

Ulrike Wagner, Niels Brüggem, Peter Gerlicher, Mareike Schemmerling

**Wo der Spaß aufhört ...**  
**Ergebniszusammenfassung**

der Teilstudie „Wo der Spaß aufhört ... Jugendliche und  
ihre Perspektive auf Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten“

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

München im Februar 2012

Soziale Netzwerkdienste<sup>1</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. Sie bilden wichtige Orte, an denen Jugendliche heute altersspezifische Entwicklungsaufgaben wie Identitätsarbeit, die Gestaltung sozialer Beziehungen sowie soziale Einbettung und Partizipation verhandeln. In den von Jugendlichen genutzten Online-Angeboten führen sie soziale Kontakte aus den realweltlichen Lebenszusammenhängen weiter, knüpfen aber ebenso neue Kontakte zu Menschen, um z. B. gemeinsame Interessen zu verfolgen. In diesen sozialen Beziehungen treten auch immer wieder Konflikte auf. Geht es um problembehaftetes Verhalten von Jugendlichen im Internet werden sowohl in medial veröffentlichten Debatten als auch von Erwachsenen vorrangig Fälle von Cybermobbing thematisiert. Diese Konzentration auf einen, wenn auch problematischen Ausschnitt des Spektrums an möglichen zwischenmenschlichen Konflikten im Internet, bringt zwar quotenträchtige Berichterstattung, lässt aber einen großen Teil möglicher Konfliktformen und deren Aushandlung außen vor. Die Gleichsetzung von Cybermobbing mit Online-Konflikten ist unzutreffend und birgt die Gefahr, dass in der pädagogischen Arbeit mit Jugendlichen die Ursachen für bestimmte Konfliktverläufe und -phänomene nicht wahrgenommen und keine adäquaten Unterstützungsformen entwickelt werden können. Eine differenzierte Betrachtung von Konflikten in Sozialen Netzwerkdiensten, wie Jugendliche sie erleben, ist folglich eine wichtige Voraussetzung, um sie zu souveränem Konfliktlösen zu befähigen und auch Cybermobbing vorzubeugen.

---

<sup>1</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/Brüggem/Gebel 2009, S. 7 f.).

## **1 Ziel und Anlage der Studie**

Die Teilstudie<sup>2</sup> verfolgt das Ziel, das Handeln von Jugendlichen in Konflikten, die in Sozialen Netzwerkdiensten ausgetragen werden, 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.

In der vorliegenden Teilstudie wurden Konflikte nicht aus der Einzelperspektive, sondern als soziale Phänomene in einer Gruppenperspektive erforscht. 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. Gruppenerhebungsverfahren sind dabei besonders geeignet, um soziale Normen und Wertvorstellungen zu eruieren, die die Interaktionen begleiten und mitbestimmen.

Befragt wurden insgesamt 61 Heranwachsende im Alter von 13 bis 16 Jahren mit qualitativen Gruppenerhebungsverfahren. 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 Erhebungen wurden im Sommer 2011 in Münchner Schulklassen der achten Klassenstufe durchgeführt.

Um die Persönlichkeitsrechte der Einzelnen und deren Recht auf Privatheit in der Erhebung zu schützen, war es notwendig, Gesprächsanlässe zu gestalten, die es den Jugendlichen ermöglichen, persönliche Erfahrungen und Einstellungen einzubringen, aber sich nicht durch die Schilderung konkreter Beispiele nach der Erhebung angreifbar zu machen. In den Erhebungen wurde daher mit Szenarien gearbeitet, die eine Explikation der eigenen Sichtweisen und dabei eine selbstbestimmte Entscheidung ermöglichen, wieviel man von sich preisgeben will. Im Mittelpunkt der Studie stehen folgende Fragen:

- Welche Konflikte sprechen die Jugendlichen an? Wie verhandeln sie online Konflikte?
- Welche Bedeutung haben Konflikte in Online-Medien für die Lebensführung der Jugendlichen?
- Wo brauchen die Jugendlichen Unterstützung?
- Welche Konsequenzen sind für die Medienpädagogik daraus zu ziehen?

## **2 Kurzfassung der Ergebnisse**

### **2.1 Online-Konflikte in mediatisierten Lebenswelten**

In sozialen Netzwerkdiensten haben die befragten Jugendlichen vor allem mit ihren eigenen Freundinnen und Freunden und daneben auch mit einer Reihe weiterer Personengruppen Kontakt. Konflikte, die sie dort erleben und austragen, sind aber überwiegend Auseinandersetzungen unter Gleichaltrigen. Die mit Abstand gewichtigste Personengruppe,

---

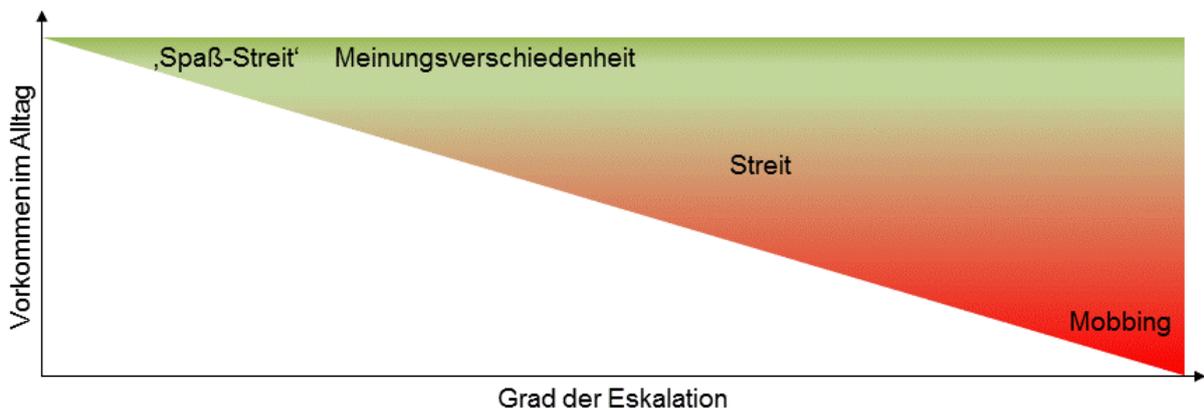
<sup>2</sup> Die vorliegende Studie ist die zweite Teilstudie im Rahmen der Untersuchung „Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsplattform für Jugendliche“ im Auftrag der Bayerischen Landeszentrale für neue Medien (BLM).

mit der bereits online Konflikte erlebt wurden, sind jedoch die ‚Freunde von Freunden‘. 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.

Das Gelingen sozialer Beziehungen, das Erleben sozialer Einbettung und Anerkennung, 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 und damit einem wesentlichen Teilbereich der Entwicklungsaufgaben im Jugendalter. Die Auseinandersetzung mit Konflikten in Sozialen Netzwerkdiensten ist demnach als ein Ausschnitt von Bewältigungsaufgaben für das Aufwachsen in einer mediatisierten Lebenswelt anzusehen.

## 2.2 Differenzierte Sicht auf Konfliktformen

Die befragten Jugendlichen thematisieren eine Bandbreite an Konfliktformen, die von spaßhaften Streitigkeiten und Meinungsverschiedenheiten bis hin zu ernsthaften Streitigkeiten und aggressiven Auseinandersetzungen, die sie als selbst Mobbing bezeichnen, reichen (Abbildung 1). Der Einschätzung der Jugendlichen zufolge sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Konfliktformen offensichtlich und sie gehen selbstverständlich davon aus, dass innerhalb ihrer Peergroup diese Einschätzung geteilt wird. Die Übergänge zwischen den einzelnen Ausprägungen sind jedoch fließend und die Grenzen zwischen ihnen werden je nach individuellem Empfinden unterschiedlich gezogen. Das Aushandeln von Konflikten und die Auswahl von angemessenen Handlungsstrategien stellen dementsprechend hohe Anforderungen an die Jugendlichen, um ihre sozialen Beziehungen zu gestalten.



**Abbildung 1** Unterschiedliche Konfliktformen aus der Sicht von Jugendlichen

- **‚Spaß-Streit‘:** Als ‚Spaß-Streit‘ bezeichnen die Befragten ‚scheinbare‘ Auseinandersetzungen, die in einem Sozialen Netzwerkdienst ausgetragen werden. Derartige Schein-Konflikte beschreiben die Jugendlichen als alltäglich. 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. 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. So kann es leicht zu Fehleinschätzungen und Grenzüberschreitungen kommen. Zum Tragen kommt dabei, dass bei einem Spaß-Streit 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 Missverständnisse im Kreis der ‚Freundesfreunde‘ vermehrt auftreten und schneller eskalieren würden.
- **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.
  - **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. Die Jugendlichen nennen 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.
  - **Mobbing:** (Cyber-)Mobbing wird von den Jugendlichen als Sammelbegriff für ein aggressives Konflikthandeln gebraucht, das nach dem eigenen moralischen Verständnis zu weit geht. Teilweise haben sie 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) eine verzweifelte Selbsttötung. So setzen die Jugendlichen bei der Entwicklung der Konfliktszenarien bei Handlungen, die sie selbst als Cybermobbing bezeichnen würden, Grenzen und distanzieren sich davon. Die Grenzen, welches Handeln noch akzeptabel ist, differiert einerseits individuell, andererseits auch zwischen den Gruppen. Die Distanzierung der Jugendlichen von bestimmten aggressiven

Verhaltensweisen bedeutet jedoch nicht, dass sie in ihrem Alltag noch keinerlei Erfahrungen mit Ausprägungen, die andere als (Cyber-)Mobbing bezeichnen würden, gemacht haben.

### 2.3 Handlungsoptionen im Konfliktfall

Konflikte als Teil des Alltags Jugendlicher werden auf unterschiedliche Weise verhandelt. Die Jugendlichen formulieren vor allem ihr Bestreben, Konflikte nicht eskalieren zu lassen, sondern sie frühzeitig zu lösen. Dies umfasst einerseits Strategien, Konflikte online oder offline zu thematisieren und dadurch mit der anderen Konfliktpartei gemeinsam zu lösen, andererseits aber auch Handlungsmöglichkeiten, die eher einer Schein-Lösung gleichen. Das ‚Ignorieren‘ ist eine gängige Handlungsstrategie und 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 somit Auseinandersetzungen 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 angemessen erscheint, verdeutlichen die Komplexität der Aufgabe, vor die Jugendliche mit dem Verhandeln von Konflikten und der Ausgestaltung ihrer sozialen Beziehungen gestellt sind. Dies ist als alltägliche Anforderung im Rahmen der Identitätsarbeit zu begreifen, die für die Jugendlichen durchaus zur Herausforderung werden kann. Ignorieren, Beschimpfungen und Beleidigungen sowie Scheltreden sind bei den Jugendlichen bekannte und teils alltägliche Wege, Konflikte auszutragen. Problematisch ist in diesem Zusammenhang, dass die mediale Reichweite dieser auch offline existierenden Wege der Anfeindungen im Kontext der Sozialen Netzwerkdienste sowie deren strafrechtliche Relevanz von den Jugendlichen unterschätzt werden. Schwierig ist darüber hinaus die Bewertung der Grenze zwischen Spaß und Ernst und damit verbunden – je nach Eskalationsgrad des Konflikts – die subjektive Einschätzung der Angemessenheit des eigenen Handelns.

Ob und inwieweit verschiedene konflikteskalierende Handlungen zum Tragen kommen, hängt maßgeblich von individuellen Wertvorstellungen und im sozialen Umfeld anerkannten Verhaltensweisen ab. Dabei lässt sich ein Zusammenhang zwischen den lebensweltlichen Bedingungen des Aufwachsens und bestimmten bevorzugten Handlungsweisen, die im vertrauten sozialen Umfeld etabliert sind, erkennen. Die Orientierung an sozial anerkannten aber auch an Peergroup-spezifischem Handeln kann für die Ausgestaltung von Konflikten ebenfalls richtungsweisend sein. So kommen geschlechtsspezifische Verhandlungs- und Inszenierungsformen wie Lästereien als typisch weiblich oder körperliche Gewalt als nur von Jungen akzeptabel zur Sprache. Ebenso spiegelt sich durch den Bildungshintergrund geprägtes Handeln, wie subtile Provokationen in den Gruppendiskussionen durch Gymnasiastinnen und Gymnasiasten und Realschülerinnen und Realschüler, wie auch das Handeln gemäß sozial erwünschter Normen und Regeln (zum Beispiel: keine körperliche

Gewalt, keine verbalen Ausfälligkeiten) in den Äußerungen der Befragten. Bei der Bewertung von Konfliktsituationen und der Einschätzung von Handlungsmöglichkeiten für die Einzelnen legen die Jugendlichen Werte wie Selbstbestimmung, Würde aber auch Freundschaft und Solidarität an, die teilweise auch in ein Spannungsverhältnis geraten können.

Mit der Erweiterung ihres Kreises von Kommunikationspartnerinnen und -partnern in den (Teil-)Öffentlichkeiten der Sozialen Netzwerkdienste ist ein weiteres Potenzial zur Eskalierung von Konflikten verbunden: Streit kann den Jugendlichen zufolge mit ‚Freundesfreunden‘ leichter entstehen. Eine unerwünschte Öffentlichkeit kann in bestimmten Situationen auch einen Konflikthanlass darstellen oder Öffentlichkeit kann als konflikteskalierende Variable bedeutsam werden, wenn z. B. andere gezielt in einen Konflikt hineingezogen werden. So deuten die Ergebnisse 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.

## 2.4 Dritte als Teil der Öffentlichkeit in Konfliktsituationen

In Konflikten, die über Teilöffentlichkeiten der Sozialen 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. Dritte verändern Konfliktkonstellationen maßgeblich. Sie haben bei derartigen Konflikten jederzeit die Möglichkeit, aus einer passiven Rolle in eine aktive zu wechseln. Während Dritten in Konflikten üblicherweise ein positiver Einfluss auf die Konfliktlösung zugeschrieben wird (z. B. als Vermittler), zeugen die Ergebnisse davon, dass Dritte durchaus eine ambivalente Rolle in Konfliktsystemen spielen und auch zur Eskalation von Konflikten beitragen können. Angesichts der ambivalenten Rolle, die Dritte in Online-Konflikten einnehmen können, wurden die Jugendlichen danach befragt, wie sie in der Rolle von Dritten agieren würden: sich heraushalten und den Konflikt ‚ignorieren‘, eskalierend eingreifen oder deeskalierend eingreifen.

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 mit eigenen Mitteln miteinander lösen und sich dadurch gegenüber der jeweils anderen Konfliktpartei und innerhalb ihrer Peergroup behaupten. 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 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.

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

In erster Linie haben aus Sicht der Befragten nur Freundinnen oder Freunde die Berechtigung, sich in Streitigkeiten einzubringen. Ist die Beziehung zu den Konfliktparteien hingegen schwach, sehen sie eher Risiken, als Dritte 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, von anderen als unangemessen bewertet zu werden.

- **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 eigenen Interessen und den Interessen 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.

## 2.5 Einschätzung von Unterstützungsformen und -angeboten

Konflikte in Online-Communitys können Jugendliche vor Bewältigungsaufgaben stellen, mit denen sie nur schwer zurecht kommen, wenn sie auf sich alleine gestellt sind. Die Ergebnisse zeigen, dass die Peer-Strukturen wichtige Ressourcen für unterstützende Strukturen in Konfliktfällen 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. Andere Gleichaltrige, z. B. weniger gute Freundinnen und Freunde und insbesondere Fremde, werden als Vermittelnde in Konflikten dagegen kritisch gesehen, da sie keinen Bezug zu den in den Streit verwickelten Personen oder der konkreten Konfliktsituation haben.

- **Streitschlichter<sup>3</sup>**

Zu Streitschlichtern, also schulisch organisierten Formen der Peer-to-Peer-Unterstützung, äußern sich die Befragten zunächst überwiegend negativ. Ein Argument lautet dabei, dass die Inanspruchnahme von Streitschlichtern häufig zu noch mehr Stress führt. Die Jugendlichen äußern hier u. a. die Befürchtung, dass Streitschlichter die Probleme auch mit Lehrerinnen und Lehrern besprechen könnten, was nicht erwünscht ist.

---

<sup>3</sup> Da es sich bei ‚Streitschlichter‘ um einen aus der schulischen Praxis geprägten Begriff handelt, wird in diesem Zusammenhang auf geschlechtersensible Formulierungen verzichtet. ‚Streitschlichter‘ beschreibt somit gleichermaßen männliche und weibliche Jugendliche.

Einige Hinweise aus den Erhebungen legen allerdings nahe, dass die Jugendlichen nicht unbedingt öffentlich zugeben wollen, Streitschlichter in Anspruch zu nehmen. Als positiv wird zudem geäußert, dass Streitschlichter im Streitfall „für beide“ seien und eine externe Unterstützung dann sinnvoll erscheint, wenn bereits ein Vertrauensverhältnis zum Streitschlichter besteht.

- ***Erwachsene***

Erwachsene werden im Vergleich zu den Peer-Kontexten allgemein skeptisch gesehen. Ein Grund dafür ist, dass von Seiten der Erwachsenen unerwünschtes Einmischen bzw. aufgedrängte 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 zu 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 und zugleich risikoreich. Während es für Mädchen eher vorstellbar ist, sich bei Konflikten Unterstützung von Erwachsenen zu holen, gilt dies vor allem bei manchen Jungen als Tabu. Am ehesten würden sich die befragten Jugendlichen noch an die eigenen Eltern wenden, um Unterstützung zu bekommen.

- ***Workshops in der Schule***

Workshops in der Schule werden von den Befragten ebenfalls abgelehnt oder zumindest sehr skeptisch eingeschätzt. Als präventives Angebot bzw. als Angebot, um Hilfe in konkreten Konfliktfällen zu bekommen, werden Workshops als nicht adäquat angesehen und es wird vermutet, dass man keine hilfreichen Tipps bekäme. Auch vor dem Hintergrund der oben erläuterten Einschätzung der Unterstützung durch Erwachsene werden Workshops kritisch gesehen, wenn sie von Erwachsenen geleitet werden. 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, wodurch Anforderungen an die pädagogische Arbeit skizziert sind.

- ***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. Beispiele oder konkrete Anlaufstellen, um im Netz Unterstützung bei Konflikten zu bekommen, sind den meisten Jugendlichen nicht bekannt. Zudem wird vermutet, dass dort nur Informationen zu ‚Standardproblemen‘ zu finden seien, die nicht für die eigenen Probleme passten. Bei 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.

- **Meldefunktion**

Eine Besonderheit unter den Unterstützungsformen stellt die Meldefunktion bei Online-Communitys dar, über die der Anbieter auf ungeeignete Inhalte oder auf unangemessenes Verhalten von Mitgliedern hingewiesen werden kann. Diese Funktion wird von vielen Jugendlichen angesprochen. Sie ist also prinzipiell als Möglichkeit, um Unterstützung zu bekommen, bei den Jugendlichen bekannt. Allerdings gibt es unter den Jugendlichen starke Zweifel daran, ob die Funktion in einer konkreten Konfliktsituation wirklich hilfreich wäre.<sup>4</sup>

Die Meldefunktion ist demnach dann eine akzeptierte Handlungsoption, wenn etwas auch auf Nachfrage nicht gelöscht wurde oder bei beleidigenden oder belästigenden Nachrichten und Postings durch Fremde.

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.

### 3 Fazit

Konflikte und das Konflikthandeln von Jugendlichen erweisen sich als zunehmend mediatisiert. Angesichts der fortschreitenden medialen Durchdringung der Lebenswelt von Jugendlichen fallen verstärkt auch Fragen der interpersonalen Kommunikation in medialen Strukturen in medienpädagogische Aufgabenfelder, auch wenn interpersonale Konflikte kein genuin medienpädagogisches Thema sind. Selbstbestimmtes und souveränes Medienhandeln als Ziel der Förderung von Medienkompetenz umfasst aber auch den Umgang mit Medienstrukturen für kommunikative Zwecke, gerade dort, wo mediengestützte Kommunikation für die Ausgestaltung von Identitätsarbeit und Sozialbeziehungen bedeutsam ist. Ebenso wird auch für den präventiven Jugendmedienschutz neben medieninhaltebezogenen Schutzkonzepten der Selbstschutz von Nutzenden in Kommunikationsräumen, z. B. durch Sensibilisierung, gewichtiger<sup>5</sup>.

Mit den Ergebnissen der vorliegenden Teilstudie können folgende **Aktualisierungen und Konkretisierungen für die pädagogische Arbeit mit Jugendlichen** in diesen Handlungsfeldern bestimmt werden.

#### **1. Die Perspektive und die Begriffe von Jugendlichen als Grundlage für die Arbeit nutzen.** Unumgänglich ist, die Perspektive von Jugendlichen, ihr Verständnis von Kon-

---

<sup>4</sup> Weitere kritische Einschätzungen der Meldefunktion aus Sicht von Jugendlichen siehe auch Wagner/Brüggen/Gebel (2010, S. 52).

<sup>5</sup> Vgl. Dreyer (2011).

flikten 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:* In der Arbeit mit Jugendlichen sollten die unterschiedlichen Konfliktformen, wie Jugendliche sie unterscheiden, und die jeweils möglichen Handlungsoptionen thematisiert werden. Mit einem Fokus auf Mobbing als am weitesten eskalierte Konfliktform läuft man dagegen Gefahr, einen breiten Bereich von Konflikterfahrungen von Jugendlichen auszublenden und auch die Grundlage, auf der Mobbing entstehen kann, nicht zu erfassen.
- *Unschärfen in den Übergängen zwischen den Konfliktformen ins Bewusstsein rücken:* In der Arbeit ist wichtig, auch innerhalb der Peergroup eine Sensibilität für unterschiedliche Bewertungen von Handlungsoptionen und vor allem die dahinterliegenden Motive und Schutzbedürfnisse zu stärken.

Ziel sollte dabei sein, 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 die im Projekt entwickelten Gruppenerhebungsmethoden als Anregung dienen<sup>6</sup>.

**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 den eigenen Erfahrungen stehen. Deutlich wurde dies am Beispiel der Bewertung unterschiedlicher Gewaltformen in Konfliktsituationen. Dies bietet auch für die pädagogische Arbeit mit Jugendlichen Ansatzpunkte, Reflektionen über diese Wertorientierungen anzustoßen. Den Jugendlichen wichtige Themenbereiche sind Freundschaft und Solidarität sowie Selbstbestimmung, Autonomie und Würde.

**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.

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 eingebun-

---

<sup>6</sup> Die bei der Gruppenerhebung eingesetzten Materialien stehen unter [www.jff.de/studie\\_online-konflikte](http://www.jff.de/studie_online-konflikte) zum Download zur Verfügung.

den, wie die Ergebnisse am Beispiel zwischenmenschlicher Konfliktsituationen deutlich konkurrieren. 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. Medienkompetent zu handeln heißt also zunehmend auch, Fähigkeiten für die Gestaltung sozialer Beziehungen in mediatisierten Kommunikationsräumen zu entwickeln und auch Konflikte darin zu bewältigen.

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. 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.

#### In der Kurzfassung zitierte Literatur:

- 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 30.01.2011.
- 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 30.01.2011.
- Schmidt, Jan (2009): Das neue Netz. Merkmale, Praktiken und Folgen des Web 2.0. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- 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 30.01.2011.
- 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 30.01.2011.