Andererseits differenzieren die Befragten auch nach der Art des Konflikts und dem Grad der Beziehung zwischen den Streitenden. Hier wird einerseits ersichtlich, dass aus der Perspektive der Jugendlichen eine Vielzahl von Regeln und Vorstellungen dazu existiert, wie Konflikte beigelegt werden sollten. Andererseits ist auch zu erkennen, dass die Befragten die Kommunikationsbedingungen, die online bestehen, durchaus reflektieren.

### **Versöhnung im direkten Gespräch (offline)**

Im Hinblick auf das Versöhnen nach einem Streit argumentiert z.B. eine Hauptschülerin: „Ich hab die Erfahrung so gemacht. Ich hab mal mit so nem Mädchen halt gestritten (...) und im Facebook haben wir überhaupt nicht geredet, aber in der Schule hat sie dann selber mit mir angefangen zu reden“ (G6 nBh, 548ff.). Auch ein Gymnasiast bestätigt diese Ansicht. Ihm zufolge ist „persönlich reden (...) eh immer das Beste.“ (G11 hBh, 398).

Die Befragten liefern eine Reihe von Argumenten für die Lösung eines Konflikts über den direkten Kontakt. Zunächst hängt dies mit der Tatsache zusammen, dass online schlicht das Körperliche fehlt. Man kann die andere Person zum Beispiel nicht umarmen, wenn man sich wieder vertragen möchte. Zum anderen berichten die Jugendlichen davon, dass man Versöhnungsangeboten online nicht so leicht Glauben schenken könne wie offline. Dies läge daran, dass die wirklichen Gefühle und Intentionen des Gegenübers online nicht so gut zu beurteilen sind, wie in einem direkten Gespräch.

„Also persönlich reden hilft immer, weil dann ist die Person auch viel überzeugter von dem, was du sagst. Zum Beispiel, wenn du jetzt im Internet irgendwelche Gründe nennst, dass du nicht schuld bist, dann ist das glaub ich einem ziemlich egal und wenn man es persönlich sagt, ähm, ja, dann ist es irgendwie glaubwürdiger.“ (Junge, G4 nBh, 582)

Auch in diesem Zusammenhang benötigen die Jugendlichen die Fähigkeit, abschätzen zu können, was vom Gegenüber möglicherweise nur so dahin gesagt oder als Spaß gemeint und was ernst ist.

### **Versöhnung über Online-Kommunikation**

Der Grad der Freundschaft sowie die Art des Konflikts sind die entscheidenden Komponenten dafür, ob eine Versöhnung auch online möglich ist. An dieser Stelle wird abermals deutlich, dass die Online-Kommunikation der Jugendlichen in starkem Maße auf Regeln und Bedingungen basiert. Ihren Aussagen nach zu urteilen könne man sich nämlich durchaus online wieder vertragen oder versöhnen, wenn man es wirklich möchte. Es kommt den Befragten zufolge jedoch darauf an, wie ernst man es meint und wie eng man mit der betreffenden Person befreundet ist.

„Weil (...) wenn man richtig gut davor bekannt war, kann man sich überall vertragen, ob das live ist oder im Internet.“ (Mädchen, G4 nBh, 589)

Wichtig ist vor allem, dass der Weg, den man zum Beilegen eines Konflikts wählt, der Freundschaft angemessen ist. Während man bei Freundinnen oder Freunden aus dem sozialen Nahbereich beispielsweise das direkte Gespräch suchen würde, eignet sich für das Klären eines Streits mit einer reinen Online-Bekanntheit auch die Online-Kommunikation.

Außerdem hängt die Frage nach der Wahl des Versöhnungswegs auch davon ab, um welche Art von Streit es sich handelt. Kleinere Meinungsverschiedenheiten und ‚Spaß-Streits‘ können durchaus online geklärt werden, ernstere Konflikte sollten dagegen offline geklärt werden.

„Ja, ich finde auch, dass es halt mit dem Volumen von dem Streit zu tun hat. Wenn das jetzt so um einen kleinen Kommentar ging oder so ein Missverständnis, dann kann man das auch ruhig über das Internet machen.“ (Junge, G13 hBh, 533)

Vereinzelte nennen die Befragten auch den Aspekt, dass online die Hemmschwelle womöglich niedriger sei, um nach einem Streit wieder Kontakt mit dem Gegenüber aufzunehmen, z.B. indem man der anderen Person ein Lied schickt und danach fragt, wie sie oder er es findet. Insbesondere für schüchterne Jugendliche sei dies eine gute Möglichkeit, um beiläufig wieder Kontakt mit dem Gegenüber aufzunehmen.

### **3.2.3 Ignorieren von Online-Konflikten**

Der Anspruch der Jugendlichen auf selbstbestimmtes Handeln in Konfliktsituationen wird in den Ergebnissen auch darin sichtbar, dass die Befragten vielfach ‚Scheinlösungen‘ präferieren, die nur bedingt auf das Beilegen eines Konflikts abzielen, ihnen aber dennoch adäquate Möglichkeiten bieten, um mit den durch Konflikte gestellten Bewältigungsaufgaben umzugehen. Der Aspekt, dass Jugendliche Konflikten bewusst ausweichen, wird von ihnen häufig als souveränes und selbstbestimmtes Handeln und nur bedingt als konfliktverdrängendes Handeln beschrieben (vgl. auch Marwick & Boyd 2011).

#### **Ignorieren als Konfliktvermeidung**

Alle befragten Gruppen erläuterten die Möglichkeit, auf konflikteskalierendes Verhalten nicht einzugehen und benennen dieses Vorgehen meist mit „Ignorieren“. Die Möglichkeiten, um potenziellen Konflikten auszuweichen, sind den Befragten zufolge in Online-Communitys simpel und schnell umzusetzen. Dazu gehöre etwa, dass man einfach den Chat verlässt, sich ausloggt, einen Pinnwandeintrag oder eine unerwünschte Verlinkung nicht kommentiert. Nicht-Reagieren ist im Kontext Sozialer Netzwerkdienste zudem häufig mit dem Löschen von Bildverlinkungen oder unliebsamen Kommentaren auf der eigenen Pinnwand verbunden. Auch die Möglichkeit, einen bestehenden Online-Kontakt zu löschen, um nicht der Versuchung einer eskalierenden Reaktion zu unterliegen, wird von vielen Jugendlichen in Erwägung gezogen.

„Ja, da kann man auch besser aus’m Weg gehen, da kann man einfach, wenn einen jemand anschattet, den man jetzt nicht mag oder irgendwas, dann kann man einfach off gehen oder was weiß ich und wenn da jetzt ein dummer Kommentar steht einfach löschen, da kann man viel besser... also wenn man will, kann man dem Stress auch aus dem Weg gehen“ (Junge, G9 hBh, 562).

Während sich die Jugendlichen beispielsweise bei Konflikten im Schulumfeld zwangsweise wieder begegnen, könne man sich bei Konflikten, die ausschließlich online ausgetragen werden, eine Art Auszeit nehmen und einfach mehrere Tage nicht mit der anderen Person reden, bis sich die Situation etwas entspannt hat. Dass man wegen eines Online-Konflikts für eine bestimmte Zeit vollständig offline geht – also das eigene Medienhandeln bewusst ein-

schränkt – wird in einer Gruppe von Hauptschülerinnen und Hauptschülern zwar zur Sprache gebracht, stellt für die Befragten selbst aber keine adäquate Handlungsoption dar.

Diese Formen des Nicht-Reagierens werden als souveränes, erwachsenes Handeln und bewusste Entscheidung beschrieben, sich nicht auf einen, der persönlichen Einschätzung nach unangemessenen, Konflikt einzulassen. Im Streit zu enden wird dagegen als Willensschwäche verstanden und somit mit ungenügender Selbstdisziplin assoziiert, „nicht im Streit landen“ (G3 nBh, 534) ist vielmehr das Ziel.

### **Ignorieren als Konfliktverdrängung**

Den Anfeindungen keine Beachtung zu schenken führt jedoch oftmals nicht zur Klärung, sondern bedingt weitere unterschwellige Konflikte. Entscheidend ist hierbei, dass Spannungen latent (weiter-)existieren, aber nicht gelöst werden. Die Bezeichnung „Ignorieren“ wird von den Jugendlichen gleichermaßen als Begriff für beide Ausprägungen des Handelns verwendet, was auf einen fließenden Übergang zwischen souveränem Nicht-Reagieren und unterlegenem Verdrängen schließen lässt.<sup>14</sup>

„Ja, er könnte einfach so tun, als wäre es ihm egal, und irgendwann ist es ihr dann auch egal, und dann ist es wieder ganz normal.“ (Junge, G13 hBh, 415)

Eine mögliche Folge des Ignorierens ist Vergessen. Streit kann gemäß den Aussagen der Schülerinnen und Schüler ab einem bestimmten Zeitpunkt „gelöst“ sein, indem er aufgrund des zeitlichen Fortschreitens an Bedeutung oder Attraktivität verliert.

„Ich glaube, das würde nur drei Wochen dauern und in der dritten Woche würden die alles vergessen (...) man redet einfach wieder miteinander und fertig.“ (Mädchen, G3 nBh, 738ff.)

Derartige vergessene Konflikte können den Jugendlichen zufolge jederzeit erneut entfachen. Dass eine emotional aufgeladene Auseinandersetzung auf diese passive Art und Weise (scheinbar) gelöst wurde, äußert sich z.B. darin, wenn erneut Gesprächsmöglichkeiten eröffnet werden und somit wieder mit der Ausgestaltung der Beziehung begonnen wird. Einer Hauptschülerin zufolge wäre es z.B. einfacher, online wieder normal miteinander zu schreiben, anstatt sich direkt bei der anderen Person zu entschuldigen. Sie hatte „richtig Streit“ mit einer Freundin und berichtet: „Ich könnte ihr nicht so ins Gesicht sagen: ‚Ja, tut mir leid‘ oder sowas, sondern ich hab einfach angefangen, wieder normal mit ihr zu schreiben: ‚Hey, wie geht’s?‘ und sowas und dann war’s einfach vergessen“ (G3 nBh, 894ff.). Diese Handlungsoption wählen folglich vor allem Jugendliche, die sich nicht oder nur schwer bei anderen entschuldigen können.

Die unterschiedlichen Möglichkeiten des Ignorierens von Konflikten werden in den Interviewgruppen durchaus kritisch beurteilt. Einerseits wird es von einigen Jugendlichen als „ein bisschen feige“ (Junge, G11 hBh, 433) beurteilt wenn man im Falle einer Auseinandersetzung einfach offline geht. Andererseits betonen einige Schülerinnen und Schüler, dass es sich hierbei um eine persönliche Eigenschaft handle, ob man Konflikte lieber austrage oder ignoriere. Darüber hinaus sind einige Jugendliche der Meinung, dass es ab einem gewissen

---

<sup>14</sup> Grimm et al. (2008, S. 234) diskutieren das Verdrängen von potenziell problematischen Handlungen auch unter dem Aspekt einer „Relativierungsstrategie“: Um z.B. mit der eigentlich ungewollten Veröffentlichung peinlicher Bilder besser umgehen zu können, würden Jugendliche im Sinne eines „psychologischen Schutzschildes“ die Handlung relativieren und sie in ihren Äußerungen als unproblematisch einstufen.

Grad der Eskalation nicht mehr möglich sei, Konflikte zu ignorieren. Was für sie im Falle eines ‚Spaß-Streits‘ oder einer Meinungsverschiedenheit noch funktioniere, sei bei Streit oder Mobbing nicht mehr möglich.

Insgesamt entsteht der Eindruck, dass ein Großteil der befragten Jugendlichen diese Wege der Konfliktvermeidung als positive Umgangsstrategien nutzt. Dennoch scheint für einzelne Jugendliche in diesem Zusammenhang eine gewisse Beeinträchtigung der Lebensführung durch Online-Konflikte erkennbar zu werden. Z.B. in dem Fall, dass einen der Konflikt nicht loslässt und dass man einerseits in der Hoffnung, die Situation ließe sich lösen, immer weiter interagieren will oder dass man es andererseits vermeidet, online zu gehen, um dem Konflikt auszuweichen.

### **3.2.4 Bedeutung von Öffentlichkeit für die Handlungsoptionen**

Da Jugendliche sich mit ihrer Kommunikation auf Internetplattformen in „persönlichen Öffentlichkeiten“ (vgl. Schmidt 2009) bzw. in „networked publics“ (vgl. Boyd 2008) bewegen, kommt dem Aspekt der Öffentlichkeit bei der Aushandlung von Online-Konflikten eine zentrale Bedeutung zu. Den Angaben der Befragten zufolge handelt es sich bei diesen vernetzten Öffentlichkeiten vor allem um erweiterte Freundes- und Bekanntenkreise aus ihrer Offline-Lebenswelt. Damit ist die Öffentlichkeit, in der sich beispielsweise Konflikte bei *facebook.com* abspielen, nicht grundverschieden von der Öffentlichkeit, in der Konflikte im Schulumfeld oder im Freundeskreis ausgetragen werden. Allerdings zeigt sich auch, dass diese Struktur der Freundinnen und Freunde von Freundinnen bzw. Freunden für Konflikte durchaus relevant sein kann. Denn im Zuge einer Erweiterung ihrer Sozialräume steht den Jugendlichen auch ein erweiterter Kreis von Kommunikationspartnerinnen und -partnern zur Verfügung, mit denen es potenziell leicht Streit geben kann. Vor diesem Hintergrund entsteht der Eindruck, dass das kommunikative Handeln der Jugendlichen in den vernetzten Öffentlichkeiten der Online-Communitys auch als neue Bewältigungsaufgabe gesehen werden kann.

Insgesamt deuten die Ergebnisse aus den Interviewgruppen darauf hin, dass die Jugendlichen sich der verschiedenen Öffentlichkeiten in Communitys durchaus bewusst sind und dass sie diese auch in ihre Handlungsoptionen in Konfliktsituationen mit einbeziehen, beispielsweise, wenn sie gezielt private Kommunikationsräume zur Klärung eines Konflikts suchen. Hier werden Konflikte in einem komplexen Gefüge privater und öffentlicher Sphären ausgehandelt, in dem die Grenzen nicht immer leicht zu definieren sind bzw. verschwimmen. Anhand der Aussagen der Schülerinnen und Schüler zu online verhandelten Konflikten wird auch deutlich, dass Öffentlichkeit aus ihrer Perspektive unterschiedliche Bedeutungen haben kann:

#### **Öffentlichkeit als Konfliktanlass**

Zunächst belegen die Ergebnisse aus den Gruppenerhebungen, dass öffentliche Kommunikationsformen an sich bereits Konfliktanlässe darstellen können – etwa wenn eigentlich unproblematische Inhalte auf einer öffentlichen Community-Pinnwand gepostet, anstatt in einer privaten Nachricht geschrieben werden. In dem Fall ist nicht der Inhalt, sondern die für Online-Communitys spezifische Kommunikationsform das Problem.

### **Öffentlichkeit im Sinne eines (unerwünschten) Publikums**

Darüber hinaus kann Öffentlichkeit im Hinblick auf private Konflikte auch als etwas Unangenehmes wahrgenommen werden. So besteht zum Beispiel die Gefahr, dass andere sich in unerwünschter Weise in Online-Konflikte einmischen und sie noch vergrößern: „Ja, weil sie's dann auch noch mitkriegen. Ja, die mischen sich dann ein, dann gibt's so n großes Trara und dann machen die aus ner Mücke n Elefanten“ (Junge, G6 nBh, 559). Die befragten Jugendlichen betonen in diesem Zusammenhang etwa, dass es z.B. unangenehm sein kann, wenn man nach einem online ausgetragenen Streit, von dem auch andere mitbekommen haben, den betreffenden Personen in der Schule wieder begegnet. Interessant ist in diesem Zusammenhang aber, dass es in der Wahrnehmung der Jugendlichen auch abseits des Internets öffentlich ausgetragene Konflikte gibt. So argumentiert beispielsweise eine Realschülerin: „Aber so [offline] kann's ja auch jeder mitkriegen. (...) Ja, ich mein, wenn man sich gegenseitig anschreit, dann ist es ja noch schlimmer“ (G8 hBh, 673ff.). Ihre Mitschülerin entgegnet daraufhin: „Ja, aber die anderen können das ja dann nicht sehen oder zuhören oder sich das anschauen“ (G8 hBh, 676). Ein wichtiger Unterschied liegt also darin, dass die Jugendlichen bei Konflikten im Internet genau nachvollziehen können, wie und über was gestritten wird, während die Öffentlichkeit bei Offline-Konflikten lediglich durch das Mithören von Streitereien oder durch Weitererzählen hergestellt wird: „Ja, aber [bei Facebook] da steht es ja schwarz auf weiß. Ja, dann hat man's da“ (Mädchen, G8 hBh, 680).

Ein weiterer Unterschied besteht darin, dass öffentliche Konflikte außerhalb des Internets potenziell mit physischer Gewalt enden können, während diese physische Komponente bei Online-Konflikten kein Thema ist: „Es würde eskalieren. Es würde mit Fäusten und so (...) Schubsereien anfangen“ (Mädchen, G3 nBh, 850ff.). In einer Interviewgruppe von Gymnasiastinnen und Gymnasiasten wird deshalb die Ansicht vertreten, dass diese Art von direkter Öffentlichkeit bei Konflikten sogar unangenehmer und potenziell gefährlicher sein könne, als dies online der Fall ist: „Im echten Leben entsteht auch leichter irgendwie so ne Streitatmosphäre und wenn die einmal da ist, dann geht die nicht so schnell weg. Und dann steigert sich das auch irgendwie so und da, ich würde sagen, im Internet entsteht das nicht so“ (Junge, G9 hBh, 560).

### **Öffentlichkeit als (selbstgewählte) Arena/Schauplatz für Konflikte**

Eine Reihe von Aussagen lässt erkennen, dass die befragten Jugendlichen Öffentlichkeit – und damit auch das potenzielle Eingreifen Dritter – bei Konflikten explizit mit einkalkulieren. Ein Bewusstsein über die potenzielle Wirkung von Öffentlichkeit in Online-Communitys scheint bei den befragten Jugendlichen vorhanden zu sein, was sich in der Auswahl entsprechender Mittel und Optionen je nach Konfliktsituation widerspiegelt (vgl. Kapitel 3.2).

So berichtet beispielsweise ein befragter Gymnasiast davon, dass bewusst eine breite Öffentlichkeit gesucht werden kann, wenn man bereits offline mit einer Person Streit hat und den Konflikt durch das Verlagern in die Online-Öffentlichkeit ausweiten möchte: „Naja, es kann halt dran liegen, dass man, wenn man aneinander gerät, dass das einfach über Facebook weitergeht. Dass man dann verfeindet ist, dass man dann versucht, über den anderen Sachen zu verbreiten, also so Sachen“ (G9 hBh, 83). Auch in anderen Interviewgruppen finden sich Hinweise darauf, dass ein Streit dann eskalieren kann, wenn sich die beteiligten Personen öffentlich einsehbar auf der Pinnwand eines Community-Profiles Nachrichten schreiben.

In den Handlungsstrategien der Befragten wird erkennbar, dass nicht alle Konflikte, die an einem solchen öffentlichen Schauplatz ausgetragen werden, automatisch für alle ‚Zuschauernden‘ erkennbar sein müssen. So wird von den Jugendlichen z.B. auch die Option beschrieben, private Konflikte verschlüsselt bzw. anonymisiert auszutragen. In diesen Fällen werden etwa subtile, indirekte Beleidigungen öffentlich sichtbar für andere gepostet, es werden aber keine Namen von Personen genannt. Die Botschaft wird hier also nicht offensichtlich für alle erkenntlich platziert.

Einem befragten Schüler aus dem Gymnasium zufolge handelt es sich hier zum Beispiel um „irgendwas, dass du’s jetzt nicht direkt sagst, aber dass er’s weiß, dass er’s ist (...) Also wenn du, wenn er irgend Doofes gemacht hat und du ihn so auslachst oder so. Oder dich über ihn lustig machst“ (G9 hBh, 42). Damit ist der Konflikt für Außenstehende unter Umständen gar nicht erkennbar, aber das Gegenüber fühlt sich trotzdem angegriffen, weil sie oder er weiß, wer gemeint ist.

Andererseits besteht für die Jugendlichen auch die Option, einen Konflikt gezielt aus der Öffentlichkeit herauszunehmen und in private Räume zu verlagern. Von den Befragten wird dies als deeskalierende Handlungsstrategie benannt – etwa indem sie Diskussionen nicht auf der Pinnwand sondern in einem nicht öffentlich einsehbaren Chat weiterführen oder sich offline mit der anderen Person treffen.

### **3.2.5 Zusammenführung**

Konflikte sind Teil des Alltags Jugendlicher und können auf unterschiedliche Weise behandelt werden. Die Jugendlichen formulieren im Rahmen der Gruppendiskussion vor allem ihr Bestreben, Konflikte nicht eskalieren zu lassen, sondern sie frühzeitig zu lösen. Dieses Verhalten umfasst einerseits Strategien, Konflikte online oder offline zu thematisieren und dadurch mit der anderen Konfliktpartei gemeinsam zu lösen, andererseits auch Handlungsmöglichkeiten, die eher einer Schein-Lösung gleichen. Das „Ignorieren“ als gängige Handlungsstrategie besitzt in diesem Zusammenhang zwei Ausprägungen:

- Es kann ein souveränes Nicht-Handeln beschreiben, durch das die Jugendlichen bewusst Konflikte unterbinden, indem sie nicht auf konfliktprovozierendes Handeln eingehen und Auseinandersetzungen somit vermeiden.
- Demgegenüber steht Ignorieren im Sinne eines Nicht-Ansprechens, das dazu führt, dass Konflikte unterschwellig vorhanden sind, jedoch nicht ausgetragen und somit nicht gelöst werden.

Jugendliche kennen aber auch vielfältige Möglichkeiten des bloßstellenden, ausgrenzenden, einschüchternden und provozierenden Handelns, um Konflikte eskalieren zu lassen. Die einzelnen Handlungsoptionen und die differenzierten Erläuterungen, wann welches Vorgehen angewendet wird bzw. werden darf, verdeutlichen die Komplexität der Aufgabe, vor die Jugendliche mit dem Verhandeln von Konflikten und der Ausgestaltung ihrer sozialen Beziehungen gestellt sind. Dies ist als alltäglicher Akt im Rahmen der Identitätsarbeit zu begreifen, der zur Herausforderung werden kann. Beschimpfungen und Beleidigungen, Schlechttreden und Ignorieren sind bei den Jugendlichen anerkannte und alltägliche Wege, Konflikte auszutragen. Problematisch ist in diesem Zusammenhang, dass die mediale Reichweite und Wirkweise dieser „klassischen“ Wege der Anfeindungen im Kontext der

Sozialen Netzwerkdienste unterschätzt werden. Schwierig ist darüber hinaus die Bewertung der Grenze zwischen Spaß und Ernst und damit verbunden – je nach Eskalationsgrad des Konflikts – die subjektive Wahrnehmung in Bezug auf die Angemessenheit des eigenen Handelns.

Ob und inwieweit die verschiedenen konflikteskalierenden Handlungen angewendet werden, hängt einerseits von den Werten ab, die dem individuellen Handeln der Jugendlichen zugrunde liegen. Andererseits spiegeln sich anerkannte Normen auch in Bezug auf bestimmte Vorstellungen von Weiblichkeit und Männlichkeit wider.

Zudem lässt sich ein Zusammenhang erkennen zwischen den lebensweltlichen Bedingungen des Aufwachsens und bestimmten bevorzugten Handlungsweisen, die im vertrauten sozialen Umfeld etabliert zu sein scheinen. Die Orientierung an sozial anerkanntem aber auch an Peergroup-spezifischem Handeln, kann für die Ausgestaltung von Konflikten ebenfalls richtungsweisend sein. So kommen geschlechtsspezifische Verhandlungs- und Inszenierungsformen, wie Lästereien oder körperliche Gewalt, aber auch durch den Bildungshintergrund geprägtes Handeln, wie subtile Provokationen, in den Gruppendiskussionen durch Gymnasiastinnen und Gymnasiasten und Realschülerinnen und Realschüler ebenso zur Sprache, wie das Handeln gemäß sozial erwünschter Normen und Regeln (zum Beispiel: keine körperliche Gewalt, keine verbalen Ausfälligkeiten). Den Rahmen für eine Bewertung von Konfliktsituationen und die Einschätzung der Handlungsmöglichkeiten für die Einzelnen setzen Werte wie Selbstbehauptung, Selbstbestimmung und Souveränität, die die Jugendlichen als Maßstäbe anlegen.

Weitere Komplexität erlangen die Handlungsoptionen der Jugendlichen dadurch, dass die Konflikte in den (Teil-)Öffentlichkeiten der Sozialen Netzwerkdienste, die auf unterschiedliche Art miteinander vernetzt sind, ausgetragen werden. Mit der Erweiterung ihres Kreises von Kommunikationspartnerinnen und -partnern ist den Jugendlichen zufolge auch ein hohes Konfliktpotenzial verbunden – beispielsweise dadurch, dass Streit mit Freundinnen oder Freunden von Freundinnen bzw. Freunden leichter entstehen kann oder dass unerwünschte Öffentlichkeit in bestimmten Situationen einen Konfliktanlass oder eine konflikteskalierende Variable darstellen kann. Andererseits deuten die Ergebnisse aber auch darauf hin, dass Jugendliche die unterschiedlichen Bedeutungen von Öffentlichkeit und die Rolle weiterer potenzieller Akteurinnen und Akteure reflektieren und in ihre Handlungsoptionen und Lösungsstrategien bewusst mit einbeziehen.

### **3.3 Dritte als Teil der Öffentlichkeit in Konfliktsituationen**

In Konflikten, die zumindest einer Teilöffentlichkeit zugänglich über Soziale Netzwerkdienste ausgetragen werden, kommen zunächst unbeteiligte ‚Freundinnen‘ und ‚Freunde‘ der Konfliktparteien automatisch in die Rolle von Dritten. Sie werden mindestens Mitwissende, wenn sie nicht selbst auch in das Konfliktgeschehen eingreifen. So haben Dritte bei Konflikten, die unter Einbezug von Sozialen Netzwerkdiensten ausgetragen werden, jederzeit die Möglichkeit, die Rolle vom passiv Beobachtenden zum aktiv Teilhabenden zu wechseln (vgl. auch Hug 1997). Dritte verändern Konfliktkonstellationen dabei, wie eingangs dargestellt, maßgeblich. Während Dritten in Konflikten üblicherweise ein positiver Einfluss auf die Konfliktlösung zugeschrieben wird (zum Beispiel als Vermittler), weist die Konfliktforschung darauf hin, dass Dritte durchaus eine ambivalente Rolle in

Konfliktsystemen spielen und auch zur Eskalation von Konflikten beitragen können. Wie bereits dargestellt wurde, zielen auch verschiedene Handlungsoptionen, die Jugendliche sowohl für eskalierendes wie auch konfliktlösendes Handeln beschreiben, systematisch darauf ab, Dritte in das Konfliktgeschehen einzubeziehen.

In den Gruppenerhebungen mit den Jugendlichen wurde die Rolle von Dritten in Online-Konflikten vor dem skizzierten Hintergrund gesondert thematisiert. Gerade hinsichtlich der wichtigen Bedeutung von Dritten für den Konfliktverlauf sollte ergründet werden, welche Handlungsoptionen die Befragten für Dritte sehen und von welchen Bedingungen sie eine aktive Rolle Dritter abhängig machen.

### **3.3.1 Ambivalente Rolle von Dritten im Konfliktgeschehen**

Die Rolle von Dritten wird von den befragten Jugendlichen sehr differenziert betrachtet und ist v.a. abhängig davon, wie das Verhältnis der Dritten zu den Konfliktparteien eingeschätzt wird.

#### **Deeskalierende Rolle**

Eine deeskalierende Rolle können Dritte nach Aussage der Jugendlichen z.B. einnehmen, indem sie zwischen den Konfliktparteien vermitteln und etwa beschwichtigende Kommentare schreiben. In einer Gruppe von Gymnasiastinnen und Gymnasiasten beschreiben die Befragten beispielsweise einen Streit um einen Bildkommentar, bei dem ein Mädchen von mehreren Jungen der Schule angefeindet wurde. Hier hat sich eine Freundin für das Mädchen eingesetzt, die Jungen zur Rede gestellt und auch online die Anfeindungen gelöscht:

„(...) und dann hat er so Hasskommentare geschrieben. Und irgendwann hat dann noch so ein anderer Freund von ihm hat auch noch Hasskommentare geschrieben, halt alles eben gegen mich, und dann hat sie [die Freundin] eben mich (...) Ja, und dann hat sie mich verteidigt und so, und die Kommentare gelöscht und dann noch mal mit dem in seiner Schule geredet und so.“ (Mädchen, G13 hBh, 548)

Dritte können den Jugendlichen zufolge auch streitschlichtend eingreifen, indem sie direkt oder indirekt zwischen den Streitenden zu vermitteln und zu harmonisieren versuchen. Der indirekte Weg wird vor allem von Mädchen und Jungen gewählt, die mit beiden Parteien befreundet sind. Wenn die Streitenden nicht mehr miteinander reden möchten und sich gegenseitig ignorieren, sollte man laut einer Interviewgruppe von Gymnasiastinnen und Gymnasiasten als Dritte bzw. als Dritter eine Sprachrohrfunktion einnehmen und so versuchen, eine Annäherung der Betroffenen zu unterstützen:

Junge 1: „Mit beiden reden, aber nur wenn man sich kennt.“  
Junge 2: „Aber einzeln reden (...)“  
Junge 1: „Und dann die zusammenführen.“ (G11 hBh, 341ff.)

Als direkte Vermittlungsstrategie benennen die Jugendlichen die Option, beide Beteiligten anzusprechen. Auch durch Hinweise, dass die Auseinandersetzung kindisch oder unangemessen sei, sei es möglich, einen sachlichen Austausch zu ermöglichen. Sie schaffen dadurch eine (erneute) Fokussierung auf den Inhalt und nicht die Austragungsform des Konflikts und unterstützen somit eine geregelte Konfliktbewältigung (vgl. Kapitel 1.2 oder ausführlich Hug 1997, S. 216ff.). Aus der Perspektive der Betroffenen schätzen die

Jugendlichen vermittelnde Dritte, die die Fähigkeit besitzen, für beide Konfliktparteien bzw. gegen keine der beiden Parteien zu agieren, lenken jedoch ein, dass dieses Handeln besonders anspruchsvoll sei und nur von wenigen Peergroup-Mitgliedern beherrscht werde.

### **Eskalierende Rolle**

Auf der anderen Seite könne es aber auch zu einer weiteren Eskalation kommen, wenn aus einem dyadischen Konflikt ein triadischer wird. Die Jugendlichen schildern dies einerseits aus der eigenen Perspektive – das heißt, wenn sie durch ihr eigenes Eingreifen Konflikte von anderen anheizen. Andererseits können Dritte auch gezielt online ‚aufgehetzt‘ werden, wenn man sie auf einen Streit aufmerksam macht und dafür sorgt, dass sie in diesen eingreifen. Hetzen durch eine Konfliktpartei wurde bereits als eskalierendes Konfliktverhalten erläutert (vgl. Kapitel 3.2.1). Es kann jedoch auch im Interesse eines Dritten sein, einen Streit eskalieren zu lassen, um indirekt gegen eine Person vorzugehen und als Dritter Gewalt gegen sie auszuüben. Im diesem Fall kann das ‚Einmischen‘ in Konflikte auch in Zusammenhang mit einer gewissen Schaulust am eskalierenden Konfliktgeschehen stehen. Ein aktives Eingreifen diskutiert eine Gruppe von Hauptschülerinnen und -schülern darüber hinaus unter dem Aspekt des Beistehens einer Konfliktpartei, was sie aus ihrer Perspektive als ‚einander Helfen‘ bezeichnen:

Mädchen: „Aber eigentlich helfen auch manchmal die Leute, zum Beispiel der halt von <Person A> die Freunde könnten ihm helfen, halt <Person B> zu blamieren, oder versuchen die wieder zu beruhigen, es gibt zwei Arten, beides, aber meistens sind sie ...“

Interviewerin: „Es gibt zwei Möglichkeiten, was ist meistens der Fall?“

Mädchen: „Dass sie ihm helfen, ihn weiter zu blamieren (lachen), ja das stimmt, nur welche, so richtig die normalen Leute versuchen, die wieder zu beruhigen.“  
(G2 nBh, 647ff.)

Die Funktion von Dritten ist hier also im Zusammenhang mit einer Art Freundschaftsbeweis zu sehen. Freundinnen oder Freunden beizustehen und zu helfen, erscheint dabei als die wichtigere normative Orientierung als mit lösungsorientierten Strategien auf beide Konfliktparteien einzuwirken.

### **3.3.2 Bedingungen für das Eingreifen**

Angesichts der ambivalenten Rolle, die Dritte in Online-Konflikten einnehmen können, ist von Interesse, weshalb sich Jugendliche in der Rolle von Dritten für welche der folgenden drei Handlungsoptionen entscheiden: sich heraushalten und den Konflikt ‚ignorieren‘, eskalierend eingreifen oder deeskalierend eingreifen.

Anhand aktueller Studienergebnisse aus den USA kann für US-amerikanische Jugendliche nachvollzogen werden, dass dabei das ‚sich heraushalten‘ und den Konflikt ignorieren durchaus eine gängige Handlungsform darstellt. Lenhard et al. (2011) fragten in ihrer Studie, wie häufig die Befragten schon mitbekommen haben, dass Dritte es einfach ignorieren, wenn sich Personen in Sozialen Netzwerkdiensten gemein oder fies verhalten. 95 Prozent der Jugendlichen berichten, dass sie dies schon einmal mitbekommen haben. 55 Prozent beobachten es sogar regelmäßig, dass Dritte bei online ausgetragenen Gemeinheiten nichts unternehmen und die Situation einfach ignorieren (vgl. Lenhard et al. 2011, S. 40).

Es scheint somit nicht selbstverständlich zu sein, dass Jugendliche in Konfliktsituationen schlichtend eingreifen, was auch die weiteren Befunde unterstreichen. So geben 35 Prozent der befragten Jugendlichen, die schon einmal gemeine Handlungen im Internet beobachtet haben, an, dies selbst regelmäßig zu ignorieren. 21 Prozent haben sich den Ergebnissen zufolge schon mindestens einmal selbst bei gemeinen Handlungen in Sozialen Netzwerkdiensten beteiligt. Gleichzeitig geben aber auch 25 Prozent der Befragten an, regelmäßig die Adressatin oder den Adressaten der Gemeinheiten zu verteidigen, 20 Prozent fordern regelmäßig die Aggressorinnen oder Aggressoren dazu auf, aufzuhören (vgl. Lenhard et al. 2011, S. 44). Zu fragen ist also, unter welchen Bedingungen Jugendlichen das Eingreifen aus der Position Dritter sinnvoll erscheint und welche Regeln hierfür gelten. Die Ergebnisse aus den Interviewgruppen verdeutlichen hierzu, dass die Jugendlichen genau abwägen, unter welchen Bedingungen sie sich in einen Konflikt ‚einmischen‘ und wann sie sich eher heraushalten:

### **Unterstützung soll die Souveränität der Konfliktparteien respektieren**

Als allgemeine Maxime formulieren die Jugendlichen, dass man die Konfliktparteien durch sein Einschreiten nicht bevormunden sollte. Die Beteiligten sollten idealerweise ihre Probleme aus eigenem Antrieb miteinander lösen und sich dadurch gegenüber der anderen Konfliktpartei und innerhalb ihrer Peergroup behaupten.

Dieses Prinzip äußert sich zum einen darin, dass der Streit als „Sache“ derer, die ihn herbeigeführt haben, angesehen wird. Die Hilfe von anderen würde dann als unerwünschtes Einmischen verstanden werden:

„Die würden dann halt sagen... Und dann würde halt entweder <Person A> oder <Person B> sagen: ‚Was mischst du dich ein, das ist unserer Sache.‘ Bestimmt sagen die sowas.“  
(Mädchen, G3 nBh, 809)

Zum anderen könnten die Konfliktparteien den Befragten zufolge durch ein Untergraben ihrer Souveränität nach außen hin schwach wirken und müssten damit Gesichtsverlust vor ihrer Peergroup fürchten. Einem Hauptschüler zufolge könne es beispielsweise als „Mitleidstour“ empfunden werden, wenn die Freundinnen und Freunde einer Person unaufgefordert zur Lösung des Konflikts beizutragen versuchen:

„Das ist meistens ne Mitleidstour, wenn sie sagen, verlink die doch. Das ist meistens Mitleid (...) Wenn die Freunde es sagen!“ (G1 nBh, 403ff.)

Selbstbestimmtes Konfliktlösen stellt also insofern ein zentrales Prinzip dar, dass man den Streitenden als souverän Handelnde zubilligen sollte, ihr Gesicht zu wahren. Gemäß der Argumentation der Jugendlichen darf es von außen nicht so wahrgenommen werden, als bräuchten die Streitenden Hilfe von anderen, weil sie zu schwach sind, um den Konflikt selbst zu bewältigen.

### **Einmischen nur, wenn es durch den Eskalationsgrad gerechtfertigt ist**

Die befragten Jugendlichen beschreiben verschiedene Regeln, wie man als Dritte zu agieren habe. So betonen sie, dass man sich niemals in einen Spaß-Streit einmischen sollte. Ein derartiges Eingreifen bezeuge lediglich, dass man den Spaß fehlinterpretiere, was mit einem persönlichen Versagen mit negativen Folgen für sich, beispielsweise Verlust des Ansehens in der Peergroup, verbunden sein kann.

Unterschiedlicher fallen die Bewertungen im Hinblick auf die Konfliktformen Meinungsverschiedenheit und Streit aus. Einige Befragte vertreten die Ansicht, dass man sich in eine Diskussion durchaus einmischen könne, einen Streit jedoch nicht weiter beeinflussen solle. Andere betonen, dass man sich erst einzumischen habe, wenn ein Streit zu eskalieren drohe. Hier wird deutlich, dass sie den Diskutierenden zunächst selbstbestimmtes Handeln zuschreiben, wie sie auch für sich selbst den Anspruch an Selbstbestimmung im Handeln formulieren.

Im Fall von Mobbing, also Streitigkeiten, die der Meinung der Jugendlichen nach von einer Partei übertrieben aggressiv und auf moralisch nicht vertretbare Weise ausgetragen werden, sind sie durchwegs der Ansicht, dass man der Freundin oder dem Freund aktiv zur Seite stehen müsse. Motiviert ist dieses Handeln dadurch, dass ein Kräftegleichgewicht, welches selbstbestimmtes und souveränes Handeln erlaubt, wieder hergestellt werden soll. Da sich der oder die Betroffene nach Einschätzung der Jugendlichen im Fall von Mobbing jedoch ungerechtfertigter Weise in der Opfer-Rolle befindet, müssen sie diesem helfen, um aus dieser erniedrigenden Position herauszukommen und der anderen Konfliktpartei wieder auf Augenhöhe begegnen zu können.

An dieser Stelle zeigt sich erneut, dass Konfliktformen nur aus der eigenen Perspektive zunächst eindeutig definiert erscheinen. Wenngleich also subjektiv gesehen eine klare Unterscheidung zwischen Spaß, Meinungsverschiedenheiten und einem eskalierenden Streit existiert, ist diese aus der Perspektive von Außenstehenden nicht immer nachzuvollziehen. So müssen die verschiedenen Formen von Konflikten auf der Basis des individuellen Erfahrungsschatzes und Wertesystems jedes Mal aufs Neue verhandelt werden.

### **Positive Unterstützung nur für Freundinnen und Freunde**

In erster Linie dürfen nur Freundinnen oder Freunde sich in Streitigkeiten einbringen. Ist die Beziehung zu den Konfliktparteien zu schwach, sehen Jugendliche dagegen eher Risiken, als Außenstehende aktiv zu werden. Das Einmischen von Erwachsenen, schulischen Streitschlichtern oder Fremden wird weitgehend abgelehnt und könnte die Person, die unterstützt wird, als schwach ausweisen oder für sie peinlich sein. Ein derartiges Eingreifen ohne den expliziten Wunsch einer Konfliktpartei läuft somit Gefahr, als unangemessen bewertet zu werden (vgl. Kapitel 3.4).

Ausschlaggebend dafür, ob man sich in einen Streit einbringt, ist somit auch die Beziehung zu den Streitenden. Sofern sich die Freundin oder der Freund dem eigenen Ermessen nach im Konflikt handeln dem Kontext entsprechend verhält, stellt man sich auf ihre bzw. seine Seite, was gleichzeitig als Ausweis von Freundschaft und als solidarisches Handeln gewertet wird:

„Wenn man beide Personen kennt und dann tät ich der helfen, die ich mag und der die ich nicht mag, gegen die tät ich mich dann natürlich wenden. Weil, es könnte ja auch gegen meine Interessen, gegen mich gehen, weil Freunde ja Gemeinsamkeiten haben. Und auch, zumindest ich finde, gute Freunde sollten auch mal zusammenhalten.“  
(Junge, G12 hBh, 566)

Vereinzelt beschreiben Hauptschülerinnen und -schüler zudem das Vorgehen, sich erst dann in einen Konflikt einzumischen, wenn ausdrücklich darum gebeten wird. So kann im Abgleich zwischen dem Anspruch auf selbstbestimmtes Handeln, das auch anderen zugesprochen wird, und dem solidarischen füreinander Einstehen ein Spannungsverhältnis identifiziert

werden: Wer in einen Konflikt eingreift, greift damit in die Selbstbestimmungsfähigkeit der anderen ein. Dies wiederum kann dem Ansehen der Person schaden, der geholfen werden muss.

Kompliziert wird es vor allem dann, wenn die Jugendlichen mit beiden Konfliktparteien befreundet sind. Bei derartigen Personenkonstellationen kann es geschehen, dass sie sich für eine der beiden Parteien entscheiden müssen und einen gewissen Erwartungs- bzw. Handlungsdruck empfinden. Z.B. dann, wenn Freundinnen und Freunde auch in solchen Situationen Unterstützung einfordern, in denen ein Einmischen riskant und möglicherweise mit negativen Auswirkungen für sie selbst verbunden sein kann. Hier nennen die Jugendlichen vor allem die Gefahr, dass es zu Gruppenbildungen und weiteren Streitigkeiten unter den Dritten kommen kann. So könnte nach Aussagen in mehreren Interviewgruppen z.B. eine Trennlinie entstehen, die sich quer durch eine Schulklasse zieht. Ihren Erläuterungen zufolge kann ein Streit, der eigentlich zwischen zwei Personen besteht, eine Kettenreaktion auslösen, was ihrem Ermessen nach in der Regel nicht wünschenswert, aber durchaus alltäglich ist.

### **Konsequenzen für die eigene Person abschätzen**

Einige Schülerinnen und Schüler betonen, dass es zwar üblich sei, dass sich Dritte in Streitigkeiten einbringen, man jedoch stets abwägen sollte, inwieweit dies dem eigenen Interesse und dem Interesse der Beteiligten entspricht. Abgesehen davon, dass sie sich darüber bewusst sind, einen Konflikt durch das eigene Eingreifen positiv harmonisierend wie auch negativ eskalierend beeinflussen zu können, geben sie zu bedenken, dass ein Eingreifen durchaus immer auch riskant für die eigene Position und das eigene Ansehen in der Peergroup sein könne. Beispielsweise drohen, wenn man eine Situation falsch interpretiert und sich auf unangebrachte Weise in einen Konflikt einmischt, negative Konsequenzen für das eigene Image, wie zwei Hauptschülerinnen anmerken:

Mädchen 1: „Dann findet er dich vielleicht unsympathisch, weil er sieht, dass du zu aggressiv bist oder sonstwas.“

Mädchen 2: „(...) dann denkt der Junge zu sich: Die ist ja so unsympathisch, die verhält sich wie n Gangster oder so. Dann mag er halt nicht mehr mit dir chatten.“  
(G3 nBh, 903ff.)

Andere Befragte betonen sogar explizit, dass sie sich durch ein Eingreifen in eine unkontrollierbare Konfliktsituation begeben und folglich selbst in den Streit verwickelt würden. Dies wäre insbesondere bei Konflikten mit einem hohen Eskalationsgrad der Fall. Denn in solch heiklen Konflikten birgt das Eingreifen als Dritte bzw. Dritter große Risiken, man kann hier viele Fehler machen. Den Jugendlichen zufolge könne es zu einem Kontrollverlust kommen, da sie als Dritte nun selbst beteiligt sind und sich nicht mehr von der Situation distanzieren könnten:

Junge: „Und auch eher so bissel nebenbei ansprechen, aber nicht jetzt hingehen: ‚Hey was machst du denn mit dem und des geht ja überhaupt nicht, du mobbst den ja‘ und so, dann bin ich vielleicht selber der Idiot am Ende, weil (...) das kommt nicht so gut an.“

Mädchen: „Dann wird man selber gemobbt.“ (G12 hBh, 587ff.)

Die Argumentation des Gymnasiasten und der Gymnasiastin veranschaulicht, wie sich die Aggression der ursprünglichen Konfliktparteien auch gegen die eigene Person wenden kann, sodass sich die eingreifenden Jugendlichen plötzlich in einer Opfer-Rolle wiederfinden.

Die Perspektive der Jugendlichen auf Dritte zeigt insgesamt, dass es sich auch hierbei um ein komplexes System aus Regeln und Normen handelt, das auf einem vielschichtigen Wertesystem der Jugendlichen aufbaut. Sofern Dritte deeskalierend wirken sollen, dürfen sie die Betroffenen durch ihr Eingreifen nicht schwächen oder erniedrigen. Gute Freundinnen und Freunde dürfen und müssen in gewissen Situationen in Konflikte eingreifen, um zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln, ohne jedoch deren Bedürfnis nach Selbstbestimmung und Souveränität zu verletzen. Aus diesem Grund werden häufig Wege der indirekten Streitschlichtung gewählt. Indem Dritte zwischen den Parteien vermitteln, haben diese die Möglichkeit, aus ihrem eigenen Antrieb heraus auf das Gegenüber zuzugehen – aus diesem Grund werden auch unparteiische Freundinnen und Freunde besonders wertgeschätzt. Hier wird ebenfalls deutlich, dass es aus Sicht der Befragten eine hilfreiche Bedingung darstellt, wenn sie als Dritte beide Konfliktparteien zumindest kennen. Im Hinblick auf die Erweiterung der Kommunikationsstrukturen in Sozialen Netzwerkdiensten lässt sich darin ebenfalls eine Herausforderung erkennen – nämlich dann, wenn es sich um Konflikte mit Freundinnen oder Freunden von Freundinnen bzw. Freunden handelt, zu denen die Jugendlichen üblicherweise keinen so engen Bezug haben.

Es ist den Jugendlichen zufolge insgesamt schwierig, abzuwägen, ob man als Dritte oder als Dritter eingreifen sollte oder nicht. Sofern man von den Freundinnen und Freunden nicht direkt darum gebeten wird, liegt es im eigenen Ermessen, wann der Zeitpunkt gewählt werden sollte. Hierbei wird häufig genannt, dass es zu Fehlinterpretationen mit negativen Folgen kommen könne. Derartige nachteilige Auswirkungen sind beispielsweise eine ungewollte Ausweitung des Streits oder Aggressionen gegen die eigene Person. Schlussendlich verfolgen Dritte immer auch eigene Interessen, wenn sie sich in Konflikte einmischen. Diese können beispielsweise solidarisches Handeln, harmonisierendes oder versachlichendes Schlichten, aber auch Schaulust sein. Besonders schlaulustige Jugendliche versuchen Streitigkeiten durch ihr Eingreifen eskalierend zu beeinflussen und agieren damit häufig auch indirekt gegen Beteiligte, die sie selbst nicht leiden können.

### **3.4 Einschätzung von Unterstützungsformen und -angeboten**

Konflikte in Online-Communitys können Jugendliche vor Bewältigungsaufgaben stellen, mit denen sie nur schwer zurechtkommen, wenn sie auf sich alleine gestellt sind. Die Jugendlichen wurden dazu befragt, woher sie Unterstützung bei Online-Konflikten erhalten, welche Optionen sie in solchen Fällen im Blick haben, wie sie diese bewerten und unter welchen Bedingungen sie Unterstützung in Anspruch nehmen würden.

Die Ergebnisse zeigen, dass über alle Interviewgruppen hinweg die Peer-Strukturen einen wichtigen Ansatzpunkt für Jugendliche darstellen. Hier suchen die Jugendlichen von sich aus Unterstützung und erhalten sie auch. Dass Gleichaltrige bei Online-Konflikten vermitteln, bzw. dass man sich bei ihnen Hilfe holt, ist durchaus gängige Alltagspraxis und wird von ihnen selbst als Möglichkeit der Unterstützung angesprochen.

#### **Freundinnen und Freunde**

Die größte Bedeutung haben hier (enge) Freundinnen und Freunde, die die eigene Position bei einem Online-Konflikt unterstützen würden, wenn man sie um Hilfe bittet, z.B. „mit Kumpels halt drüber reden“ (Junge, G8 hBh, 734). Sie werden am ehesten als Unterstützende akzeptiert, da man sie gut kennt und man ihnen vertrauen kann. Ein weiterer

Grund für die Bedeutung der Peergroup ist, dass die Befragten zum Teil Umgangsformen aus Offline-Kontexten auch bei Online-Konflikten einbringen bzw. erwarten. Im Konfliktfall würden sie beispielsweise direkte Gespräche am Telefon oder offline bevorzugen, was bei engen Freundinnen und Freunden in der Regel möglich ist. Das Hinzuziehen von engen Freundinnen und Freunden kann sich im Zweifelsfall aber auch negativ auf den Verlauf eines Streits auswirken. Nämlich dann, wenn sich die Freundinnen oder Freunde in den Streit einmischen statt nur zu unterstützen. Als Ansprechpartnerinnen und -partner bzw. Helfende fungieren den Argumentationen der Befragten zufolge aber auch Verwandte ähnlichen Alters. So würden die Jugendlichen „im Notfall“ beispielsweise auch bei Cousins und Cousins oder bei älteren Geschwistern Rückhalt suchen. Andere Gleichaltrige, z.B. weniger gute Freundinnen und Freunde oder Fremde, werden als Vermittelnde in Konflikten dagegen kritisch gesehen, da zu ihnen keine emotionale Beziehung besteht und sie keinen Bezug zu den in den Streit verwickelten Personen oder der konkreten Konfliktsituation haben.

### **Streitschlichter**

Zu Streitschlichtern, also schulisch organisierten Formen der Peer-to-Peer-Unterstützung, äußern sich die Befragten zunächst überwiegend negativ. Es gibt nur vereinzelt Hinweise auf positive Einschätzungen dieser Unterstützungsform. Ein Argument lautet dabei, dass die Inanspruchnahme von Streitschlichtern häufig zu noch mehr Stress führt – dass also damit ein Konflikt nicht beigelegt, sondern nur vergrößert würde. Die Jugendlichen äußern ebenfalls die Befürchtung, dass Streitschlichter die Probleme im Zusammenhang mit Online-Konflikten auch mit Lehrerinnen und Lehrern besprechen könnten, was nicht erwünscht ist. Ein anderes Hindernis ist möglicherweise, dass die Streitschlichter nicht immer allen an der Schule bekannt sind. Interessant ist in diesem Zusammenhang aber, dass die Jugendlichen häufig im Verlauf der Diskussion untereinander klären konnten, ob es Streitschlichter an ihrer Schule gibt und wer ansprechbar ist. Wenn sich eine Schülerin oder ein Schüler in einem konkreten Fall an Streitschlichter wenden möchte, so kann sie oder er also auch hier auf unterstützende Hinweise aus ihrer bzw. seiner Peergroup zählen.

Im Gegensatz zu der den Streitschlichtern gegenüber allgemein eher ablehnenden Haltung in den Interviewgruppen steht allerdings die Beobachtung, dass an den in die Erhebung einbezogenen Schulen durchaus Streitschlichter-Programme existieren und in einigen Interviewgruppen auch Positives aus der Arbeit als Schlichterin oder Schlichter berichtet wurde. Es gibt in diesem Zusammenhang Hinweise darauf, dass die Jugendlichen nicht unbedingt öffentlich zugeben wollen, dass sie Streitschlichter in Anspruch nehmen: Einer befragten Hauptschülerin zufolge, die selbst Streitschlichterin ist, würden nach außen immer alle sagen, dass sie nie zu Streitschlichtern gehen würden, dann im Problemfall aber doch kommen. Positiv wird zu Streitschlichtern auch angemerkt, dass sie im Streitfall „für beide“ wären (Mädchen, G3 nBh, 1031). Sie schlagen sich nicht auf die Seite einer Person und bieten so die Möglichkeit, den Streit zu lösen (vgl. Kapitel 3.3). Eine weitere positive Einschätzung bezieht sich auf die Unaufdringlichkeit des Unterstützungsangebots. Beratungsangebote wie Streitschlichter lassen offen, ob man sie nutzen möchte oder nicht. Die Jugendlichen schätzen dies und können sich bei Online-Konflikten ebenfalls selbst aussuchen, ob sie dafür auf Streitschlichter zurückgreifen oder nicht. Am ehesten kommen Streitschlichter in den befragten Gruppen dann in Frage, wenn man die Person (also die Schlichterin oder den Schlichter) bereits kennt, da man dann ihre Reaktionen besser abschätzen kann und das Vertrauen größer ist. Zudem sollten die Streitschlichter möglichst beide Parteien eines Online-Konflikts kennen, um angemessen zwischen ihnen vermitteln zu können.

## **Erwachsene**

Abgesehen von Gleichaltrigen werden alle weiteren abgefragten Unterstützungssysteme und -formen bei Online-Konflikten sehr kritisch eingeschätzt. Erwachsene Ansprechpartnerinnen und -partner werden im Vergleich zu den Peer-Kontexten allgemein skeptisch gesehen. Ein Grund dafür ist, dass von Seiten der Erwachsenen unerwünschtes Einmischen bzw. eine aufgedrängte Form von Hilfe befürchtet wird. Die Jugendlichen formulieren sehr deutlich den Anspruch, ihre Konflikte selbstbestimmt lösen zu können. Wenn bekannte Erwachsene zu Online-Streitereien hinzugezogen werden, besteht nach Ansicht der Befragten zusätzlich die Gefahr, dass sie die Konflikte falsch einschätzen und die Sachverhalte überdramatisieren. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Jugendlichen die Erwachsenen als distanziert von ihrer Lebenswelt wahrnehmen und diese so einschätzen, dass sie mit gängigen Umgangsformen der Jugendlichen nicht vertraut sind und z.B. auch Kommunikationsroutinen in Online-Communitys falsch einschätzen könnten. Die Kontaktaufnahme mit nicht bekannten Erwachsenen zur Unterstützung bei Online-Konflikten wird ebenfalls abgelehnt. Sie erscheint den Jugendlichen peinlich: „Nee, das ist doch voll Blamage, wenn irgendjemand Erwachsener (...) den ich nicht gesehen hab und den ich nicht kenne, dass der sich dann einmischt“ (Mädchen, G2 nBh, 850ff.). Zusätzlich wird bei unbekanntem Erwachsenen, die man anonym per Internet oder Telefon erreichen kann, die Angst geäußert, dass man dabei an Pädophile geraten könnte. Zu Schulsozialarbeiterinnen und -arbeitern gibt es in den Interviewgruppen nur wenige Aussagen. In einer Gruppe von Hauptschülerinnen und -schülern erklärt ein Mädchen: „Da gibt's jemanden, der ist auch sogar hier an der Schule (...) zum Beispiel diese Schulsozialarbeiterin, vielleicht könnte die mir einen Rat geben, oder so was“ (G2 nBh, 826ff.). Für sie selbst stellt dies allerdings keine Option dar bzw. sie würde sich „wirklich als letztes“, bevor sie ihre Eltern um Unterstützung bittet, an die Schulsozialarbeiterin wenden. Während es für Mädchen eher vorstellbar ist, sich bei Konflikten Unterstützung von Erwachsenen zu holen, gilt dies vor allem bei manchen Jungen als Tabu.<sup>15</sup> Ein Hauptschüler äußert in der Befragung beispielsweise, dass es als schwach gilt, wenn man sich Erwachsene zu Hilfe holt. Unter Umständen verliert man dadurch seinen Ruf und gilt als „Tussi“ (G4 nBh, 701ff.). Auch aus den Gruppenerhebungen am Gymnasium gibt es Äußerungen, wonach es auf andere „komisch“ oder „lächerlich“ wirken könnte, wenn man sich an Erwachsene wendet (Mädchen und Junge, G13hBh, 568f.). Am ehesten würden sich die befragten Jugendlichen noch an die eigenen Eltern wenden, um Unterstützung zu bekommen. Sie werden vereinzelt als Ansprechpartnerinnen und -partner genannt, wenn es um wirklich schlimme Mobbingfälle geht. Allerdings würden sie nur in letzter Instanz eingeweiht und sie müssten die betreffenden Personen, die miteinander Streit haben, ebenfalls kennen. Vereinzelt werden auch Tanten oder Onkel genannt, die gegebenenfalls auch online oder über Telefon einbezogen werden könnten. Insgesamt werden Erwachsene nur dann als Ansprechpartnerinnen und -partner bei Online-Konflikten in Erwägung gezogen, wenn man ihnen vertraut und ihre Reaktionen einschätzen kann.

## **Workshops in der Schule**

Workshops in der Schule, „wo man sich im Kreis hinsetzt, wenn man (...) Probleme sagt“ (Mädchen, G2 nBh, 919) werden von den befragten Jugendlichen ebenfalls abgelehnt oder zumindest sehr skeptisch eingeschätzt. Als präventives Angebot bzw. als Angebot, um Hilfe

---

<sup>15</sup> Die Ergebnisse von Grimm et al. (2008, S. 244) weisen ebenfalls auf eine geschlechtsbezogene Differenzierung hin. Demzufolge würden Jungen im Zusammenhang mit potenziell problematischen Fotos oder Videos, auf denen sie selbst abgebildet sind, die Inanspruchnahme von Hilfe eher ablehnen, weil sie dadurch möglicherweise als ‚zu weich‘ oder ‚zu unlocker‘ gelten könnten.

in konkreten Konfliktfällen zu bekommen, werden Workshops als nicht adäquat angesehen: Einer Hauptschülerin zufolge müsste man da „wirklich verzweifelt sein, sogar, dass die Eltern nicht helfen, dass man so wirklich extremes Mobbing, extrem geschlagen wurde oder sonst was, dass man da hingeht.“ (G2 nBh, 930ff.) Kritisiert wird an Workshops beispielsweise, dass dort nur geredet würde, aber man keine aus ihrer Sicht hilfreichen Tipps bekäme. Auch an dieser Stelle taucht der Anspruch nach selbstbestimmter Konfliktlösung bei den jugendlichen Befragten auf. Sie betonen, dass man selbst entscheiden müsse, wie man handelt und Workshops einem da nicht weiterhelfen würden. Und auch vor dem Hintergrund der oben erläuterten Einschätzung der Unterstützungsmöglichkeiten durch Erwachsene werden Workshops kritisch gesehen. Denn wenn sie von Erwachsenen geleitet werden, die nicht wissen, wie man sich im Alter der Jugendlichen fühlt, „wie das Jugendliche in unserem Alter so lösen würden, und was man eben da lächerlich findet, und was halt eben ein No-Go ist“, wären Workshops insofern irrelevant, „dass man dann das sowieso nicht macht, was die einem sagen.“ (Junge, G13 hBh, 601) Dennoch berichten die Jugendlichen in mehreren Interviewgruppen davon, dass sie mit Workshops generell positive Erfahrungen gemacht haben – auch wenn es sich dabei nicht um das Thema Online-Konflikte handelte (z.B. ein Musical-Workshop, der die Klasse näher zusammengebracht hat). Durch die Aussagen der Befragten entsteht insgesamt der Eindruck, dass Workshops für sie nur dann relevant sein können, wenn alltagsnahe und für Jugendliche kompatible Lösungsmöglichkeiten thematisiert werden.

### **Informationsseiten im Internet**

Auch in Bezug auf Informationsseiten im Internet reagieren die Befragten überwiegend skeptisch. Charakteristisch für alle Gruppeninterviews ist, dass die Jugendlichen keine besonders deutliche Vorstellung von Beratungs- und Informationsseiten im Internet haben. Sie haben keine Erfahrung mit derartigen Internetseiten und wissen nicht, welche Unterstützung sie sich davon bei Konflikten versprechen könnten. Beispiele oder konkrete Anlaufstellen, um im Netz Unterstützung bei Konflikten zu bekommen, sind den meisten Jugendlichen nicht bekannt. Lediglich der *KI.KA-Kummerkasten* wird in diesem Zusammenhang in einer Gruppe von Hauptschülerinnen und -schülern erwähnt. Ihre Vorstellung von Informationsseiten beschreibt eine Hauptschülerin zum Beispiel folgendermaßen: „schau z.B., da steht, du schreibst z.B. was für ein Problem du hast und dann kommen so Ratschläge, so Tipps, was du machen könntest“ (G2 nBh, 913). Daraufhin antwortet ihre Klassenkameradin: „Na ja, das würd ich wirklich so machen, wenn ich wirklich verzweifelt bin, also als erstes renn ich da ganz bestimmt nicht hin“ (G2 nBh, 914). Auch in einer Gruppe von Gymnasiastinnen und Gymnasiasten wird die Meinung geäußert, dass solche Internetseiten noch schlimmer als Workshops seien, denn bei denen „kann man ja mit jemandem reden und kann man auch sein Problem schildern“ (Junge, G13 hBh, 610ff.). Bei Informationsseiten seien es nur so „Standardprobleme theoretisch, und dann hörst du, und dann wird was dazu geschrieben, aber nicht irgendwie wirklich zu deinen Problemen“ (Junge, G13 hBh, 610ff.). Bei solchen Seiten, auf denen man eigene Fragen stellen kann, wird skeptisch geäußert, dass das Problem dabei öffentlich geschildert wird. In diesem Zusammenhang wird deutlich, dass den Jugendlichen das Spannungsfeld zwischen vertraulicher Unterstützung und öffentlicher Kommunikation in Online-Räumen durchaus bewusst ist. Dieser Aspekt wird in die Beurteilung von Unterstützungsformen mit einbezogen und wirkt sich eher beschränkend aus. Nur vereinzelt gibt es in den Gruppendiskussionen auch positive Einschätzungen zu Informationsseiten. Demnach wären solche Angebote zwar akzeptabel, weil sie unaufdringlich sind und man sie besuchen kann, wenn man möchte. Für die eigenen Probleme werden sie aber dennoch nicht in Erwägung gezogen.

## Melde-Funktion

Eine technische Besonderheit unter den Unterstützungsformen stellt die Melde-Funktion bei Online-Communitys dar, über die der Anbieter auf ungeeignete Inhalte oder auf unangemessenes Verhalten von Mitgliedern hingewiesen werden kann. Diese Funktion wird von den Jugendlichen in mehreren Gruppen selbst angesprochen (sowohl bei Hauptschülerinnen und -schülern als auch bei Gymnasiastinnen und Gymnasiasten) – sie ist also prinzipiell als Möglichkeit, um Unterstützung zu bekommen, bei den Jugendlichen bekannt. Allerdings gibt es starke Zweifel daran, ob die Funktion in einer konkreten Konfliktsituation wirklich hilfreich wäre.

Eine akzeptierte Handlungsoption stellt das Melden nur in solchen Fällen dar, wo beispielsweise „irgendwas veröffentlicht [wurde], was die Öffentlichkeit nicht sehen darf. (...) Was Falsches, was man eigentlich nicht veröffentlichen sollte oder so“ (Junge, G11 hBh, 503ff.), wenn etwas auch auf Nachfrage nicht gelöscht wurde oder bei beleidigenden oder belästigenden Nachrichten und Postings.<sup>16</sup> Konkrete positive Erfahrungen hatte eine befragte Gymnasiastin zum Beispiel mit der Melde-Funktion, als sie auf der Plattform *lokalisten.de* von einer ihr unbekannt Person mit Spam-Mails und Nacktfotos belästigt wurde. In diesem Fall empfand sie die Melde-Funktion als hilfreich.

In Konfliktfällen mit bekannten Personen wird die Funktion dagegen mehrheitlich abgelehnt, bzw. wird bezweifelt, ob sie wie gewünscht funktioniert. Dazu gehört z.B. die Einschätzung, dass die Funktion unangemessen sei, wenn man das Gegenüber persönlich kennt und ihm oder ihr auch offline begegnet. In dem Fall könnte es als lächerlich wahrgenommen werden, dass man etwas meldet und es kann auch einen Anlass dafür darstellen, dass man wiederum im direkten Umfeld lächerlich gemacht wird. Zudem wird in mehreren Gruppen geäußert, dass die Funktion an sich nicht hilfreich sei, da sich die oder der Gemeldete einfach einen neuen Account einrichten kann, wenn der alte gesperrt wurde. Die Jugendlichen sind auch der Meinung, dass die Reaktion der Community-Betreiber entweder sehr lange dauert oder ganz ausbleibt und dass es auf alle Fälle mehrere Personen braucht, die einen Kontakt melden, bevor etwas passiert.

Interessanterweise wird die Melde-Funktion in den Interviewgruppen nicht nur als Option zum Lösen von Konflikten angesprochen, sondern auch als Möglichkeit, um Konflikte weiter eskalieren zu lassen. So könnten beispielsweise Dritte aus dem Freundeskreis gezielt in einen Streit einbezogen werden, indem man sie dazu aufruft, das Profil einer bestimmten Person, mit der man den Konflikt hat, zu melden, so dass ihr Nutzerkonto gelöscht wird.

Aus diesen Argumentationen wird deutlich, dass die Melde-Funktion innerhalb des sozialen Bezugsfeldes als inadäquates Mittel gilt. Hinzu kommt, dass bei den Befragten eine deutliche Unklarheit zu den Folgen des Meldens besteht. Dies dürfte auch damit zusammenhängen, dass nur wenige von ihnen die Funktion bereits selbst genutzt haben. Nicht klar ist z.B., was nach der Meldung passiert oder wie viele Meldungen zum Rauswurf führen bzw. nötig sind, um jemanden aus der Online-Community zu werfen: „Ja. Aber wenn es viele melden, muss er doch raus fliegen, wenn es viele stört“ (Mädchen, G2 nBh, 282).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass insbesondere die Unterstützungsformen im sozialen Nahraum als hilfreich bei Online-Konflikten eingestuft werden. Ein wichtiges Kriterium dabei ist, dass man die Person, an die man sich wendet und der man sich anvertraut, bereits kennt. Insbesondere Gleichaltrige wie gute Freundinnen und Freunde oder Klassenkameradinnen und -kameraden werden in diesem Zusammenhang als Unterstützende akzeptiert. Wenngleich Streitschlichter zunächst abgelehnt werden, wird ihre

---

<sup>16</sup> Übereinstimmende Befunde finden sich auch bei Grimm et al. (2008, S. 244).

Eigenschaft als neutrale Vermittlungspersonen offenbar geschätzt. Medialen Unterstützungsangeboten scheinen die Jugendlichen distanzierter gegenüber zu stehen. Eine weitere wichtige Bedingung für eine hilfreiche Unterstützung bei Online-Konflikten ist, dann auf die Unterstützung zugreifen zu können, wenn man es möchte und nicht durch Dritte dazu aufgefordert zu werden. Vertraulichkeit ist wichtig, da man befürchten muss, dass sich das Hinzuholen von Hilfe negativ auf das eigene Image auswirken kann, wenn Dritte davon erfahren. Unterstützungsangebote sollten daher so gestaltet sein, dass Jugendliche sie ohne Gesichtsverlust in Anspruch nehmen können. Und schließlich müssen Unterstützungsformen der Wahrnehmung der Jugendlichen angemessen sein. Um von Jugendlichen akzeptiert zu werden, müssen unterstützende Angebote die Kommunikationsformen und Umgangsweisen der Jugendlichen kennen und verstehen, ihre Handlungsperspektiven aufgreifen. Insbesondere dürfen sie nicht den Anspruch der Jugendlichen auf selbstbestimmtes Konfliktlösen unterminieren.

## **4 Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten – Alles nur Spaß? Schlussfolgerungen aus medienpädagogischer Perspektive**

In der vorliegenden Teilstudie wurde herausgearbeitet, dass Jugendliche zwischen unterschiedlichen Konfliktformen in Sozialen Netzwerkdiensten unterscheiden, die angefangen von ‚Spaß-Streitereien‘ über Meinungsverschiedenheiten und ernsthaften Streit bis zu Cybermobbing reichen. Dieses Spektrum konnte erfasst werden, da die Studie das Konfliktverständnis der Jugendlichen und nicht die Sicht von Jugendlichen auf vorabdefinierte problematische Handlungsweisen ergründete. Vielmehr sollte der Blick dafür geöffnet werden, wo Jugendliche in der sozialen Interaktion über Soziale Netzwerkdienste Unvereinbarkeiten „im Denken/Vorstellen/Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen“ (Glasl 1992, zitiert nach Herrmann 2006, S. 26) mit anderen erleben, die aus ihrer Sicht mit Beeinträchtigungen verbunden sind. Zugleich sollten dabei die Besonderheiten des medialen Rahmens und deren Bedeutung für das Konflikthandeln von Jugendlichen im Mitmach-Internet betrachtet werden. Denn für Jugendliche gilt heute, dass Konflikterfahrungen in Medien sich nicht nur auf die Rezeption von entsprechenden Medieninhalten beschränken, sondern Jugendliche im Mitmach-Web auch Beteiligte in der Austragung von Konflikten in Medienstrukturen werden. Dies kann erstens mit Blick auf die damit verbundenen Veränderungen und Bedingungen der lebensweltlichen Verankerung des Medienhandelns, zweitens aber auch mit Blick auf Aufgaben und Anforderungen an pädagogische Unterstützung von Jugendlichen und einen ‚netzwerkgerechten Jugendmedienschutz‘ (vgl. Dreyer 2011) betrachtet werden. Als Grundlage für Letzteres werden zunächst Unterschiede im Konfliktverständnis zwischen Erwachsenen und Jugendlichen dargestellt und die Bedeutung des mediatisierten Konflikthandelns für die Lebensführung vor dem Hintergrund lebensweltlicher Bedingungen von Jugendlichen in den Blick genommen.

### **4.1 Der Perspektivenunterschied zwischen Erwachsenen und Jugendlichen**

Die Ergebnisse der vorliegenden Teilstudie verdeutlichen, dass Jugendliche und Erwachsene sehr unterschiedliche Sichtweisen auf Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten haben. Aus Sicht der befragten Jugendlichen haben Erwachsene falsche Vorstellungen von Online-Konflikten und können daher nicht einschätzen, wie man in Online-Konflikten agiert und was unter Jugendlichen ein ‚No-Go‘ ist. Erwachsene seien deshalb meist keine hilfreichen Ansprechpartnerinnen bzw. -partner, wenn man Unterstützung in einem Online-Konflikt brauche.

Wenngleich Unterschiede zwischen den Generationen normal und selbstverständlich sind, wird deutlich, dass die hier skizzierte Kluft auch problematische Facetten hat. Da Erwachsene selbst dann nicht als ansprechbar gelten, wenn Unterstützung gebraucht wird, trennt sie nicht nur Generationen, sondern auch potenziell Hilfesuchende von potenziell Helfenden, wie Eltern, Pädagoginnen und Pädagogen oder anderen erwachsenen Bezugspersonen.

Zentral für die unterschiedlichen Bewertungen von Online-Konflikten ist das zugrunde liegende Verständnis von Konflikten. Wenn Erwachsene vorschnell und undifferenziert Online-Konflikte als Cybermobbing titulieren, schaffen sie dabei einen Bezugsrahmen, in dem es klar zugewiesene Rollen von Tätern und Opfern gibt. Die befragten Jugendlichen skizzieren dagegen ein vergleichsweise breites Spektrum von Konfliktformen: ‚Spaß-Streit‘, der nicht ernst gemeint ist, Meinungsverschiedenheiten, die häufig in Sozialen Netzwerk-

diensten diskutiert würden, ernsthafte Streitereien, für die eine emotionale Betroffenheit charakteristisch sei und Mobbing, das sie ablehnen, weil dann eine Konfliktperson ‚zu weit‘ gegangen ist. Sechs Facetten dieser differenzierten Wahrnehmung von Konflikten in Sozialen Netzwerkdiensten erscheinen aus medienpädagogischer Perspektive besonders relevant:

1. Die von den Jugendlichen differenzierten Konfliktformen akzentuieren alle mehr oder weniger gleichberechtigte Handlungsmöglichkeiten der beiden Konfliktparteien (bis auf das als inakzeptabel abgelehnte Mobbing). Charakteristisch und für die Jugendlichen auch wichtig bei der Betrachtung von Online-Konflikten ist, dass die Jugendlichen sich und ihr Gegenüber als selbstbestimmte Akteurinnen und Akteure in einer konflikthaften Auseinandersetzung beschreiben. Dies steht dem Täter/Opfer-Schema, das oftmals bei Mobbing zumindest implizit mitschwingt, entgegen und erlaubt den Jugendlichen, auch in den von ihnen beschriebenen Konflikten ihren Anspruch auf Selbstbestimmung zu wahren. Allerdings thematisieren die Jugendlichen auch das Risiko, Ansehen in der Peergroup zu verlieren, wenn man in Konfliktsituationen nicht adäquat und den Erwartungen der Peergroup entsprechend zu (re-)agieren weiß.
2. Konflikte sind in unterschiedlichem Ausmaß im Alltag von Jugendlichen verankert. ‚Spaß-Streitereien‘ sind den Jugendlichen zufolge alltäglich, Meinungsverschiedenheiten ebenso, Streitereien allerdings bereits seltener und Mobbing kommt den Einschätzungen der Jugendlichen zufolge selten vor. Mit Blick auf die Konflikterfahrungen von Jugendlichen wird damit deutlich, dass gerade Konflikte in den niedrigeren Eskalationsstufen stärker im Alltag von Jugendlichen verankert sind und zugleich potentiell auch problematisch erlebt werden, während der Fokus von Erwachsenen zumeist auf Formen von Mobbing liegt.
3. Die Unterscheidungen zwischen den verschiedenen Konfliktformen und den als adäquat angesehenen Handlungsoptionen erscheinen den befragten Jugendlichen subjektiv eindeutig. Aber bereits in den Gruppenerhebungen innerhalb der Peergroup wird deutlich, dass die Bewertungen teilweise divergieren. Noch deutlicher werden Bewertungsunterschiede im Vergleich zwischen den Gruppen und insbesondere zwischen Jugendlichen mit unterschiedlichen Bildungshintergründen. Aufgrund individueller Wertvorstellungen, aber auch deutlich soziokulturell geprägter Orientierungen werden Handlungsoptionen als akzeptabel oder als inakzeptabel eingeschätzt. So werden subtile Formen der Ausgrenzung und psychischer Gewalt von den formal höher gebildeten Jugendlichen eher als Handlungsoption thematisiert (teilweise auch gemeinsam mit der pauschal verurteilten physischen Gewalt verworfen), während in den Gruppen mit formal niedriger gebildeten Jugendlichen Gewalt als letztes Mittel in Konflikten kontrovers diskutiert und insbesondere von Jungen auch akzeptiert wird. Psychische und physische Gewalt stellen dabei das markanteste Feld der Handlungsoptionen dar, die von den Befragten unterschiedlich bewertet wurden.<sup>17</sup> Letztlich verdeutlicht dies, dass die Grenzen nicht so eindeutig gezogen sind, wie es zunächst von den Jugendlichen argumentiert wird.
4. Als zentralen Ausgangspunkt für ernste Streitereien benannten die befragten Jugendlichen Missverständnisse, die ursprünglich als Spaß intendiert sind, aber in eskalierenden Konfliktformen enden. Sie führen nochmals deutlich vor Augen, wie relevant die subjektiv gezogenen Einschätzungen für die Entwicklung von Online-Konflikten sind. Gerade

---

<sup>17</sup> Auch im Bereich der interpersonalen Konflikte können damit soziokulturelle Unterschiede in der Wahrnehmung und Bewertung von unterschiedlichen Gewaltformen identifiziert werden, die bereits für die Rezeption von gewalthaltigen Medieninhalten gut belegt ist (vgl. bspw. Theunert 1996, S. 194ff. oder entsprechende Befunde bei Grimm et al. 2008, S. 208f.).

Späße bieten Zündstoff für Konflikte und verweisen auf ein Spannungsfeld zum Anspruch auf Selbstbestimmung: Wer einen Spaß macht, bestimmt gleichermaßen, was andere als Spaß zu verstehen haben. Auch Missverständnisse, die sich aus einem ‚Spaß-Streit‘ entwickeln, verweisen also auf die Aushandlung von Autonomie und Selbstbestimmung innerhalb der Peergroup.

5. Eine Handlungsoption, die aus Sicht von Jugendlichen vielfältige Facetten erhält, ist das Ignorieren von Konflikten. Was von außen betrachtet wie fehlende Zivilcourage anmuten mag, zeigt sich in den Worten von Jugendlichen als hochgradig verregelt und zugleich von außen undurchsichtiges Handeln. Aus der Sicht von Jugendlichen kann Ignorieren für unterschiedliche Sachverhalte stehen: Es kann bedeuten, dass man souverän über einer Provokation steht. Dass man den Konfliktparteien ihren Raum zur Austragung des Konflikts zugesteht. Dass man einem Konflikt voyeuristisch beiwohnt. Oder dass man eine Anfeindung aushalten muss, da man sich sonst öffentliche Blöße geben würde. Ignorieren kann damit Ausdruck selbstbestimmten Handelns sein oder aber genau für das Gegenteil stehen und eine Bewältigungsstrategie sein, die Beeinträchtigungen der Souveränität der Einzelnen überspielt.<sup>18</sup>
6. Die vernetzten Formen einer „persönlichen Öffentlichkeit“ können als Verstärker von Konflikten angesehen werden. Die Netzwerkstrukturen zu den Freundinnen und Freunden der eigenen Freundinnen und Freunde bieten Jugendlichen einerseits neue Vernetzungsoptionen, die in vielen Fällen anregend sind. Andererseits entstehen aber gerade mit dem über die Netzwerkdienste erweiterten Kreis der Kommunikationspartnerinnen und -partner Missverständnisse und damit ein Konfliktpotenzial. Diese erweiterten Kommunikationsräume, in denen die Jugendlichen miteinander interagieren, führen zu einer Veränderung der Sozialräume, in denen Jugendliche sich bewegen und bergen, wie sich zeigt, neue Herausforderungen.

Diese Facetten in der Beschreibung von Konflikten in Sozialen Netzwerkdiensten aus Sicht von Jugendlichen verdeutlichen, dass die Sicht von Jugendlichen einzunehmen keinesfalls bedeutet, unkritisch Konflikt handeln zu verharmlosen. Vielmehr treten lebensweltliche Bewältigungsanforderungen<sup>19</sup> im Medienhandeln erst dadurch zu Tage, dass die Handlungssituationen aus der Perspektive der Akteurinnen und Akteure betrachtet werden. So werden Unsicherheiten im Medienhandeln von Jugendlichen offenkundig, die noch weit vor unstrittig problematischen Formen von Mobbing auch bereits in weniger eskalierten Konfliktsituationen die Selbstbestimmung im Medienhandeln und in der Gestaltung sozialer Beziehungen einschränken oder bedrohen.

Die Erfahrung, die die befragten Jugendlichen im Austausch mit Erwachsenen zum Thema Online-Konflikte haben, bringen sie zu der Annahme, dass die Erwachsenen die jugendkulturellen Sprachcodes und auch Handlungsorientierungen nicht kennen und nachvollziehen können. Eigene Sprachcodes sind seit jeher eine Möglichkeit für Jugendliche, sich von älteren Generationen abzugrenzen und eigenständige Kommunikationsräume zu gestalten. In den auch technisch abgegrenzten Kommunikationsräumen über Soziale Netzwerkdienste konturiert sich aber mit den oben dargestellten Facetten der Perspektive von Jugendlichen auf Online-Konflikte in diesen Räumen ein Orientierungsbedarf, der allein aus der Peergroup heraus nur bedingt bewältigt werden kann, da in den Aushandlungsprozessen in der Peer-

---

<sup>18</sup> Dieses Spannungsfeld klingt bereits bei Grimm et al. (2008) bezüglich der Strategien von Jugendlichen in Konfliktsituation an. Sie wählen den Begriff „demonstratives/demonstriertes Selbstbewusstsein“ (Grimm et al. 2008, S. 243) in der knappen Darstellung von Strategien von Jugendlichen, auf Angriffe zu reagieren.

<sup>19</sup> Siehe hierzu Kapitel 4.2.

group einem offenen Austausch untereinander Grenzen gesetzt sind (z.B. durch das Recht des Stärkeren oder die Furcht, Ansehen zu verlieren).

#### **4.2 Konflikte und Bewältigungshandeln in mediatisierten Lebenswelten**

Konflikte und das Konflikthandeln von Jugendlichen erweisen sich als zunehmend mediatisiert – so prägen einerseits die medialen Rahmenbedingungen das Handeln der Einzelnen und andererseits gestalten die Jugendlichen durch ihre Ausdrucksformen auch den in den Medienstrukturen möglichen Handlungsrahmen mit. Insbesondere zwei Befunde sind mit Blick auf Jugendliche als Akteurinnen und Akteure in mediatisierten Lebenswelten besonders relevant:

- Bei den beschriebenen Handlungsoptionen denken die Jugendlichen ‚online‘ und ‚offline‘ bzw. medial und nicht-medial nicht als getrennte Bereiche. Soziale Netzwerkdienste sind als Kommunikationsräume und -strukturen eng mit ihrer Lebenswelt verbunden und in der Gestaltungen ihrer sozialen Beziehungen feste Bestandteile. Die Jugendlichen reflektieren die jeweils gegebenen Kommunikationsbedingungen und beziehen diese Überlegungen in die Auswahl geeigneter Optionen im Konflikthandeln ein. Insbesondere der Öffentlichkeitscharakter der Interaktionen in Sozialen Netzwerkdiensten wird von den Jugendlichen bewusst in diese Überlegungen einbezogen, teilweise aber auch als problematisch erlebt.
- ‚Freundes-Freunde‘ stellen eine für Soziale Netzwerkdienste typische Erweiterung des Kreises der Interaktionspartnerinnen und -partner dar, der bei Online-Konflikten allerdings einen negativ verstärkenden Charakter entwickeln kann. Gerade in diesen erweiterten Sozialbezügen entstehen Missverständnisse und es besteht eher die Gefahr, dass Konflikte eskalieren können. Zudem scheint es gerade in diesen erweiterten Sozialräumen eine Herausforderung darzustellen, Lösungen für Konflikte zu entwickeln, da sich die Konfliktparteien untereinander ggf. nur über die gemeinsamen Freundinnen und Freunde kennen.

Bereits diese beiden Aspekte verdeutlichen, dass Mediatisierung für die Jugendlichen auch im Konflikthandeln lebensweltliche Realität ist, die sie vor die Herausforderung stellt, unter diesen Bedingungen ihre Lebensführung und insbesondere ihre Sozialbeziehungen gelingend zu gestalten. Die Ergebnisse der vorliegenden Teilstudie belegen, dass bei der Entwicklung adäquater Handlungsoptionen jeweils auch soziokulturelle Erfahrungen und verfügbare Ressourcen die Art und Weise der Auseinandersetzung prägen.

Soziale Netzwerkdienste sind dabei im Vergleich zu Befunden früherer Studien integral in die lebensweltlichen Aushandlungsprozesse eingebunden. Diese Veränderung wird deutlich, wenn man z.B. frühere Studien zu Gewalt in den Medien zur Einschätzung von Gewalt als Handlungsoption in Online-Konflikten in Verhältnis setzt. So war es in der Medienaneignungsforschung zu medialen Gewaltpräsentationen ein wichtiger Fortschritt, herauszuarbeiten, dass im Gewaltverständnis „Wissensbestände, Erfahrungsbezüge und Handlungsorientierungen zu realer und medialer Gewalt [vereint]“ (Theunert 1996, S. 201) werden und damit „die Bedeutung und Wirkung medialer Gewaltpräsentation für den einzelnen in entscheidendem Maße“ (ebd.) von diesen Faktoren abhängt. Beim Medienhandeln in Sozialen Netzwerkdiensten konvergieren reale und mediale Bezüge von Gewalterfahrungen auch in der Bewertung von Handlungsoptionen im Konflikthandeln, was einerseits eine zentrale Bedeutung des Medienhandelns für die Lebensführung begründet, andererseits aber auch

die Anschlussfähigkeit der vorliegenden Befunde an frühere Studien verdeutlicht. Auch unter diesen veränderten medialen Rahmenbedingungen sind „Bewertungen, Auseinandersetzungs- und Umgangsformen und Handlungsorientierungen in Bezug auf Gewalt (...) abhängig vom soziokulturellen Hintergrund der Jugendlichen.“ (ebd., S. 197) Dies gilt dabei nicht nur für das Phänomen Gewalt, sondern die Ergebnisse legen auch nahe, dass entsprechende Unterschiede z.B. auch in den Orientierungen zu Geschlechterrollen festzumachen sind.

Wie bedeutsam Erfahrungen, lebensweltliche Bedingungen aber auch Bezüge zu gesellschaftlichen Normsetzungen für das eigene Medienhandeln und Agieren in Konfliktsituationen sind, wird anhand der Bewertung von Handlungsoptionen bei Online-Konflikten sichtbar. Dies soll an der Auseinandersetzung mit Gewalt in den Gruppenerhebungen exemplarisch verdeutlicht werden. Insgesamt formulieren die formal höher gebildeten Jugendlichen in den Befragungen deutlichere Bezüge zu gesellschaftlich anerkannten Normen wie die Ablehnung von Gewalt oder den Verweis auf das Recht am eigenen Bild, um unerwünschte Bilder entfernen zu lassen. Zugleich ziehen einige von ihnen subtilere Formen der Ausgrenzung durchaus als Option in Erwägung, wie z.B. öffentliche Kommentare, bei denen nur die Mitglieder der Peergroup erkennen können, dass in diesem Kommentar eine andere Person angegriffen wird, was eine Form psychischer Gewalt darstellt. Nur mit Insiderwissen können diese Handlungsweisen problematisiert werden. Nach außen scheinbar konform mit anerkannten Normen und unter Berücksichtigung juristisch einklagbarer Regeln, werden derartige Handlungsoptionen im Konfliktfall gewählt und gestaltet.

Bei den formal niedriger gebildeten Jugendlichen wird hingegen die Anwendung körperlicher Gewalt als letztes Mittel zur Austragung von Konflikten offen kontrovers diskutiert. Insbesondere von den befragten Jungen wird physische Gewalt auch immer wieder als durchaus denkbare Option einbezogen und damit auf soziale Ausdrucksformen rekurriert, die auf der Ausübung von Körpermacht basieren. Von den Mädchen wird dies sowohl individuell für sich als Akteurinnen als auch prinzipiell abgelehnt. Konflikte sollten den Äußerungen in diesen Gruppen zufolge unter sich ausgemacht werden. Verweise auf das Recht am eigenen Bild oder ähnliche juristisch kodifizierte Schutzregelungen der Einzelnen finden sich in ihren Argumentationen eher nicht.

Das Beispiel des Bezugs zum ‚Recht am eigenen Bild‘ verdeutlicht dabei auch die Bedeutung des medialen Rahmens bei derartigen Aushandlungsprozessen, denn nur wenn ein Bild veröffentlicht wird, kann das Recht am eigenen Bild eingefordert werden. Das Wissen um diese juristisch einklagbare Schutzregelung scheint eher bei Jugendlichen mit formal höherem Bildungshintergrund für das Konflikt handeln relevant, kann aber sowohl zur Konfliktlösung herangezogen als auch bewusst bei der Konflikteskalation einkalkuliert werden. Einerseits können sich Jugendliche zur Konfliktlösung darauf beziehen, um damit z.B. das Löschen des Konfliktgrundes zu veranlassen. Andererseits wird es von den Jugendlichen aber auch in das Kalkül bei der Wahl geeignet erscheinender Eskalationsformen einbezogen.

Formal höher und formal niedriger gebildete Befragte unterscheiden sich also voneinander im Wesentlichen durch unterschiedliche Ressourcen und Orientierungsrahmen in der Verhandlung von Konflikten. Dabei wird deutlich, dass beide Gruppen in Konflikten immer wieder die Grenzen möglicher und zulässiger Handlungsoptionen austarieren. In der pädagogischen Begleitung lassen sich Konflikte dann positiv aufgreifen, indem man sie als Ausdrucksformen jugendspezifischen Bewältigungshandelns im Spannungsfeld zwischen dem individuellen Streben nach Autonomie, sozialer Einbindung und Anerkennung, eingebettet in lebensweltliche Bedingungen einerseits und gesellschaftlichen Anforderungen ander-

rerseits sieht.<sup>20</sup> Jugend ist angesichts immer größerer Unsicherheiten beim Einstieg in das Erwerbsleben zu einer „biografisch vielfältig variierten Bewältigungskonstellation geworden“ (Böhnisch 1997, S. 141), womit akzentuiert wird, dass Jugendliche bereits früh gefordert sind, eigenständig an Integrationschancen in die Erwachsenengesellschaft zu arbeiten. Dass im Konflikt handeln von Jugendlichen genau diese Bewältigungsanforderungen bearbeitet werden, benennen sie selbst, wenn sie betonen, dass ‚kindische‘ Reaktionen zu vermeiden sind. Auch der deutlich formulierte Anspruch der Jugendlichen, selbstbestimmt zu handeln, verweist darauf, dass die Jugendlichen ihre Lebenssituation selbst bewältigen wollen. Zugleich zeichnet sich in den beschriebenen Regeln und Handlungsoptionen der Wunsch nach konstruktiver Gestaltung sozialer Beziehungen und auch der Wunsch nach Anerkennung und sozialer Einbettung ab. Auch ohne eine identitätskritische Eskalation von Konflikten<sup>21</sup> in Sozialen Netzwerkdiensten kann das Verhandeln von Konflikten als ein Bestandteil mediatisierter, alltäglicher Identitätsarbeit gesehen werden, in der Jugendliche sich aktiv mit Werten und gesellschaftlichen wie auch soziokulturell geprägten Normen auseinandersetzen.

### **4.3 Ansatzpunkte für die Medienkompetenzförderung und den präventiven Jugendmedienschutz**

Interpersonale Konflikte zu bearbeiten ist kein genuin medienpädagogisches Thema. Angesichts der fortschreitenden Mediatisierung der Lebenswelt von Jugendlichen fallen aber verstärkt auch Fragen der interpersonalen Kommunikation in medialen Strukturen in medienpädagogische Aufgabenfelder. Selbstbestimmtes und souveränes Medienhandeln als Ziel der Förderung von Medienkompetenz umfasst auch den Umgang mit Medienstrukturen für kommunikative Zwecke, gerade dort, wo mediengestützte Kommunikation für die Ausgestaltung von Identitätsarbeit und Sozialbeziehungen bedeutsam ist. Auch für den präventiven Jugendmedienschutz wird neben medieninhaltebezogenen Schutzkonzepten entsprechend der Selbstschutz von Nutzenden in Kommunikationsräumen, z.B. durch Sensibilisierung, gewichtiger (vgl. Dreyer 2011).

Cybermobbing als besonders eskalierte Konfliktform unter Jugendlichen ist – das ist mittlerweile allgemein anerkannt – kein Problem des ‚Cyberspace‘, also einer medialen Parallelwelt, die losgelöst von der Lebenswelt Jugendlicher existiert. Vielmehr bestehen insbesondere bei Konfliktformen in Sozialen Netzwerkdiensten in ihren unterschiedlichen Eskalationsstufen enge Bezüge zu lebensweltlichen Erfahrungszusammenhängen. In der pädagogischen Arbeit ist es entsprechend notwendig, Online-Konflikte nicht isoliert als mediale Phänomene, sondern in der Verbindung zu den Erfahrungs- und Sozialstrukturen der Jugendlichen zu thematisieren. Anregungen können hier insbesondere auch aus pädagogischen Arbeitsfeldern herangezogen werden, die sich bereits ausführlich mit Konflikten auch ohne Medienbezug beschäftigen. Mit den Ergebnissen der vorliegenden Teilstudie können so folgende Aktualisierungen und Konkretisierungen für die pädagogische Arbeit mit Jugendlichen bestimmt werden.

---

<sup>20</sup> Vergleiche hierzu Kapitel 1.2, S. 8f.

<sup>21</sup> Gemeint sind damit Eskalationsformen, die das Selbstbewusstsein der Jugendlichen subjektiv relevant beeinträchtigen.

## **1. Die Perspektive und die Begriffe von Jugendlichen als Grundlage für die Arbeit nutzen.**

Erwachsene haben bei den befragten Jugendlichen keinen guten Stand, wenn es darum geht, Unterstützung bei der Bewältigung von Konflikten anzubieten. Dafür geben zwei Aspekte den Ausschlag. Erstens kennen Erwachsene das Konfliktverständnis von Jugendlichen nicht und können in der Folge aus deren Sicht auch adäquate Handlungsoptionen nicht einschätzen. Zweitens sehen die Jugendlichen ihre Selbstbestimmung als gefährdet an, wenn, wie sie es wahrnehmen, Erwachsene Konflikte in einem Täter/Opfer-Schema bewerten.

Unumgänglich ist folglich, die Perspektive von Jugendlichen, ihr Verständnis von Konflikten und von adäquaten Handlungsoptionen als Grundlage für pädagogische Arbeit zu nutzen. In der Konkretisierung impliziert dies zwei Schwerpunkte:

### **- Online-Konflikte in ihrer Bandbreite thematisieren und adäquate Handlungsoptionen diskutieren**

Die von uns befragten Jugendlichen differenzieren ein breites Spektrum an unterschiedlichen Konfliktformen, von denen Mobbing die am weitesten eskalierte Konfliktform darstellt und zudem auch überwiegend abgelehnt wird. Dieses Gesamtspektrum sollte in der pädagogischen Arbeit auch aus der Perspektive der Jugendlichen thematisiert werden. Andernfalls läuft man Gefahr, einen breiten Bereich von Konflikterfahrungen von Jugendlichen auszublenden und auch die Grundlage, auf der Mobbing entstehen kann, nicht zu erfassen. An der Wahrnehmung der Jugendlichen und ihren Perspektiven anzusetzen, eröffnet zudem die Möglichkeit, innerhalb der Peergroup Diskussionen über angemessene und problematische Handlungsoptionen anzustoßen. Durch die gemeinsame Thematisierung kann die Handlungssicherheit der Einzelnen für entsprechende Situationen gestärkt und es können auch divergente Einschätzungen diskutiert werden.

### **- Unschärfen in den Übergängen zwischen den Konfliktformen ins Bewusstsein rücken**

Bei der Bewertung von Konfliktsituationen ist davon auszugehen, dass innerhalb einer Peergroup auch unterschiedliche Einschätzungen gegeben werden. Hier ist wichtig, eine Sensibilität für unterschiedliche Bewertungen und die dahinterliegenden Motive und Schutzbedürfnisse zu stärken. Die Aussagen, dass Online-Konflikte häufig aus einem missverstandenen ‚Spaß-Streit‘ entstehen, verweisen darauf, dass es wichtig ist, zu klären, wo der Spaß aufhört und vor allem weshalb.

Ziel ist dabei, für die Jugendlichen einen Rahmen zu schaffen, in welchem sie ihre eigenen Vorstellungen und Fragen äußern und reflektierend diskutieren können. Die mit dieser Studie vorgelegten Ergebnisse können hierfür als Vorbereitungs- und als Diskussionsgrundlage für pädagogische Fachkräfte genutzt werden. Für die pädagogische Praxis mit Jugendlichen können dagegen die im Projekt entwickelten Gruppenerhebungsmethoden als Anregung dienen.

## **2. Wertorientierungen im Konflikthandeln reflektieren.**

In Konflikten findet auch eine Auseinandersetzung mit gesellschaftlich akzeptierten Werten und Normen statt, die teilweise in einem Spannungsfeld zur eigenen Lebenssituation und Erfahrungen stehen. Deutlich wurde dies am Beispiel der Bewertung unterschiedlicher Gewaltformen in Konfliktsituationen. In den Begründungen für oder gegen bestimmte Handlungsoptionen wurden von den befragten Jugendlichen jeweils ihre handlungsleitenden Motive und Wertorientierungen thematisiert. Dies bietet auch für die pädagogische Arbeit mit Jugendlichen Ansatzpunkte, Reflektionen über diese Wertorientierungen anzustoßen. Dabei ist darauf zu achten, dass Konflikte auf der Werteebene nicht oberflächlich harmonisiert werden, sondern Spannungsverhältnisse zum eigenen Erleben der Lebenssituation auch benannt und durchschaut werden können. Den Jugendlichen wichtige Themenbereiche sind Freundschaft und Solidarität sowie Selbstbestimmung, Autonomie und Würde. Die darin enthaltenen Wertorientierungen können jedoch in Konfliktsituationen problematisch werden, wie z.B. beim Anspruch, ‚das Gesicht wahren‘ oder ‚stark sein‘ zu müssen. Dies gilt offline ebenso wie online. Gerade hier bietet sich an, zu reflektieren, welchen Einfluss unterschiedliche Kommunikationsbedingungen auf Konflikthandeln haben und inwiefern sich bestimmte Wertorientierungen im Handeln im Internet oder ‚offline‘ von Angesicht zu Angesicht wiederfinden. Daran anschließend lässt sich mit Jugendlichen entwickeln, wie sie sich Kommunikation untereinander und auch Konflikthandeln bei Online-Konflikten wünschen.

## **3. Nicht Konflikte an sich, sondern eskalierendes Konflikthandeln problematisieren.**

Das Spektrum an Konflikterfahrungen mit Jugendlichen zu thematisieren, ist notwendigerweise auch mit der Haltung verbunden, Konflikte nicht grundsätzlich als etwas Problematisches anzusehen. Vielmehr ist eine Haltung hilfreich, wie sie in der Literatur zu Konfliktmediation zu finden ist. Dort werden Konflikte als Phänomene des menschlichen Zusammenlebens angesehen, „die es nicht zu vermeiden, sondern in ‚angemessener Art und Weise‘ auszutragen gilt“ (Caesar 2003, S. 36). Diese Perspektive bricht mit gängigen Vorstellungen nach dem Täter/Opfer-Schema und betont, dass die Konfliktparteien sich für angemessene Wege entscheiden sollten, einen Konflikt auszutragen. Selbstbestimmung und Autonomie, die den Jugendlichen in der Bewertung von Handlungsoptionen wichtig sind, werden mit einem solchen Verständnis explizit gefördert.

Anknüpfungspunkte bietet dies auch in der Arbeit mit Mobbingfällen und damit der aus Sicht von Jugendlichen am weitesten eskalierten Konfliktsituationen. Mit dem ‚No Blame Approach‘ (vgl. Bund für soziale Verteidigung 2008) wird hier ein Ansatz verfolgt, der eine Lösung jenseits des Täter/Opfer-Schemas und mit der Einbindung beider Parteien und ‚Dritter‘ als handlungsfähige und an der Lösung beteiligte Subjekte erarbeiten will. Dieser Ansatz zielt darauf, konkrete Verbesserungen in bereits eskalierten Konfliktsituationen zu erreichen. Für die Arbeit an konkreten Online-Konflikten erscheint dies ein erfolgreicher Ansatz zu sein, der Jugendliche aktiv einbindet. Der erweiterte Kreis an Kommunikationspartnerinnen und -partnern in sozialen Netzwerkdiensten verdeutlicht aber zugleich, dass für die Anwendung auf Online-Konflikte hier Herausforderungen liegen, wie alle Beteiligten ‚zusammen‘ gebracht werden können.

Die vorliegende Teilstudie bietet Einblicke in das Konflikthandeln von Jugendlichen in Sozialen Netzwerkdiensten und schafft damit eine empirische Grundlage für die pädagogische

Arbeit und Sensibilisierung von Jugendlichen. Soziale Netzwerkdienste sind im Mitmach-Web untrennbar in die Lebensführung und die Gestaltung sozialer Beziehungen eingebunden, wie die Ergebnisse am Beispiel zwischenmenschlicher Konfliktsituationen deutlich konturieren. Die Lebenswelt von Jugendlichen ist mediatisiert und in den Ergebnissen wird erkennbar, wo und wie die medialen Rahmenbedingungen auch neue Herausforderungen an die Jugendlichen stellen, um sie selbstbestimmt und souverän zu nutzen und auch Konflikte darin zu bewältigen. Medienkompetent zu handeln heißt also zunehmend auch, Fähigkeiten für die Gestaltung sozialer Beziehungen in mediatisierten Kommunikationsräumen zu entwickeln.

Darüber hinaus weisen die Ergebnisse auf die Frage hin, inwiefern Jugendliche auch Anregungen aus den Massenmedien oder anderen Medienformaten übernehmen und dort wahrgenommene Inszenierungsformen in der Verhandlung ihrer Konflikte umsetzen. Mit dem gewählten methodischen Zugang in Gruppensituationen konnte diese Frage jedoch nicht vertiefend verfolgt werden. Marwick und Boyd (2011, S. 16f.) beschreiben dazu, wie interpersonelles ‚drama‘ in Sozialen Netzwerkdiensten einerseits von den Streitenden für ein interessiertes Publikum nach medialen Vorlagen inszeniert wird und wie andererseits manche Jugendliche ‚drama‘ als Unterhaltung auffassen, das sie aus der Perspektive von Unbeteiligten verfolgen können. Wenngleich eine so deutliche Ausrichtung in den Ergebnissen der vorliegenden Studie nicht auszumachen ist, können anhand verschiedener Äußerungen von Jugendlichen zumindest Hinweise festgehalten werden, wonach sie bei medial ausgetragenen Konflikten als Zuschauende fungieren und diesen teilweise auch Unterhaltungswert beimessen. Entsprechende Ansätze finden sich in den ‚Spaß-Streitigkeiten‘, bei denen der anvisierte Unterhaltungswert bereits in der Bezeichnung angesprochen ist, aber auch in den Äußerungen zur Rolle von Dritten, wenn (vereinzelt) angesprochen wird, dass Konflikte online auch angeheizt werden, um zu beobachten, wie sie sich weiter entwickeln.

Auf einer allgemeineren Ebene wird die Frage der Bedeutung medialer Angebote für Jugendliche und ihre Verzahnung mit eigenen medialen Interaktionsformen in der übergreifenden fünften Konvergenzstudie „Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsplattform für Jugendliche“ untersucht. Für die konkrete pädagogische Praxis bietet sich allerdings an, dies als Ausgangspunkt für medienpädagogische Projekte zu nutzen und mit Jugendlichen gemeinsam Inszenierungsformen von Konflikten in medialen Angeboten und dem eigenen Medienhandeln zu betrachten und reflektieren.

## Literaturverzeichnis

- Behn, Sabine (2006): Mediation an Schulen. Eine bundesdeutsche Evaluation. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden.
- Besemer, Christoph (1993): Mediation. Vermittlung in Konflikten. Königfeld: Stiftung Gewaltfreies Leben [u.a.].
- Böhnisch, Lothar (1997): Sozialpädagogik der Lebensalter. Eine Einführung. Weinheim: Juventa-Verl.
- Boyd, Danah (2008): Taken Out of Context. American Teen Sociality in Networked Publics. University of California, Berkeley. Online verfügbar unter <http://www.danah.org/papers/TakenOutOfContext.pdf>, zuletzt aktualisiert am 09.12.2008, zuletzt geprüft am 28.11.2011.
- Buckingham, David (Hg.) (2008): Youth, identity, and digital media. Cambridge, Mass.: MIT Press (The John D. and Catherine T. Macarthur Foundation series on digital media and learning).
- Bund für Soziale Verteidigung (Hg.) (2008): Mobbing: Hinschauen, Handeln. Evaluation: Der „No Blame Approach“ in der schulischen Praxis. Online verfügbar unter <http://www.no-blame-approach.de/documents/EvaluationsberichtNoBlameApproach.pdf>, zuletzt geprüft am 28.11.2011.
- Caesar, Victoria (2003): Verbreitung, Umsetzungspraxis und Wirksamkeit von Peer Mediation im Kontext schulischer Gewaltprävention. Untersuchung an Schulen des Regierungsbezirks Köln. Inauguraldissertation. Köln. Universität zu Köln, Erziehungswissenschaftliche Fakultät. Online verfügbar unter <http://kups.ub.uni-koeln.de/1243/>, zuletzt geprüft am 28.11.2011.
- Döring, Nicola (1999): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe Verl. für Psychologie (Internet und Psychologie, 2).
- Döring, Nicola (2010): Sozialkontakte online. Identitäten, Beziehungen, Gemeinschaften. In: Schweiger, Wolfgang; Beck, Klaus (Hg.): Handbuch Online-Kommunikation. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss., S. 159–183.
- Dreyer, Stephan (2011): Entwicklungspfade für ein netzwerkgerechtes Jugendmedienschutzrecht. Hans-Bredow-Institut für Medienforschung an der Universität Hamburg. Hamburg. (Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts, 22). Online verfügbar unter [http://www.hans-bredow-institut.de/webfm\\_send/576](http://www.hans-bredow-institut.de/webfm_send/576), zuletzt geprüft am 27.11.2011.
- Fuhs, Burkhard; Lampert, Claudia; Rosenstock, Roland (Hg.) (2010): Mit der Welt vernetzt. Kinder und Jugendliche in virtuellen Erfahrungsräumen. München: kopaed-Verl.
- Galtung, Johan (1976): Gewalt, Frieden und Friedensforschung. In: Friebel, Harry (Hg.): Aggressivität und Gewalt. Arbeitsmaterialien u. Diskussionen zur konstruktiven Aggressionserziehung u. krit. Gewaltkontrolle. Wuppertal: Hammer, S. 116–141.
- Glasl, Friedrich (2004): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 3., aktualisierte und erg. Aufl. Bern: Haupt [u.a.].
- Grimm, Petra; Clausen-Muradian, Elisabeth (2009): Cyber-Mobbing. psychische Gewalt via Internet. In: Kinder und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis, H. 2, S. 33–37.
- Grimm, Petra; Rhein, Stefanie; Clausen-Muradian, Elisabeth; Koch, Elisabeth (2008): Gewalt im Web 2.0. Der Umgang Jugendlicher mit gewalthaltigen Inhalten und Cyber-Mobbing sowie die rechtliche Einordnung der Problematik. Berlin: Vistas-Verl. (Schriftenreihe der NLM, 23). Online verfügbar unter: [http://www.nlm.de/fileadmin/dateien/pdf/Band\\_23.pdf](http://www.nlm.de/fileadmin/dateien/pdf/Band_23.pdf), zuletzt geprüft am 28.11.2011.
- Herrmann, Franz (2006): Konfliktarbeit. Theorie und Methodik Sozialer Arbeit in Konflikten. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden.

- Hug, Detlef Matthias (1997): Konflikte und Öffentlichkeit. Zur Rolle des Journalismus in sozialen Konflikten. Opladen: Westdt. Verl.
- Jäger, Reinhold S.; Fischer, Uwe; Riebel, Julia (2007): Mobbing bei Schülerinnen und Schülern in der Bundesrepublik Deutschland. Eine empirische Untersuchung auf der Grundlage eines Online-Fragebogens. Zentrum für empirische pädagogische Forschung.
- Lenhart, Amanda; Madden, Mary; Smith, Aaron; Purcell, Kristen; Zickuhr, Kathryn; Rainie, Lee (2011): Teens, Kindness and Cruelty on Social Network Sites. How American teens navigate the new world of "digital citizenship". PewInternet. Online verfügbar unter <http://pewinternet.org/Reports/2011/Teens-and-social-media.aspx>, zuletzt geprüft am 28.11.2011.
- Marwick, Alice; Boyd, Danah (2011): The Drama! Teen Conflict, Gossip, and Bullying in Networked Publics. Online verfügbar unter <http://ssrn.com/abstract=1926349>, zuletzt geprüft am 28.11.2011.
- Materne, Julia (2008): Konfliktmanagement in Blended Communication Teams. Ein Ratgeber für Führungskräfte. Dissertation. DuisburgWiKu-Wiss.-Verl.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.): JIM-Studie 2011. Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf11/JIM2011.pdf>, zuletzt geprüft am 28.11.2011.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2010): JIM-Studie 2010. Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf10/JIM2010.pdf>, zuletzt geprüft am 10.09.2011.
- Riebel, Julia; Jäger, Reinhold S. (2009): Cyberbullying als neues Gewaltphänomen. Definitionen, Erscheinungsformen, Tätereigenschaften und Implikationen für die Praxis. In: Kinder und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis, H. 2, S. 38–41.
- Schmidt, Jan (2009): Das neue Netz. Merkmale, Praktiken und Folgen des Web 2.0. Konstanz: UVK Verl.-Ges.
- Schmidt, Jan-Hinrik; Paus-Hasebrink, Ingrid; Hasebrink, Uwe (2009): Heranwachsen mit dem Social Web. Zur Rolle von Web 2.0-Angeboten im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Berlin: Vistas-Verl. (Schriftenreihe Medienforschung der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen, 62).
- Theunert, Helga (1996): Gewalt in den Medien, Gewalt in der Realität. Gesellschaftliche Zusammenhänge und pädagogisches Handeln. 3. Aufl. s.l.: kopaed.
- Theunert, Helga (Hg.) (2009): Jugend - Medien - Identität. Identitätsarbeit Jugendlicher mit und in Medien. München: kopaed.
- Wagner, Ulrike; Brüggem, Niels; Gebel, Christa (2009): Web 2.0 als Rahmen für Selbstdarstellung und Vernetzung Jugendlicher. Analyse jugendnaher Plattformen und ausgewählter Selbstdarstellungen von 14- bis 20-Jährigen. Erster Teil der Studie „Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsplattform für Jugendliche“ im Auftrag der Bayerischen Landeszentrale für neue Medien (BLM). Unter Mitarbeit von Peter Gerlicher und Kristin Vogel. München. Online verfügbar unter [http://www.jff.de/dateien/Bericht\\_Web\\_2.0\\_Selbstdarstellungen\\_JFF\\_2009.pdf](http://www.jff.de/dateien/Bericht_Web_2.0_Selbstdarstellungen_JFF_2009.pdf), zuletzt geprüft am 21.01.2010.
- Wagner, Ulrike; Brüggem, Niels; Gebel, Christa (2010): Persönliche Informationen in aller Öffentlichkeit? Jugendliche und ihre Perspektive auf Datenschutz und Persönlichkeitsrechte in Sozialen Netzwerkdiensten. Teilstudie im Rahmen der Untersuchung „Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsplattform für Jugendliche“ im Auftrag der Bayerischen Landeszentrale für neue Medien (BLM). München. Online verfügbar unter [http://www.jff.de/dateien/JFF-Bericht\\_Datenschutz\\_Persoelichkeitsrechte.pdf](http://www.jff.de/dateien/JFF-Bericht_Datenschutz_Persoelichkeitsrechte.pdf), zuletzt geprüft am 09.08.2011.