



universität
wien

MAGISTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Magisterarbeit / Title of the Master's Thesis

Konflikt 2.0

Untersuchung zu Konfliktverhalten und Konfliktbearbeitung via Instant Messaging und Texting anhand der Generationen der Digital Natives und Digital Immigrants.

verfasst von / submitted by

Jannika de Boer, Bakk. phil.

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the
degree of

Magistra der Philosophie (Mag. phil)

Wien, 2017 / Vienna, 2017

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 066 841

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on the
student record sheet:

Magisterstudium Publizistik- und
Kommunikationswissenschaft

Betreut von / Supervisor:

Ao. Univ.-Prof. Dr. Friedrich
Hausjell

I. Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich an Eides Statt, dass die vorliegende Arbeit von mir selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt wurde.

Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Wien, 27.06.2017

Jannika de Boer

II. Danksagung

Ich muss gestehen, das Verfassen dieser Arbeit war eines der schwierigsten Dinge in meinem bisherigen Leben. Obwohl ich das Magisterstudium an und für sich in der Mindeststudienzeit absolviert hatte, fand ich es sehr schwer, nach dem „Uni-Leben“ bei der Sache zu bleiben und diese Arbeit fertig zu stellen.

Umso mehr bin ich stolz auf mich selbst, etwas abzuschließen an dem ich so lange hart gearbeitet habe und was mich im letzten Abschnitt so viel Überwindung gekostet hat.

Besonderer Dank gilt meinen Eltern, da sie mich immer frei entscheiden ließen, was ich mit meinem Leben anfangen will und mich noch dazu bei jeder Entscheidung unterstützt haben und unterstützen. Meinen Großeltern verdanke ich, dass ich das Masterstudium überhaupt belegt habe. Es war ein großer Wunsch ihrerseits, dass ihre Enkelin das Studium vollendet. Sie hatten stets Geduld mit mir und haben mir immer gezeigt wie stolz sie auf mich sind. Das bedeutet mir sehr viel.

Vor allem will ich meinem Mann Fabian danken, der meine Launen immer ertragen, egal welche Höhen oder Tiefen das Studium gerade brachte. Meiner Mutter Marion gilt besonderer Dank, da sie immer ein offenes Ohr für mich hat, egal ob ich jemanden zum Ausheulen, Lachen, oder Meckern brauche. Ich weiß nicht, wie weit ich ohne ihren Halt gekommen wäre.

Besonderer Dank gilt auch all den Gruppendiskussionsteilnehmern, für ihre Zeit und Mühe.

An dieser Stelle will ich auch noch Mag. Dr. Manuela Walser, MSc erwähnen, welche in ihrem Seminar mein großes Interesse an dem Bereich Konfliktmanagement geweckt hat und zu guter Letzt gilt mein Dank selbstverständlich Univ.-Prof. Dr. Fritz Hausjell welcher einem immer schon ein selbstständiges Arbeiten ermöglicht hat, jedoch auch stets hilfsbereit zur Seite steht, wenn sein Rat und seine Erfahrung gefragt sind.

Hinweis zur Lesbarkeit der Arbeit

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit sind sämtliche personenbezogenen Bezeichnungen, die in dieser Arbeit verwendet werden, als geschlechtsneutral zu verstehen.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	4
Tabellenverzeichnis	4
1. Einleitung	5
1.1 Problemaufriss	5
1.2 Erkenntnisinteresse und Relevanz	7
1.3 Forschungsleitende Fragen	9
1.4 Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes	9
2. Kommunikation	10
2.1 Annäherung an eine Definition	10
2.2 Nicht-Kommunikation	11
2.3 Kommunikationsmodelle nach Schulz von Thun	13
2.4 Kommunikation in schriftlicher Form	15
2.5 Nonverbale Kommunikation	15
2.6 Computervermittelte Kommunikation	18
2.6.1 Emoticons	19
3. Begriffsdefinitionen	20
3.1 Medienbegriff	20
3.2 WWW	21
3.3 Web 2.0	21
3.4 Instant Messaging	22
3.5 SMS / Texting	23
4. Kommunikation im Web 2.0	24
4.1 Verbesserte computervermittelte Kommunikation im Web 2.0	24
4.2 Qualitätsverlust durch computervermittelte Kommunikation	25
5. Thematische Verortung der Arbeit	26
5.1 Mediensozialisation	26
5.2 Medienkompetenz	27
5.3 Mediennutzung	29
5.4 Theorie zur Medienwahl	31
5.4.1 Rationale Medienwahl nach Döring	31
5.4.2 Normative Medienwahl nach Döring	32

5.4.3 Interpersonale Medienwahl nach Döring	32
5.5 Media Richness Modell	33
5.6 Modell der individuellen Innovationsbereitschaft	33
5.7 Theorie der kognitiven Dissonanz	34
6. Konflikt	35
6.1 Zur Verwendung der Begriffe	35
6.2 Definitionen von Konflikt	36
6.3 Konfliktarten und -modelle	38
6.3.1 Konfliktmodell nach Messmer	38
6.3.2 Einteilung nach Schwarz	38
6.3.3 Konfliktmodell nach Glasl	38
6.3.3.1 Eskalationsmodell nach Glasl	39
6.4 Konfliktlösung	45
7. Aktueller Forschungsstand	47
7.1 Reid & Reid „The expressive and conversational affordances of mobile messaging“	47
7.2 Studie „Persönlichkeitsmerkmale und die Kommunikation im Internet“	49
7.3 Jugend Information und Medien Studien	51
7.3.1 JIM-Studie 2014	51
7.3.2 JIM-Studie 2015	54
7.3.3 JIM-Studie 2016	55
8. Untersuchungsdesign	57
8.1 Begründung der Methodenwahl	57
8.2 Die Gruppendiskussion	58
8.2.1 Das Gruppendiskussionsverfahren nach Ralf Bohnsack	59
8.2.2 Die interpretativ-rekonstruktive Inhaltsanalyse	61
8.3 Vier Arbeitsschritte der Interpretation	62
8.4 Durchführung der Gruppendiskussion	66
8.4.1 Vorbereitung und Ablauf der Gruppendiskussionen	66
9. Auswertung und Präsentation der Ergebnisse	68
9.1 Gruppendiskussion 1	68

9.2 Gruppendiskussion 2	76
9.3 Gruppendiskussion 3	87
9.4 Diskurs- oder Fallbeschreibung unter gleichzeitiger Bezugnahme auf die Forschungsfragen	96
9.4.1 Forschungsfrage 1	96
9.4.2 Forschungsfrage 2	100
9.4.3 Forschungsfrage 3	102
9.4.4 Forschungsfrage 4	105
9.4.5 Forschungsfrage 5	106
9.5 Generierung der Hypothesen	109
10. Resümee und Ausblick	112
10.1 Fazit	112
10.2 Ausblick	116
11. Quellenverzeichnis	117
11.1 Gedruckte Literatur	117
11.2 Online Quellen	125
12. Anhang	127
12.1 Deutsches Abstract	127
12.2 Englisches Abstract	128
12.3 Handout Gruppendiskussionen	129
12.4 Soziodemographischer Fragebogen	131
12.5 Transkripte	132
12.5.1 Gruppendiskussion 1	132
12.5.2 Gruppendiskussion 2	141
12.5.3 Gruppendiskussion 3	155

Abbildungsverzeichnis

Abb.1: Nachrichtenquadrat	14
Abb.2: Der „vierohrige Empfänger“	14
Abb.3: Die 9 Stufen der Konflikteskalation	39

Tabellenverzeichnis

1. Transkriptionsrichtlinien	61
2. Informationen zu den Teilnehmern der Gruppe 1	68
3. Informationen zu den Teilnehmern der Gruppe 2	76
4. Informationen zu den Teilnehmern der Gruppe 3	87

1. Einleitung

1.1 Problemaufriss

Kennen Sie dieses Phänomen? Man steigt in die U-Bahn ein, setzt sich auf einen Viererplatz, auf dem noch drei andere Fahrgäste sitzen, holt sein Smartphone heraus und beginnt einer Tätigkeit auf diesem nachzugehen? Kurz blickt man auf, die drei anderen Fahrgäste sitzen ebenfalls mit ihren Smartphones da und machen genau dasselbe.

Oft hört man genau dieses Beispiel von älteren Menschen, wenn sie sich darüber aufregen, dass die Jugendlichen und Kinder nur mehr „am Handy hängen“.

Und ja, es stimmt. Heutzutage ist das Smartphone für viele Menschen, egal ob jung oder alt, ein fixer Begleitgegenstand. In der Früh werden E-Mails und Benachrichtigungen auf diversen Social Networks (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) abgefragt, meist noch bevor man es aus dem Bett schafft. Ist man mit Freunden unterwegs, bemüht man sich, nicht permanent das Smartphone zu benutzen. Manchmal passiert es dann aber auch, dass man in einer Gruppe zusammensitzt und jeder starrt in sein Handy - in der Regel wird dies jedoch als unhöflich und unaufmerksam empfunden. Man sieht also, auch für jene, bei denen das Smartphone noch nicht Teil der Kindheit war, ist es ein nicht mehr wegzudenkender Aspekt. Das heißt für die Generation der jungen Erwachsenen, die in ihrer Kindheit noch nicht Gebrauch von Smartphones machten, hat sich die ständige Verwendung dessen, zu einem vollkommen normalen Verhalten entwickelt.

Viele Menschen der älteren Generation stehen dem kritisch gegenüber und man muss sich fragen, wenn es für die Generationen der 1990er zum Beispiel schon so vollkommen normal und in Fleisch und Blut übergegangen ist, wie ist es dann mit Kindern und Jugendlichen, die später geboren wurden, oder die jetzt geboren werden? Sie kennen keine Zeit ohne Smartphone und ohne Internet.

Nicht ohne Grund ist eine der unzähligen Bezeichnungen der Gesellschaft, in der wir heute leben, die „Mediengesellschaft“.

Medien sind aus unserem Alltag nicht mehr weg zu denken. Viele Forscher sprechen deshalb auch von der Mediengesellschaft. Medien sind unumgänglich und unser Leben ist (der Teil der Bevölkerung, der keinen regulären Zugriff zu Medien, dem Internet, Storm, etc. hat, ausgeschlossen!) tagtäglich von ihnen bestimmt. Lange Zeit war es ein sehr präsent Thema, inwieweit diese Allgegenwärtigkeit der Medien unser Leben und den Menschen als Individuum mit seinen Handlungen und Bedürfnissen beeinflusst. Die ältere Generation macht sich Sorgen um die Kinder dieser Welt. Es gibt viele Theorien, Bücher, Artikel etc. die sich damit auseinandersetzen, dass das Zeitalter der Medien die Gesellschaft für immer verändern wird.

Wie bei allem gibt es Vor- und Nachteile. Die Medien, insbesondere das Internet und der offene Zugang zu diesem, haben eine Mehrzahl an Dingen, Abläufen und Verfahren für immer geändert. Will man in die USA einreisen, stellt man als Tourist einen Antrag auf ESTA (Visum) ganz einfach und bequem via Homepage der U.S. Customs and Border Protection, bezahlt die ausstehende Gebühr via Paypal und hat wenig später einen Link zum Ausdrucken zur Verfügung mit dem gewünschten Visum. All dies ohne auch nur die Couch zuhause verlassen zu müssen. Ergo lässt sich mittels Internet jede Menge Zeit und Weg sparen - Zeit generell bekommt eine neue Bedeutung. Liegt man Nachts wach und kann nicht schlafen, chattet man mit einem X-beliebigen Freund vom anderen Ende der Welt. Man bucht Reisen über das Internet, erledigt seine Überweisungen, „shoppt“ online alles, was das Herz begehrt, findet Hausmittel gegen Erkältung auf Netdoktor. Diese Liste könnte man ewig fortsetzen.

Interessante Fragen, die hier schon ans Licht kommen, sind die Entwicklung dieser Veränderungen und die Auswirkungen auf die Gesellschaft. Dies sind Dinge, die man erst über einen längeren Zeitraum hinweg beurteilen können wird. Es ist jedoch schon jetzt die Rede davon, dass möglicherweise das Soziale verarmt, aber auch dass die Generation von morgen einen anderen Zugang zu Wissen haben wird - man speichert nicht im Kopf ab, sondern verlässt sich auf Google, à la wozu Informationen merken, wenn man immer Zugriff darauf hat.

1.2. Erkenntnisinteresse und Relevanz

In der Kommunikationswissenschaft sind Konflikte ein sehr bedeutendes Thema. Sie begleiten die Menschen in vielen Bereichen des Lebens, überall da, wo es um Kommunikation mit anderen geht. Durch die Weiterentwicklung der Technologie haben sich auch die Kommunikationswege der Menschen geändert und erweitert. Bei einem Konflikt per Instant Messaging oder Texting fallen für die Wahrnehmung essentielle Bestandteile weg, wie zum Beispiel Körpersprache, Mimik und Gestik (nonverbale Kommunikation). Bei der digitalen Kommunikation liegt die Bedeutung oft darin, WAS gesagt wird, im Gegensatz dazu WIE es gesagt wird. Das hat jedoch eine ganz andere Auswirkung. Unterschiede der direkten (persönlichen) Kommunikation im Gegensatz zur digitalen Kommunikation sind genau zu definieren. Hat sich aufgrund dieser Aspekte die Art, wie wir an Konflikte und deren Lösung herantreten, verändert?

Da heute die Mehrzahl der Dinge über das Internet geregelt wird, ist dies ein Themengebiet, das für jeden von Bedeutung ist. Sei es in der Arbeitswelt, im Bildungssektor oder auch im Privatleben, überall kommen Konflikte vor und jeder Mensch hat damit zu tun. Die Erarbeitung dieses Themas dient der Aufdeckung der möglichen Unterschiede vom Umgang mit Konflikten und deren Bearbeitung bei digitaler Kommunikation (im Gegensatz zur Kommunikation face-to-face).

Die Auseinandersetzung mit diesem Thema soll einen Einblick liefern, ob und wie sich der Umgang mit Konflikten im digitalen Zeitalter verändert hat. Ein Vergleich von verschiedenen Generationen soll erarbeitet werden. Durch die Arbeit an diesem Thema sollen die verschiedenen Generationen und deren Umgang mit privaten Konflikten beleuchtet bzw. dargestellt werden.

Wie bereits erwähnt sind Konflikte ein zentrales Thema der Kommunikationswissenschaft, denn die Kommunikation steht bei einem Konflikt im Mittelpunkt. Man kann keinen Konflikt führen oder lösen, wenn man nicht

miteinander kommuniziert. Selbstverständlich muss nicht zwingend kommuniziert werden, jedoch ist keine Kommunikation auch eine Art von Kommunikation, die man seinem Gegenüber entgegen bringt.

Nach genauer Auseinandersetzung mit der vorhandenen Literatur erscheint es offensichtlich, dass es bis jetzt noch nicht viel an Forschung oder Literatur gibt, die sich explizit mit speziell diesem Thema beschäftigt. Eher sind es Einzelteile, die man noch zusammenfügen muss.

Selbstverständlich gibt es eine Mehrzahl von Forschungen, die sich mit dem Thema Konflikt beschäftigen. Es gibt sehr viel Material zum Thema Konflikte oder Konfliktbewältigung. Hierzu findet man sehr viel in Richtung Social Media, jedoch eher aus dem Blickfeld der Unternehmen betrachtet (wie löst man zum Beispiel als Unternehmen Konflikte mit Fans auf der Unternehmens-Facebook-Fanseite? Wie verhält man sich hier?).

Weiters gibt es bereits Forschung in Bezug auf nonverbale Kommunikation, die ihr Augenmerk auf schriftliche Kommunikation in Unternehmen richtet (zum Beispiel zwischen Führungskraft und Angestellten). Hier gibt es auch schon Untersuchungen in Bezug auf das Verwenden von Emoticons (vor allem Smileys).

In der Gesprächsforschung gibt es mehrere Studien, welche sich zum Beispiel mit Beziehungskommunikation via SMS beschäftigen.

Im Besonderen gibt es eine Studie von Reid & Reid aus dem Jahr 2008, welche sich mit „Mobile Texting“ befasst und Ergebnisse dazu liefert, in welchen Situationen Menschen das Senden von Textnachrichten der face-to-face Kommunikation vorziehen. Diese Studie soll im Speziellen bearbeitet werden, da sie wichtige Erkenntnisse für das vorliegende Forschungsinteresse beinhaltet.

Forschungsansätze und Theoriegebilde, die sich mit dem Thema Konflikt auseinandersetzen, gibt es unzählige.

Konflikte sind Teilbereiche verschiedenster großer Theorien. So weisen mehrere klassische philosophische und soziologische Theorien die Beschäftigung mit dem Thema Konflikt auf. Hobbes beschäftigt sich in seiner

Theorie des Leviathan mit Konflikten, ebenso wie Marx diese Themen in seinen Werken aufgreift und behandelt, genauso wie Luhmann. Gleichfalls befassen sich Durkheim, Simmel oder auch Weber mit dem Thema Konflikt im gesellschaftlichen Rahmen.

1.3 Forschungsleitende Fragen

FF1: Welche Auswirkungen haben Konfliktbearbeitung oder Konfliktlösung via Instant Messaging oder Texting auf den Umgang mit Konflikten in direkter Form?

FF2: Welche Gründe gibt es bei den Konfliktparteien die schriftlichen Varianten zur Bearbeitung oder Lösung eines Konfliktes zu wählen?

FF3: Wie wirkt sich beim „digitalen Konflikt“ das Fehlen von Mimik, Gestik und Intonation auf die Konfliktbearbeitung oder Konfliktlösung aus?

FF4: Wie lösen Digital Natives, welche mit digitale Technologien heranwuchsen, bevorzugt Konflikte?

FF5: Welche Form der Konfliktbearbeitung wird von Digital Immigrants bevorzugt, welche erst im Erwachsenenalter digitale Technologien zur Verfügung hatten?

1.4 Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes

Der Fokus wird ausschließlich auf private Kommunikation gelegt, welche zwischen zwei Personen stattfindet. Das heißt Konflikte in Gruppen oder öffentliche Konflikte, wie sie oft auf Social Network Sites stattfinden, werden ebenfalls nicht in die Untersuchung mit einbezogen. Da man heutzutage so

häufig mit verschiedenen Arten von Konflikten konfrontiert ist, erscheint es zielführend hier diese Eingrenzung vorzunehmen.

Die Beschränkung auf die untersuchte Zielgruppe Digital Natives versus Digital Immigrants wurde bewusst getroffen, um einen Vergleich der beiden Generationen erarbeiten zu können. Unabhängig voneinander verbindet beide Gruppen die Zugehörigkeit zu einer Generation. Diese beiden Generationen wurden durch unterschiedlichste Dinge geprägt, was sich auch im Verhalten der Menschen zeigt. Jede Generation hat einen gemeinsamen Kontext und ist aufgrund dessen verbunden. Zu Generation der Digital Natives zählen all jene Menschen welche nach 1980 geboren wurden und all jene die vor dem Jahr 1980 geboren wurden bezeichnet man als Digital Immigrants. Diese Bezeichnungen werden im Laufe der Arbeit noch genauer erörtert.

2. Kommunikation

2.1 Annäherung an eine Definition

Jeder kann mit dem Wort Kommunikation etwas anfangen. Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil in unserem Alltag, obwohl man diese oftmals nicht bewusst wahrnimmt. Befasst man sich jedoch genauer mit dem Begriff, wird leicht ersichtlich, dass dieser komplexer ist, als man denkt.

Der Begriff „Kommunikation“ stammt aus dem Lateinischen und bedeutet zum Beispiel Mit-Teilen, Umgang, Verständigung etc.. Es gibt in der Kommunikationswissenschaft keine allgemein gültige Definition, sondern unzählige. Beck weist darauf hin, dass Klaus Merten 160 verschiedene Definitionen nachgewiesen hat, was die Komplexität des Begriffs bestätigt (vgl. Beck, 2006: 126).

Gemäß Beck sind fünf Punkte für die Begriffsbestimmung von Kommunikation ausschlaggebend: Sender, Botschaft, Empfänger, Übermittlungseinrichtung und Wirkung (vgl. Beck, 2006: 127).

Wie gerade erwähnt, widmet sich Merten in seinem Werk „Kommunikation - eine Begriffs- und Prozeßanalyse“ (sic!) genau dieser Komplexität des Begriffs Kommunikation.

„Angesichts eines solch schillernden Begriffes wie Kommunikation erschien es daher zunächst geboten, möglichst viele Facetten von Kommunikation einzufangen und zu betrachten, um den Raum vorhandener Dimensionen möglichst vollständig abzustecken und Ansatzpunkte für die Beschreibung und Prüfung dieser Dimensionen zu gewinnen.“ (Merten, 1977: 29)

Merten hat 160 Definitionen von dem Begriff Kommunikation in seinem Werk gesammelt und analysiert. In seiner ersten Schlussfolgerung sieht er Kommunikation als Interaktion an. Weiters stellt er Reflexivität als immanentes Charakteristikum für Kommunikation auf. Diese ist laut Merten unter folgenden Gesichtspunkten zu betrachten: Zeitdimension, Sachdimension und Sozialdimension (vgl. Merten 1977: 160, 161).

Daraus entwickelte er folgende erweiterte Definition:

„Kommunikation ist das kleinste soziale System mit zeitlich-sachlich-sozialer Reflexivität, das durch Interaktion der Kommunikanden Behandlung von Handlungen erlaubt und soziale Strukturen ausdifferenziert.“ (Merten, 1977: 163)

2.2 Nicht-Kommunikation

An dieser Stelle maßgebend ist auch die Erkenntnis von Paul Watzlawick, was die Unmöglichkeit nicht zu kommunizieren angeht. Watzlawick bezeichnet im genaueren den Begriff „Kommunikation“ als Mitteilung, im Gegensatz zur Interaktion, worunter er den Austausch von Mitteilungen zwischen zwei oder mehreren Individuen versteht (vgl. Watzlawick / Beavin / Jackson, 2011: 58). Weiters weist er darauf hin, dass zu bedenken ist, dass Kommunikation nicht nur auf Worte dezimiert werden kann. Denn auch alle paralinguistischen

Verhaltensweisen sind zu berücksichtigen. Dies ist das eigentlich Ausschlaggebende: Verhalten. Watzlawick kommt zu dem Schluss „*Man kann sich nicht nicht verhalten.*“ (Watzlawick / Beavin / Jackson, 2011: 58) Jedes Verhalten hat in gewisser Weise Mitteilungscharakter. Daraus schlussfolgert er weiter, dass der Mensch nicht in der Lage ist, nicht zu kommunizieren:

„Handeln oder Nichthandeln, Worte oder Schweigen haben alle Mitteilungscharakter: Sie beeinflussen andere, und diese anderen können ihrerseits nicht nicht auf diese Kommunikation reagieren und kommunizieren damit selbst.“ (Watzlawick / Beavin / Jackson, 2011: 59)

Burkart sieht diese These nicht als falsch an, betont jedoch, dass diese Formulierung zu weit hergeholt ist, denn nicht jedes Verhalten ist automatisch mit Kommunikation gleichzusetzen (vgl. Burkart, 2002: 22).

Er bezieht sich dabei auf die Theorie des sozialen Handelns von Max Weber. Weber definiert den Begriff des sozialen Handelns als Orientierung, resultierend aus dem Verhalten von anderen, wobei auch bewusstes Unterlassen einer Handlung oder das Dulden eine soziale Handlung sein kann, aber nicht sein muss. Dies gilt ebenso beim äußeren Handeln oder inneren Tun, wobei soziales Handeln nur gegeben ist, wenn es sich auf das Verhalten anderer bezieht (vgl. Weber, 1922: 10).

Burkart sieht die Verständigung als zentrales Ziel von kommunikativem Handeln. Jedes Individuum hat die Absicht dem Anderen etwas mitzuteilen. Verständigung ist gegeben, wenn die Kommunizierenden den Inhalt untereinander teilen. Kommunikatives Handeln entsteht laut Burkart dann, wenn das Individuum damit ein spezifisches Interesse verfolgt. Burkart verweist darauf, dass sein Verständnis vom kommunikativen Handeln nicht deckungsgleich mit der „Theorie des Kommunikativen Handelns“ von Jürgen Habermas ist (vgl. Burkart, 2002: 26).

Laut Watzlawick findet man in jeder Kommunikation einen „Inhalts- und einen Beziehungsaspekt“. Mitteilungen bestehen aus dem Inhalt (Information), aber zusätzlich noch aus einer zweiten, nicht offensichtlichen Komponente, die den

Beziehungsaspekt ausdrückt bzw. berücksichtigt (vgl. Watzlawick / Beavin / Jackson, 2007: 53).

Watzlawick beschreibt, dass die Kommunikationsabläufe entweder symmetrisch oder komplementär sein können. Der symmetrische Ablauf steht für Gleichheit bzw. für spiegelbildliches Verhalten der Parteien. Beim komplementären Kommunikationsablauf wird die Handlungsweise des Gegenübers ergänzt (vgl. Watzlawick / Beavin / Jackson, 2007: 69).

„... offensichtlich ist, daß (sic!) der Mensch von den ersten Tagen seines Lebens an die Regeln der Kommunikation zu erlernen beginnt, obwohl diese Regeln ihn kaum jemals bewußt (sic!) werden.“ (Watzlawick / Beavin / Jackson, 2007: 13)

Burkart legt nahe, sich dem Prozess der Kommunikation unter einer humanspezifischen Sichtweise anzunähern, da dies für die Kommunikationswissenschaft relevant ist (vgl. Burkart, 2002: 20).

Laut Höflisch kommen kommunikative Kontakte für einen Akteur entweder mit Menschen zustande die man bereits mehr oder weniger gut kennt, oder es entstehen Kontakte mit Kommunikationspartnern zu denen man vorher noch nie Bezug hatte. Unbekannte Kommunikationspartner sind deshalb nicht so leicht einschätzbar und Gespräche mit ihnen ungewisser im Ablauf (vgl. Höflisch, 1996: 29).

2.3 Kommunikationsmodelle nach Schulz von Thun

Schulz von Thun hat mehrere Modelle bezüglich Kommunikation verfasst. Vor allem das „Nachrichten-Quadrat“ und der „vierohrige Empfänger“ sind für diese Arbeit besonders relevant. Das Nachrichten-Quadrat zeigt vier mögliche Botschaften des Senders (Sachinhalt, Appell, Beziehung, Selbstoffenbarung).

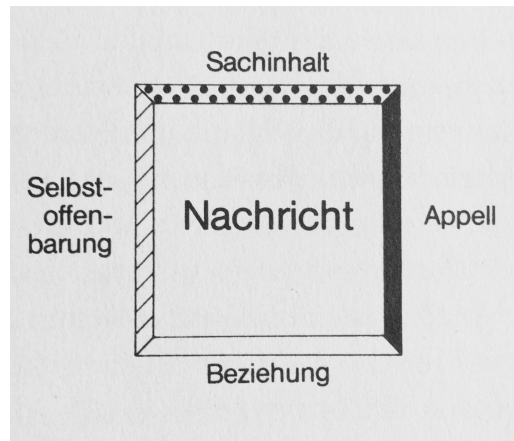


Abb.1: Nachrichtenquadrat (Quelle Schulz von Thun, 2014: 15)

Dem gegenüber steht das Modell des „vierohrigen“ Empfängers, wo der Empfänger im Mittelpunkt steht. Es besagt, dass man eine Nachricht mit „verschiedenen Ohren empfangen“ kann. Entweder mit dem „Sach-Ohr“, dem „Beziehungs-Ohr“, dem „Selbstoffenbarungs-Ohr“ oder dem „Appell-Ohr“. Abhängig davon, „welches Ohr“ gerade die Nachricht aufnimmt, verläuft dann die weitere Kommunikation (vgl. Schulz von Thun, 2014: 48,49).

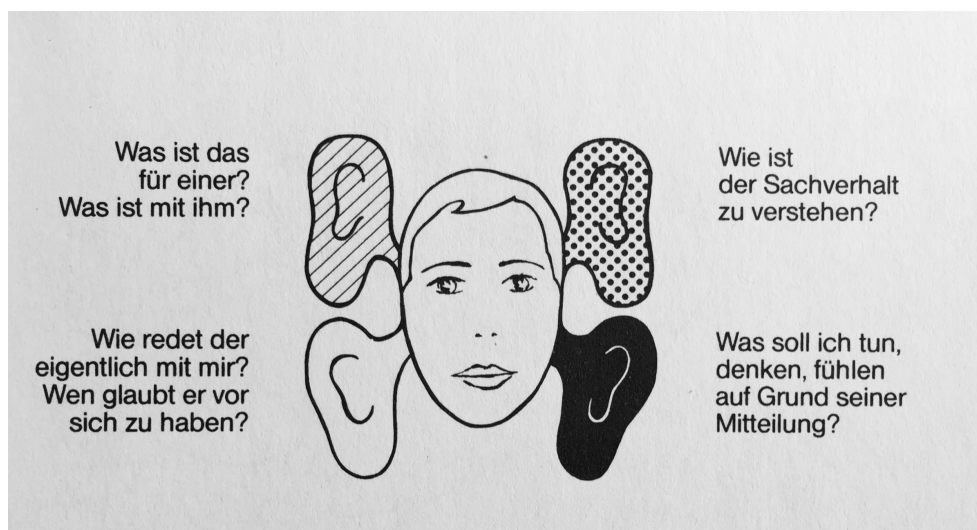


Abb.2: Der „vierohrige Empfänger“ (Quelle Schulz von Thun, 2014: 49)

2.4 Kommunikation in schriftlicher Form

Da sich diese Arbeit im Besonderen auch mit Konfliktbehandlung in schriftlicher Form auseinandersetzt, ist es von Bedeutung sich dem Aspekt der schriftlichen Kommunikation genauer zu widmen, um einen Anhaltspunkt zu haben.

Schulz von Thun versteht eine Nachricht als ein Paket mit sprachlichen und nicht-sprachlichen Anteilen. Eine Nachricht kann gleichzeitig viele Botschaften enthalten, wobei nicht näher bestimmt ist, wie lang eine Nachricht sein muss. Sie kann zum Beispiel auch aus einem einzigen Wort bestehen. Botschaften lassen sich weiter in explizite und implizite Botschaften trennen. Ist die Botschaft explizit, gilt sie als „ausdrücklich formuliert“. Ist die Botschaft jedoch implizit, bedeutet dies, dass keine konkrete Formulierung dargelegt wurde, aber die Botschaft zwischen den Zeilen zu erkennen ist (vgl. Schulz von Thun, 2014: 36).

Die implizite Botschaft ist eng mit nonverbalen Nachrichtenanteilen verbunden. Über einen nicht-sprachlichen Kanal wird näher bestimmt, wie die Botschaft zu verstehen ist. Dies kann sich durch Stimmlage, Betonung und Aussprache, sowie über Mimik und Gestik äußern (vgl. Schulz von Thun, 2014: 37).

2.5 Nonverbale Kommunikation

Die Nonverbale Kommunikation ist gerade in einem Konflikt sehr bedeutsam. Generell vermag sie vieles auszudrücken und dies vor allem sehr schnell, wofür gesprochene Worte oder das geschriebene Wort oftmals nicht zur Gänze in der Lage sind.

Unter nonverbaler Kommunikation versteht man jenen Bereich der Kommunikation, welchen wir nicht über unsere Sprache übermitteln. Es gibt einerseits vokale Elemente wie Intonation, Lautstärke, Stimmfrequenz oder das Tempo, in dem gesprochen wird. Andererseits gibt es die nonvokalen Elemente,

welche sich weiter in körperliche und materielle Bestandteile gliedern lassen. Körperliche Elemente sind zum Beispiel Mimik oder Gestik, aber auch Körperhaltung oder Körperentfernung. Sind die Bestandteile materieller Form, kann es sich dabei beispielsweise um Kleidung handeln, sie begleitet das körperliche Erscheinungsbild und Auftreten (vgl. Fahr, 2006: 199, 200).

Wer an diesem Punkt denkt, dass das alles ist, was nonverbale Kommunikation ausmacht, irrt gewaltig. Als soziales Steuerungselement ist die Kommunikation in nonverbaler Form zwar kulturellen Grundsätzen untergeordnet, dies schließt Mimik jedoch aus. Unabhängig von der Kultur lassen sich Emotionen wie Freude, Angst, Ärger, Trauer, Überraschung oder auch Ekel im Gesicht unverkennbar ablesen (vgl. Fahr, 2006: 199, 200).

Auch ist zu bedenken, dass nonverbales Kommunizieren als am authentischsten überhaupt gilt. Lügt jemand beispielsweise, können dies geschulte Augen oft lediglich an der Körpersprache entlarven. Außerdem findet das Übersetzen des nonverbalen Verhaltens um einiges schneller statt als die Decodierung der gesprochenen Botschaft. Nonverbale Kommunikation ist weiters essentiell als soziales Steuerungsmittel. Mit ihrer Hilfe wird zum Beispiel sprachliche Interaktion koordiniert (vgl. Fahr, 2006: 199, 200).

Man denke beispielsweise an Blickkontakt zwischen Lehrer und Schüler, oder Gesten mit der Hand, die einem signalisieren „Sie sind an der Reihe“. Auch eine einzige Geste wie zum Beispiel eine Umarmung lässt uns automatisch eine Einordnung treffen, wohingegen Botschaften die verbal ausgedrückt werden, für unser Gegenüber oft nicht klar zu interpretieren sind (vgl. Dittler / Hoyer, 2012: 98).

Misoch teilt nonverbale Kommunikation in sieben verschiedene Teilbereiche ein. Unter Taktilität versteht man soziales Verhalten in seiner Urform. Kommunikation erfolgt durch Berührung, wie zum Beispiel Körperkontakt zwischen Mutter und Säugling. Man unterteilt in aktiven und passiven Körperkontakt, wobei passiver negativ eingestuft wird und zum Beispiel mit der

Redensart „jemandem zu nahe treten“ verglichen werden kann (vgl. Misoch, 2006: 23).

Die Proximetik bezeichnet Nähe und Distanz. Darunter versteht man den Abstand zwischen den Akteuren zueinander. Als intime Zone wird beispielsweise alles unter 45 cm angesehen, alles über drei Meter gilt als öffentliche Zone (vgl. Misoch, 2006: 24).

Durch Körperhaltung können Emotionen wie An- oder Entspannung ausgedrückt werden. Die Kommunikation wird durch die Körperhaltung geprägt. Die Pathognomik ist ein bestimmter Teilbereich der Körpersprache und beinhaltet Gestik und Mimik. Gesten sind kulturabhängig und haben keine weitläufig einheitliche Bedeutung. Ein Kopfnicken bedeutet zum Beispiel nicht in jeder Kultur „ja“. Die Mimik hingegen, welche durch Bewegung der Gesichtsmuskulatur unsere Emotionen ausdrückt, ist kulturunabhängig (vgl. Misoch, 2006: 26,27).

Auch unser Blick zählt zur nonverbalen Kommunikation. Durch ihn und vor allem durch die Blickrichtung lässt sich Beteiligung signalisieren. Außerdem steht das Ausmaß des Blickkontaktes im Zusammenhang mit der emotionalen Bindung (vgl. Misoch, 2006: 28).

Durch den Tonfall und weiters durch die Tonhöhe, Lautstärke, Geschwindigkeit und Klangfarbe kann das Gesagte eine ganz andere Bedeutung bekommen. Mittels Betonung, lauterem oder leiserem Sprechen gibt man den Wörtern Gewicht und selbstverständlich sind auch viele emotionale Elemente im Tonfall enthalten (vgl. Misoch, 2006: 30).

Als letzter Teilbereich der nonverbalen Kommunikation sieht Misoch die sogenannten Attribute. Darunter werden Zeichen verstanden, die außerhalb des menschlichen Körpers liegen. Man kann dies auch mit sozialem Status assoziieren. Kleidung, Schmuck etc. kommunizieren ebenfalls eine Botschaft an unsere Mitmenschen (vgl. Misoch, 2006: 30).

2.6 Computervermittelte Kommunikation

Der wichtigste Aspekt bei der Kommunikation via Computer ist, dass die nonverbale Kommunikation nicht mehr vorhanden ist. Das heißt, die sieben verschiedenen Teilbereiche nach Misoch bzgl. nonverbaler Kommunikation wie Blick, Tonfall etc. fallen vollständig weg.

Der Wegfall dieser nonverbalen Kommunikation spielt hier eine wichtige Rolle, denn es handelt sich ausschließlich um „computervermittelte Kommunikation“. Diese unterscheidet sich zur face-to-face Kommunikation darin, dass der Gesprächspartner nicht physisch anwesend ist und außerdem benötigt man ein technisches Medium, um eine Verbindung via Internet herstellen zu können (vgl. Dittler / Hoyer, 2012: 99).

Höflich beschreibt interpersonale Kommunikation mit einem technischen Hilfsmittel wie folgt:

„Technisch vermittelte interpersonale Kommunikation umfaßt (sic!) jene Situationen, in denen ein technisches Medium in den Prozeß (sic!) der Kommunikation zwischengeschaltet wird.“ (Höflich, 1996: 57)

Bei computervermittelter Kommunikation bleiben viele zwischenmenschliche Aspekte der Kommunikation unsichtbar für unser Gegenüber (vgl. Ebersbach / Glaser / Heigl, 2008: 167). Sprechen beispielsweise zwei Menschen miteinander, werden viele verschiedene Signale auf unterschiedlichen Kanälen gesendet. Mittels dieser fällt es uns, neben der eigentlichen Information in Sätzen oder einzelnen Worten, viel leichter diese Informationen zuzuordnen. Bei computervermittelter Kommunikation kann es auf Grund des Wegfalls der nonverbalen Kommunikation sehr leicht zu Mehrdeutigkeit kommen, die oft unverstanden bleibt. Dies ist auch der Ursache zuzuschreiben, dass computervermittelte Kommunikation eine hohe informelle Eigenschaft hat, gerade wenn sie via E-Mail oder Instant Messaging stattfindet (vgl. Ebersbach / Glaser / Heigl, 2008: 168).

2.6.1 Emoticons

Computervermittelte Kommunikation kann durch die fehlenden nonverbalen Nachrichtenanteile schnell zu Verdruss führen. Um dies zu verhindern, oder besser gesagt, um computervermittelter Kommunikation etwas Emotionales einzuhauchen wurden die sogenannten „Emoticons“ entwickelt. Schon im Jahr 1982 wurde von Fahlman die Idee dargelegt, man solle zur Äußerung von Ironie eine eigene Folge von Interpunktionszeichen verwenden, um diese dem Rezipienten oder Gesprächspartner deutlich kenntlich zu machen (vgl. Ebersbach / Glaser / Heigl, 2008: 168).

Laut Klußmann verwendete allerdings auch schon Kevin MacKenzie im Jahr 1979 Smileys im Zuge einer Mailing-List. Man kann heute nicht mehr genau datieren, wann sich der Ursprung der Emoticons ereignete (vgl. Klußmann, 2001: 900).

Das Wort „Emoticon“ kommt aus dem Englischen und setzt sich aus den Wörtern „emotion“ und „icon“ zusammen. In erster Linie sind darunter Zeichen zu verstehen, welche Gesichtsausdrücke mit verschiedenen Emotionen darstellen. Die genaue Begriffsbezeichnung des Emoticon ist Ideogram und trägt auch den Beinamen „Smiley“ (vgl. Misoch, 2006: 169).

Der jedem bekannte Smiley :-) setzt sich aus den ASCII-Zeichen zusammen. Die Abkürzung steht für „American Standard Code for Information Interchange“ und wird auch als 7-Bit-Code bezeichnet. Dieser Code dient zur Codierung von Buchstaben, sowie oft gebräuchlichen Sonderzeichen (vgl. Klußmann, 2001: 57).

Die gängigsten Smileys setzen sich aus den Tasten für Doppelpunkt, Bindestrich, Klammer, Komma und Punkt auf der Tastatur zusammen (vgl. Schweiger / Beck, 2010: 24). Der Smiley ist um 90 Grad geneigt, also ein Gesicht, das auf der Seite liegt. Das Emoticon muss jedoch nicht immer eine positive Bedeutung haben, es kann zum Beispiel auch Ironie anzeigen, oder auch Trauer. Mit Hilfe der Smileys kann der Sender seinen Gemütszustand versinnbildlichen (vgl. Klußmann, 2001: 900).

Heutzutage werden diese ASCII-Zeichen in der Mehrzahl von Software-Produkten von selbst generiert, zum Beispiel erscheint bei Eingabe von Doppelpunkt, Bindestrich und Klammer ein lachendes Gesicht (vgl. Klußmann, 2001: 899). ☺

Seit ihrer Entstehung gab es jedoch viel Weiterentwicklung, denkt man zum Beispiel an die für Smartphones gängigen Emojis. In der heutigen Zeit sind Emoticons für uns etwas Selbstverständliches und man kann davon ausgehen, dass die gängigsten jedem bekannt sind, wenn häufig via computervermittelter Kommunikation kommuniziert wird. Dennoch gibt es auch viele Menschen, die empfindlich auf Emojis reagieren. Nicht jeder schreibt demselben Emoji dieselbe Bedeutung zu (wie sich später auch in einer der Gruppendiskussionen zeigt).

3. Begriffsdefinitionen

Da in der folgenden Arbeit eine Vielzahl an verschiedenen Begriffen verwendet wird, die sich je nach Bezugsrahmen in ihrer Definition unterscheiden können, soll an dieser Stelle eine Eingrenzung erfolgen, in welchem Kontext diese zu verstehen sind.

3.1 Medienbegriff

Der Begriff Medium erscheint in erster Betrachtung als ein rein technisches Konstrukt. Jedoch ist dies für die Kommunikationswissenschaft zu kurz gegriffen. Deshalb sind Medien nicht nur als Apparate, Kanäle oder Leitungen zu verstehen, denn sie weisen eine Doppelnatur auf. Erst durch die gesellschaftliche Nutzung der Medien erlangen sie unterschiedliche Bedeutungen (vgl. Burkart, 2002: 41, 42).

Saxer beschreibt „..., die Medien als komplexe institutionalisierte Systeme um organisierte Kommunikationskanäle von spezifischem Leistungsvermögen.“ (Saxer, 2012: 139)

3.2 WWW

In den 70er Jahren kam es zu einer wirtschaftlichen Krise. Auf Grund dessen suchten Unternehmen nach einer Gelegenheit um neue Absatzmärkte zu erschließen. Die Folge war eine Zunahme des Außenhandels. Durch die wirtschaftliche Vernetzung der verschiedenen Länder benötigte man wesentlich leistungsfähigere Wege zur Kommunikation (vgl. Steinbicker, 2011: 85).

Zu Beginn der 90er Jahre entstand eine neue Form von computerunterstützten Kommunikationssystemen. Ausschlaggebend ist, dass Unternehmen und nicht Regierungen dieses System aufgebaut haben. Diese Unternehmen bestimmten auch die weitere Entwicklung des World Wide Web zu einem gigantischen Unterhaltungs- und Kommunikationsmedium (vgl. Steinbicker, 2011: 98).

3.3 Web 2.0

Der amerikanische Verleger Tim O'Reilly brachte den Namen „Web 2.0“ im Jahr 2004 in Umlauf. Er schreibt dem Web 2.0 sieben verschiedene Merkmale zu, allerdings ist es nicht zwingend, dass jedes dieser sieben Merkmale vertreten ist, damit sich eine Zuordnung zum Web 2.0 klassifizieren lässt (vgl. Behrendt / Zeppenfeld, 2008: 11). Diese Merkmale werden an dieser Stelle bewusst nicht aufgelistet und weiter ausgeführt, da sie im Detail hier nicht zweckdienlich wären.

Die Herkunft der Ergänzung „2.0“ findet sich in der Softwareentwicklung wieder. Software wird mit aufsteigenden Nummern versehen, wenn es zur Entwicklung unterschiedlicher Versionen kommt. Wird die Nummer hinter dem Komma geändert, handelt es sich um eine meist kleine, fast nichtige Veränderung und / oder um das Beheben von Fehlern. Ändert sich jedoch die Nummer vor dem

Komma, bedeutet dies einen elementaren Wandel (vgl. Behrendt / Zeppenfeld, 2008: 5).

Das Internet ist bekanntlich nicht in verschiedenen Versionen erschienen. Deshalb ist auch nicht die Rede von einem „Web 1.0“. Allerdings hat sich der Begriff des Web 2.0 eingebürgert und wurde weitgehend übernommen (vgl. Behrendt / Zeppenfeld, 2008: 6). Es soll jedoch auch erwähnt werden, dass viele der Anwendungen, welche man heute als charakteristisch für das Web 2.0 ansieht, schon vor der Entstehung dieser Bezeichnung vorhanden waren.

Die Begrifflichkeit „Web 2.0“ beinhaltet weiters auch die Bezeichnung „Social Web“, welche jedoch nicht mit „Web 2.0“ gleichzusetzen ist. Der Unterschied liegt darin, dass sich der Begriff „Web 2.0“ auch mit technischen, wirtschaftlichen und juristischen Faktoren auseinandersetzt. „Social Web“ bezieht sich alleine auf die soziale Komponente des „Web 2.0“, wie der Name schon sagt (vgl. Ebersbach / Glaser / Heigl, 2008: 23).

Lovink schreibt dem Web 2.0 zum Beispiel folgende Merkmale zu, die es auszeichnen: einfache Handhabung, Gewährleistung des sozialen Austauschs auf simple Weise und die bedeutende Möglichkeit für User, selbst Inhalte zu kreieren und zu verbreiten (vgl. Lovink, 2012: 13).

Das Internet hat sich einem klaren Wandel unterzogen. Zu Beginn war der User lediglich ein Rezipient, welcher Inhalte rezipierte die von Verfassern zur Verfügung gestellt wurden. Mit dem Übergang zum Web 2.0 veränderte sich diese Handhabung und der User wurde immer mehr selbst zum Produzenten von Inhalten im Internet (vgl. Neumann-Braun / Autenrieth, 2011: 9).

3.4 Instant Messaging

Instant Messaging hat bis jetzt weder in der Soziologie noch in der Linguistik viel Aufmerksamkeit erfahren. Es besteht eine deutliche Abgrenzung zu Internet-Chats, Telefonaten oder Gesprächen, da die Kommunikation außerhalb der visuellen und akustischen Reichweite von Personen liegt, welche keine anerkannten Teilnehmer sind. Es besteht also ein Ausschluss der Öffentlichkeit

und ist nur an einzelne Adressaten gerichtet (vgl. Stegbauer / Jäckel, 2008: 176).

Bezeichnend ist, dass die Kommunikation nicht zwischen Unbekannten stattfindet (wie beispielsweise in einem Chat), sondern speziell auf Freunde und Bekannte ausgelegt ist.

Die Kommunikation gestaltet sich wie in einem Dialog, den man face-to-face führt, und zeichnet sich durch wechselseitiges Wahrnehmen und die Möglichkeit unmittelbar reagieren zu können aus. Damit ein Gespräch zwischen zwei Individuen überhaupt erst entstehen kann, ist eine Aktion und eine darauf folgende Reaktion nötig. Erfolgt dies nur einseitig, wäre es in eine monologische Kommunikationsstruktur einzuordnen wie sie bei Briefen, beim Hinterlassen einer Nachricht auf dem Anrufbeantworter, bei E-Mails oder SMS der Fall ist (vgl. Stegbauer / Jäckel, 2008: 179). Die Kommunikation ist hier einseitig.

E-Mails oder SMS können hingegen ebenfalls gesprächsähnliche Formen annehmen. Entscheidend ist an dieser Stelle der zeitliche Faktor „Nähe“. Erfolgt der Austausch zeitnah, also innerhalb von Minuten oder auch Sekunden, wäre dies der Fall. Bei Kommunikation via Internet ist zeitliche Nähe ausschlaggebend (vgl. Stegbauer / Jäckel, 2008: 180).

3.5 SMS / Texting

In der Designphase von GSM (global system for mobile communications) war das SMS-Service ursprünglich als unbedeutendes Add-on gedacht. Mitte der 90er Jahre explodierten die Nutzerzahlen, vor allem unter den jugendlichen Nutzern. Die englische Studie Joined-Up Texting ergab, dass Jugendliche SMS für gewisse Formen der Kommunikation lieber wählen, als das klassische Telefongespräch (vgl. Haste, 2005: 6).

Der Vorteil der SMS-Nutzung liegt an den geringen Kosten, andauernder Verfügbarkeit und einfacher Handhabung. Neben der Möglichkeit zum schnellen Austausch von Kurznachrichten werden SMS vor allem von Jugendlichen

genutzt, um ausführliche Konversationen über einen längeren Zeitraum zu führen (vgl. Reid & Reid, 2010: 5).

4. Kommunikation im Web 2.0

4.1 Verbesserte computervermittelte Kommunikation im Web 2.0

Durch das Web 2.0 lässt sich generell ein Schritt in Richtung Besserung verzeichnen, was das Fehlen nonverbaler Kommunikation angeht. Die User sind zum Beispiel imstande Audiodateien oder Videos zu gestalten und zu teilen, so können Tonfall, Körperhaltung, Mimik etc. vermittelt werden (vgl. Ebersbach / Glaser / Heigl, 2008: 169). Was das Kommunizieren via E-Mail oder Instant Messages angeht, ist dies aber eher wenig bis gar nicht verbreitet.

Die computervermittelte Kommunikation bietet durchwegs auch Vorteile für die Nutzer. Sie ermöglicht es, trotz physischer Abwesenheit eine interaktive Kommunikation zu gewährleisten. Durch zeitgleiche Kommunikation (wie zum Beispiel beim Instant Messaging) eröffnet sich die Möglichkeit des aufeinander bezogenen Handelns, wie wir es im Gegensatz zu E-Mail nur von einem Telefonat kennen, wenn sich die Kommunikationspartner nicht am selben Ort befinden. Außerdem können große Distanzen überwunden werden und die computervermittelte Kommunikation kann dort stattfinden, wo verbale Optionen dezimiert sind (vgl. Dittler / Hoyer, 2012: 100). Beispielsweise ist dies in einer Bibliothek der Fall, wo man sich bekanntlich nicht laut unterhält, man kann aber ohne Probleme via Chat, E-Mail oder anderer technischen Kommunikationsformen eine Unterhaltung führen.

Auch ist es eine kostengünstige Variante, vor allem wenn Kontakt in andere Länder hergestellt wird.

Auch in der computervermittelten Kommunikation kann es zu einem Nichthandeln kommen. Selbstverständlich kommuniziert in diesem Fall auch jeder der Kommunikationspartner etwas. Sendet man eine Mitteilung und der

andere antwortet überhaupt nicht darauf, ist dies möglicherweise auch eine Form von Kommunikation.

Eine SMS unbeantwortet zu lassen wird als unhöflich interpretiert. Jugendliche erwarten heutzutage, dass man sein Smartphone immer bei sich trägt und sie rechnen deshalb mit einer raschen Antwort (vgl. Kasesniemi / Rautiainen, 2002: 186).

Bei vielen Anwendungen computervermittelter Kommunikation gibt es weiters Funktionen, welche es den Kommunikationspartnern ermöglicht zu sehen, ob die Nachricht vom jeweiligen Gegenüber gelesen wurde (also geöffnet im genaueren Sinn) oder nicht.

4.2 Qualitätsverlust durch computervermittelte Kommunikation

Allgemein gesehen und nicht genauer auf Konflikte in schriftlicher Form bezogen, sondern auf computervermittelte Kommunikation im Ganzen, scheiden sich die Geister bei der Frage, ob die Qualität leidet, wenn nicht face-to-face kommuniziert wird. Grundannahme ist, um es grob darzulegen, dass durch das Wegfallen der nonverbalen Signale Gefühle schlechter verstanden werden oder Inhalte komplexer Art nur unzureichend gedeutet werden können (vgl. Dittler / Hoyer, 2012: 83). Geht es jedoch darum neue Kontakte aufzubauen, ist computervermittelte Kommunikation ein geeignetes Mittel. In der Zwischenzeit ergaben vielerlei Untersuchungen, dass auch starke Bindungen durch computervermittelte Kommunikation aufgebaut und gepflegt werden können. Dies trifft vor allem bei Menschen zu, welche mit sozialen Ängsten zu kämpfen haben.

Es muss allerdings zusammenfassend gesagt werden, dass Studienergebnisse bis jetzt keine homogenen Ergebnisse liefern konnten, bezogen auf das Internet im Zusammenhang mit schwachen bzw. starken Kontakten. Man konnte einerseits der face-to-face Kommunikation Qualität in höherem Maße zuweisen. Andererseits zeigte sich, dass via computervermittelter Kommunikation

Personen leichter mehr persönliche Details offenbaren und aufgeschlossener sind (vgl. Dittler / Hoyer, 2012: 84).

5. Thematische Verortung der Arbeit

Im folgenden Abschnitt soll genauer auf die Beziehung zwischen Individuum und Medien eingegangen werden. Medienkompetenz und Mediennutzung sind wichtige Themen für die Verortung dieser Arbeit.

5.1 Mediensozialisation

Unter Mediensozialisation versteht man, dass durch den laufenden Fortschritt von Technologien neue Herausforderungen an die Gesellschaft gestellt werden. Im Zusammenhang mit der Interaktivität der Neuen Medien, insbesondere der freien Verfügbarkeit der Inhalte, kommt es zu einer größeren Selbstsozialisation der Jugendlichen. Sie steuern den Umgang mit den Neuen Medien selbst und entscheiden bewusst, wann man mit welchen Medieninhalten in welcher Form interagiert (vgl. Sutter, 2010: 53 - 55).

Von den Wissenschaftlern werden all jene Jugendliche als sogenannte „Digital Natives“ bezeichnet, welche in den Jahren 1980-1994 geboren wurden. Digital Natives wuchsen also mit diesen neuen Technologien wie zum Beispiel Computer, Internet, Video-Games etc. auf und auf Grund dessen schreibt man dieser Generation besondere technologische Fähigkeiten zu, welche anderen Generationen fehlt. Ein Beispiel für solch eine besondere Fähigkeit wäre Multitasking (vgl. Bennett / Marton / Kervin, 2008: 775f.).

Grundsätzlich kann man sagen, dass sich dieser Wandel der Technik ab dem Ende der 70er-Jahre abzeichnet. Ein erster Austausch von Daten wurde über das sogenannte BBS („Bulletin-Board-System“) erreicht und ab Mitte der 80er-Jahre war es jedermann möglich E-Mails zu versenden und zu empfangen. Im Jahr 1991 wurde das World Wide Web geboren und nur ein paar Jahre später existierten bereits benutzerfreundliche Browser (vgl. Palfrey / Gasser, 2008: 2).

Die ersten Social Networks und Blogs entstanden um die Jahrtausendwende. Die mobile Kommunikation hat am Beginn unseres Jahrhunderts eine derart intensive Entwicklung erfahren, dass die einschlägige wissenschaftliche Forschung auf diesem Gebiet noch einen gewissen Nachholbedarf hat (vgl. Hug, 2010: 223).

Ab diesem Zeitpunkt veränderte sich der Zugang der Jugendlichen zu den Neuen Medien. Süss schreibt, die Bedeutung der Selbstsozialisation ist

„..., dass die Sozialisanden die Wahl von Medien und Medieninhalten selbst steuern, über Medienzeiten und Medienorte in relativer Autonomie entscheiden und die Bedeutung der Medieninhalte im Rezeptionsprozess eigenständig konstruieren.“ (Süss, 2004: 67)

Damit stellt sich auch die Aufgabe, das Verhältnis zwischen angeleiteter Kompetenzvermittlung und der eigenerworbenen Kompetenzen, im und durch den Umgang der Heranwachsenden mit den Neuen Medien, neu einzuschätzen. Die Voraussetzungen und die Bedingungen für den Erwerb der Kompetenzen im Umgang mit den Neuen Medien sollten überdacht und dem Wandel zur Selbstsozialisation Bedeutung beigemessen werden. (vgl. Sutter, 2010: 56)

In Bezug auf das Forschungsthema ist dies ein Ansatz, welcher zu verstehen gibt, warum es bei der Generation der Digital Natives zu vielen Veränderungen in Bezug auf Kommunikation kommt bzw. kommen kann. Durch das Aufwachsen mit diesen neuen Technologien haben diese einen völlig anderen Zugang dazu als Generationen davor.

5.2 Medienkompetenz

Unter dem Begriff „Medienkompetenz“ versteht man die Fähigkeit mit Medien angemessen umzugehen. Der Kompetenzbegriff hat seinen Ursprung in der

Biologie und in den 1970er-Jahren wurde das erste Mal von „kommunikativer Kompetenz“ gesprochen. Diese bezog sich ebenso auf die Begabung der Individuen den Alltag durch kommunikatives Handeln zu meistern.

Dieter Baacke gilt als der Erfinder der Medienkompetenz und definiert den Begriff folgendermaßen:

„Medienkompetenz meint also grundlegend nichts anderes als die Fähigkeit, in die Welt aktiv aneignender Weise auch alle Arten von Medien für das Kommunikations- und Handlungsrepertoire von Menschen einzusetzen.“ (Baacke, 1996: 8)

Baacke sieht jeden Menschen prinzipiell als ‚mündigen Rezipienten‘, aber zugleich auch als aktiven Mediennutzer, der in der Lage sein muss sich über das Medium auszudrücken (vgl. Baacke, 1996: 7).

Nach Baacke sind Medienkritik, Medienkunde, Mediennutzung und Mediengestaltung die zentralen Eckpfeiler der Medienkompetenz (vgl. Baacke 1996, S. 8).

Auf diese Eckpfeiler stützt sich auch die Pädagogische Hochschule Zürich bei ihrem Versuch ein Kompetenzmodell für den Unterricht von Kindern und Jugendlichen zu entwickeln. Diese Eckpfeiler sind:

- „A) *Anwendung und Gestalten von Medienprodukten (und damit die Nutzung von „Produktionsmedien“*
- B) *Austausch und Vermittlung von Medienbotschaften (also das Handlungsfeld des Umgangs mit „Kommunikationsmedien“)*
- C) *Medienreflexion und -kritik“ (als domainspezifisches Handlungsfeld, das seit den 70er Jahren des Letzten Jahrhunderts immer als wesentlicher Gegenstand der Medienpädagogik hervorgehoben wurde“*

(Moser, 2006: 221)

Viele dieser Medienkompetenzen werden jedoch von den Kindern bereits außerhalb der Schule erworben, da die neuen technischen Medien in immer größerem Maße Einzug in unser normales Alltagsleben halten.

Auch das österreichische Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur schreibt der Medienkompetenz einen hohen Stellenwert in unserer heutigen Gesellschaft zu. Vermittlung von „digitaler Kompetenz“ ist an österreichischen Schulen und Bildungsinstitutionen ein zentraler Bestandteil.

Durch den Einsatz der Neuen Medien im Unterricht sollen Kinder und Jugendliche auf die berufliche und gesellschaftliche Realität vorbereitet werden und auf Grund des fächerübergreifenden Gebrauchs der technischen Errungenschaften soll die Kompetenz in diesen Bereichen nebenher erlernt werden (vgl. Schrack / Dorninger, 2010: 2).

Schon beim Eintritt in die Schule sind Kinder mit den Neuen Medien vertraut, verfügen also bereits zu diesem Zeitpunkt ein gewisses Maß an Medienkompetenz. Es obliegt der Lehrperson dieses Interesse zu fördern und einen bewussten und reflektierten Umgang mit Medien zu unterstützen (vgl. Schrack / Dorninger, 2010: 3). Das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur orientiert sich in seinem Informationserlass ebenfalls an Dieter Baacke und seinen wie schon weiter oben erwähnten Eckpfeilern der Medienkompetenz: Medienkritik und Medienkunde (Vermittlung) und Mediennutzung und Mediengestaltung (Zielorientierung) (vgl. Schrack / Dorninger, 2010: 3).

5.3 Mediennutzung

Pädagogische Maßnahmen sind vor allem die Internetnutzung betreffend zu setzen. Eine reflektierte Mediennutzung ist hier von äußerster Bedeutung:

"Im Zusammenhang mit dem Interneteneinsatz wird oft der Verlust der Approbation von Unterrichtsmaterialien und der Validität von Quellen beklagt. Im Sinne der erweiterten Medienkompetenz gilt es, die Schülerinnen und Schüler altersadäquat zur reflektierten und kritischen Mediennutzung, dem Umgang mit fremden Quellen, dem Urheberrecht und dem Datenschutz zu befähigen." (Schrack / Dorninger, 2010: 8)

Deshalb stellt das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur folgende Grundsätze im Zusammenhang mit Mediennutzung auf, die sowohl für Lehrende als auch Schüler als Basis dienen sollen:

- „Grundsatz 1: *Stärkung der Eigenverantwortung und der
Souveränität im Netz*
- Grundsatz 2: *Strategien des Wissenserwerbs und dem Umgang
mit geistigem Eigentum*
- Grundsatz 3: *Ethische Grundsätze in den Mittelpunkt stellen*
- Grundsatz 4: *Stärkung des Hausverstands und der weise Umgang
mit Erfahrung*
- Grundsatz 5: *Die Rechtslage und die eigenen Rechte kennen“*

(Schrack / Dorninger, 2010: 8,9)

Bei Grundsatz 1 sollen Grundkenntnisse im Gegenstand Informatik erlangt werden. Bei Grundsatz 2 geht es um richtige Recherche und darum valide Quellen zu erkennen. Der Grundsatz 3 beinhaltet einerseits Umgangsregeln in Bezug auf die richtige Kommunikation im Internet und andererseits Punkte wie Quasi-Anonymität und Cybermobbing. Im Grundsatz 4 soll erlernt werden betrügerische Angebote zu erkennen. Auch Themen wie unerwünschte Werbung und Spielsucht werden behandelt. Grundsatz 5 soll den Jugendlichen näher bringen, dass das Internet kein gesetzfreier Raum ist. Rechtliche Regeln greifen hier genauso wie im realen Leben (vgl. Schrack / Dorninger, 2010: 8,9).

Der Erwerb der Medienkompetenz steht im Zusammenhang mit der Mediensozialisation, welche nur gelehrt werden kann, wenn der Lehrende bereits in der Lage ist mit Medien adäquat umzugehen (vgl. Süss, 2006: 174).

Es stellt sich die Frage, ob Eltern und Erzieher geeignet sind, den Kindern und Jugendlichen den sinnvollen Umgang mit den Medien zu lehren (die Medienerziehung durchzuführen). Im Gegenteil sind heute oft die Kinder als „early adopters“ die eigentlichen Experten, die mit viel größerer Unbefangenheit und Gelassenheit an die Sache herangehen (vgl. Moser, 2006: 217).

5.4 Theorie zur Medienwahl

Die Wahl eines bestimmten Mediums schließt gleichzeitig auch immer ein anderes Medium aus. Kommt es zur Entscheidung für computer vermittelte Kommunikation, so wurde die Form der face-to-face Kommunikation bewusst nicht gewählt. Es gibt verschiedene Theorien, die sich mit der Medienwahl auseinandersetzen. Bei diesen Theorien geht man von einer bewussten Wahl aus. Dies impliziert jedoch nicht, dass die Medienwahl immer bewusst erfolgen muss, denn es können hier mehrere Faktoren eine Rolle spielen (Gewohnheit zum Beispiel) (vgl. Döring, 2003: 131).

Döring gliedert in rationale, normative und interpersonale Medienwahl.

5.4.1 Rationale Medienwahl nach Döring

Das Modell der rationalen Medienwahl beschreibt, dass man in einer konkreten Situation genau zu dem Medium greift, welches die Kommunikationsaufgabe am besten zu lösen vermag. Dabei gibt es sowohl eine sachlich-inhaltliche als auch eine sozio-emotionale Ebene, die mit einbezogen werden. Auch die Kosten-Nutzen-Relation wird vom Individuum mit eingeplant (vgl. Döring, 2003: 131). Bei dieser Theorie besteht die Grundannahme, dass bei computervermittelter Kommunikation die interpersonale Kommunikation verarmt und die face-to-face Kommunikation wird als Idealsituation angesehen. Weiters gliedert Döring in die Theorien „Soziale Präsenz“, „Mediale Reichhaltigkeit“ (= Media Richness Modell) und „Backchannel-Feedback“. Soziale Präsenz ist ein subjektiver Eindruck, der beim Individuum entsteht, je persönlicher, lebendiger und angenehmer sich die computervermittelte Kommunikation gestaltet. Das Konzept der medialen Reichhaltigkeit von Daft & Lengel besagt, dass um mehrdeutige Botschaften zu bewerten, eine informationsreiche Medienumgebung erforderlich ist. Wohingegen Informationsmangel einer Botschaft auch mit informationsarmen Medien bewältigt werden kann. In Punkt 5.5 wird das Media Richness Model in Bezug zu Konflikt noch genauer

behandelt. Die Backchannel-Feedback Theorie bezieht sich auf Ausdrucksmöglichkeiten, die ein Medium bietet. Dieses Feedback kann auch durch Sichtbarkeit, Hörbarkeit oder Kopräsenz erfolgen. Durch die verschiedenen Möglichkeiten an Feedback wird den Individuen eine gemeinsame Verständigungsgrundlage zuteil (vgl. Döring, 2003: 132).

5.4.2 Normative Medienwahl nach Döring

Die Theorie der normativen Medienwahl beschäftigt sich hingegen mit Bedienungskompetenzen und sozialen Normen, die bei der Wahl des Mediums wirken. Das Individuum passt die Medienwahl zum Beispiel an gewisse Rahmenbedingungen an. Die Medienwahl kann unpassend ausfallen, wenn sie lediglich am Arbeitsumfeld, Ausbildungsumfeld etc. orientiert wird. Der Wahl des Mediums wird nicht nur bestimmten Funktionen zugeschrieben, sondern viel mehr den sozialen Konstruktionen, kulturelle Standards zum Beispiel. (vgl. Döring, 2003: 143). Die Bedienungskompetenz spielt eine wichtige Rolle. Jemand, der nicht gut im Internet bewandert ist, wird diesem Medium beispielsweise keine elektronische Nähe zuschreiben, im Gegensatz zu jemandem, der sich ständig damit auseinandersetzt und Erfahrung auf diesem Gebiet hat.

5.4.3 Interpersonale Medienwahl nach Döring

Die interpersonale Medienwahl geht noch einen Schritt weiter und stellt das Gegenüber in den Mittelpunkt der Theorie. Man wird kaum mit jemandem via E-Mail kommunizieren wollen, wenn man weiß, dass dieser seine E-Mails nie liest (vgl. Döring, 2003: 146). Laut Höflich kann Kommunikation via interaktiver Medien nur zusammen mit anderen stattfinden und muss so auf eine intersubjektive Ebene gestellt werden. Wie auch die face-to-face Kommunikation unterliegt computervermittelte Kommunikation sozialen und kommunikativen Regeln (vgl. Höflich, 1996: 111). Höflich betont, dass bei

Neuen Medien noch keine einheitlichen Regeln für den Gebrauch herausgebildet sind und so kann dies zu Kommunikationsdefiziten führen (vgl. Höflisch, 1996: 112).

5.5 Media Richness Modell

Das Media Richness Modell setzt die Wahl eines Mediums mit dessen Reichhaltigkeit in Bezug. Demnach ist ein Medium mit hoher Reichhaltigkeit zum Beispiel das persönliche Gespräch. Durch die Eindrücke von Mimik, Gestik, Körpersprache etc. liegen mehr Informationen zur Verarbeitung vor und so können Missverständnisse verringert werden. Im Gegensatz dazu ist ein Medium mit niedriger Reichhaltigkeit anfälliger für das Entstehen von Missverständnissen, da weniger Informationen für den Empfänger vorliegen. Dies wären zum Beispiel Nachrichten in schriftlicher Form (vgl. Daft, Richard L. / Lengel, Robert H. (1986): 554-571¹, zit. nach Hertel et al., 2005: 136).

Das Ziel aller Kommunikation wird darin gesehen, Unsicherheiten zu reduzieren und Ambiguität zu vermeiden. Missverständnisse können zum Beispiel durch eindeutige Entscheidungskriterien und Unsicherheiten durch weitere Informationen minimiert werden (vgl. Daft, Richard L. / Lengel, Robert H. (1986): 554-571, zit. nach Hertel et al., 2005: 136).

5.6 Modell der individuellen Innovationsbereitschaft

Das Modell der individuellen Innovationsbereitschaft soll hier in Bezug zu Digital Immigrants betrachtet werden.

Das Modell der individuellen Innovationsbereitschaft setzt sich damit auseinander wie schnell Individuen bereit sind neue Innovationen anzunehmen.

¹ Daft, Richard L. / Lengel, Robert H. (1986): Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. In: Management Science, 32 (5), 554-571.

Grundsätzlich unterteilt man in fünf Gruppen von Personen. Die innovationsfreudigsten Personen sind Innovators und Early Adopters. Dem folgen Early Majority und Late Majority, die die Mehrheit repräsentieren, und zuletzt die Laggards, die traditionsbewusst sind und somit die Nachzügler bilden (vgl. Döring, 2003: 9-10).

Digital Immigrants können in Zusammenhang mit diesem Modell gesetzt werden, da auch sie sich mit einer Innovation auseinandersetzen mussten, in diesem Fall dem Internet bzw. den neuen Kommunikationstechnologien.

Als Early Adopters hingegen gelten Kinder und Jugendliche, wie auch in den JIM-Studien in Kapitel 7.3 ersichtlich ist. Sie nehmen die neuen Kommunikationstechnologien viel ungezwungener auf und mit deutlich mehr Kompetenz (vgl. Moser, 2010: 240).

5.7 Theorie der kognitiven Dissonanz

Konsistenztheoretische Ansätze besagen, dass jedes Individuum ein inneres Streben nach Harmonie und Gleichgewicht hat. Die Grundannahme ist, dass jeder Mensch unbewusst bemüht ist, den Zustand der Übereinstimmung und Vereinbarkeit zu erreichen und auch zu wahren. Kognitives Gleichgewicht ist dann gegeben, wenn zwei zusammenhängende Bewusstseinsinhalte im Einklang sind. Sollte dieser natürliche Einklang nicht gegeben sein, handelt es sich um kognitives Ungleichgewicht. Kommt es zu solch einem Zustand, steht das Individuum unter einer inneren Spannung, welche es lösen möchte (vgl. Burkart, 2002: 204).

Nun kann man jeden Konflikt als eine innere Spannung betrachten, diese möchte das Individuum lösen. Dieses „Lösen“ muss in diesem Fall nicht immer bedeuten den Konflikt zu lösen bzw. es muss nicht mit einem Streben nach Harmonie gleichgesetzt werden. Ein „Lösen“ wäre zum Beispiel lediglich Reduktion der inneren Spannung und könnte auch durch ein „den Konflikt für sich entscheiden“ oder eine Ersatzhandlung hergestellt werden.

Mit Sicherheit lässt sich jedoch sagen, dass Konflikte ein kognitives Ungleichgewicht darstellen können und die Menschen meist bemüht sind, diese zu lösen, oder diesen Zustand der inneren Spannung auf irgendeine Art zu reduzieren und wieder ins Gleichgewicht zu bringen.

Das Individuum hat die Möglichkeit Dissonanz auf zwei Ebenen zu ändern. Eine Ebene umfasst die Handlung und die andere Ebene stellt sich durch Meinungen und Einstellungen dar. Diese Ebene ist wesentlich komplexer und wird meist durch eine Art „Schönreden“ überwunden bzw. die negativen Aspekte werden in den Hintergrund gedrängt (vgl. Festinger, 2012: 19f.).

6. Konflikt

Der Begriff Konflikt leitet sich von dem lateinischen Wort „confligo“ ab. Dafür gibt es mehrere Auslegungen, unter anderem „ich schlage zusammen“ oder auch „zusammenstoßen“ und „aneinandergeraten“. Unter einem Konflikt versteht man in der Regel hauptsächlich soziale oder psychische Abläufe. Stoßen hingegen materielle Dinge zusammen, so bezeichnet man dies als Unfall und nicht als Konflikt (vgl. Simon, 2012: 11).

6.1 Verwendung der Begriffe

Glasl weist darauf hin, dass es mehrere Begriffe für die Prozesse in Konfliktsituationen gibt, unter anderem „Konfliktlösung“, „Konfliktmanagement“, „Konfliktregelung“ etc.. Laut Glasl sind diese Begriffe nicht synonym zu verwenden. „Konfliktbehandlung“ ist als Überbegriff - für alle Arten von Prozessen, um Konflikte zu bearbeiten - zu verstehen.

„Dieses Wort bezeichnet alle möglichen Bemühungen, auf Konflikte einzuwirken. Es ist neutral und besagt überhaupt nicht, ob sich die Parteien durch die Interventionen nur mit dem Konflikt abfinden, oder ob sie bloß die weiteren Folgen unter Kontrolle halten wollen, ob sie die

Probleme in ihren Wurzeln gelöst haben usw. Konfliktbehandlung bezeichnet nur ein Aktiv-Werden eines handelnden Subjektes einer Konfliktpartei, mehrerer Parteien, von einem Interessenvertreter oder einer neutralen Drittpartei usw.“ (Glasl, 2011: 20)

6.2 Definitionen von Konflikt

Da jeder Mensch eine andere Ansicht dazu hat, was ein Konflikt ist, oder was einen Konflikt ausmacht und was diesen zum Beispiel von einer „Diskussion“ unterscheidet, ist es an dieser Stelle bereits erforderlich, sich mit den Definitionen des Begriffs „Konflikt“ zu befassen.

Friedrich Glasl definiert Konflikt zum Beispiel wie folgt:

„Sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen Aktoren (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.), wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken/Vorstellen/Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen mit dem anderen Akteur/anderen Aktoren in der Art erlebt, dass im Realisieren eine Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Aktoren) erfolge.“ (Glasl, 1997: S. 14 f.)

Eine weitere Definition ist von Karl Berkel und hält sich eher kurz und allgemein:

„In der Psychologie, aber auch in den Sozialwissenschaften allgemein, spricht man von einem Konflikt dann, wenn zwei Elemente gleichzeitig gegensätzlich oder unvereinbar sind.“ (Berkel, 1997: S. 10)

Bernard Mayer beschreibt einen Konflikt als Phänomen, welches sich durch drei Dimensionen auszeichnet. Ein Konflikt kann demnach auf einer kognitiven, emotionalen oder verhaltensbezogenen Ebene stattfinden (vgl. Mayer, 2007: 20). Selbstverständlich stehen diese drei Ebenen in Bezug zueinander und können sich gegenseitig beeinflussen.

Die kognitive Dimension des „Konfliktes als Wahrnehmung“ zeichnet sich durch die Ansicht aus, Interessen / Wünsche etc. seien entgegengesetzt denen einer anderen Person. Diese Ebene bezieht sich sowohl auf objektive als auch auf subjektive Merkmale.

Wird eine emotionale Reaktion durch eine bestimmte Gegebenheit ausgelöst, spricht man von der emotionalen Dimension des „Konflikts als Gefühl“. Bei den ausgelösten Gefühlen handelt es sich um negative, wie zum Beispiel Trauer, Wut, Angst etc..

Die Dimension des „Konflikt als Handlung“ ist relativ selbsterklärend. Mit gewissen Handlungen kann der Versuch unternommen werden Macht auszuüben, aber generell bedeutet es nicht, dass jegliche Handlungen in dieser Dimension nur negativ sein müssen. Es könnte sich zum Beispiel auch um eine Handlung im Willen der Versöhnung handeln (vgl. Mayer, 2007: 21, 22).

Mayer weist darauf hin, dass ein Konflikt auch schon dann besteht, wenn sich nur eine Partei betroffen fühlt und somit einen Konflikt wahrnimmt (vgl. Mayer, 2007: 21).

Andererseits ist jedoch nicht nur ein Individuum, sondern es sind mindestens zwei Individuen, die in einer Sache nicht übereinstimmen.

Wenn ein Individuum etwas verneint und das zweite Individuum diese Verneinung negiert und man dabei zu keiner Entscheidung kommt, so spricht Simon von einem Konflikt (vgl. Simon, 2012: 11).

So wie beim gesamten Thema Konflikt gibt es auch in diesem Bereich viele verschiedene Definitionen und Aufzählungen verschiedener Wissenschaftler, einige sind tieferstehend angeführt.

6.3 Konfliktarten und -modelle

6.3.1 Konfliktmodell nach Messmer

Es gibt zahlreiche Konfliktmodelle. Heinz Messmer hat zum Beispiel ein Konfliktmodell entwickelt, welches sich in vier Stufen gliedert und bei dem die kommunikativen Prozesse im Mittelpunkt stehen. Die Stufen bauen aufeinander auf:

- „1. *Konfliktepisode*
2. *Sachkonflikt*
3. *Beziehungskonflikt*
4. *und Machtkonflikt*“

(Messmer, 2003: 107 ff.)

6.3.2 Einteilung nach Schwarz

Schwarz sieht die Einteilung der Konflikte als Streitfrage. Ihm erscheint die Anzahl der beteiligten Personen als eine sinnvolle Möglichkeit. Für ihn erhöht sich die Anzahl der involvierten Personen an einem Konflikt mit den zunehmenden Lebensjahren (vgl. Schwarz, 2014: 97).

Schwarz unterteilt die Konflikte in „Persönliche“, „Paar-“, „Dreiecks- und Gruppenkonflikte“ und weiters in „Organisations-, Institutions- und Systemkonflikte“. Diese gliedern sich in zusätzliche Untergruppen. Schwarz weist jedoch darauf hin, dass er mit seiner Auflistung keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt (vgl. Schwarz, 2014: 99).

6.3.3 Konfliktmodell nach Glasl

Glasl erläutert die seelischen Funktionen in sozialen Konflikten, welche die Wahrnehmungsfähigkeit beeinflussen und in Folge dessen eine Auswirkung auf unsere Gedanken, Gefühle und auf den Willen haben. Daraus resultiert unser

Verhalten und löst Effekte auf unsere Gegenpartei aus (ein möglicher Effekt ist, wenn sich Konfliktpartner abgewiesen oder negiert fühlen) (vgl. Glasl, 2011: 39, 40).

Auf Glasl geht auch das Phasenmodell der Eskalation zurück, welches seit 1967 anhand von Praxisfällen entwickelt wurde. Zunächst wurden verschiedene Stufen, die ein Konflikt durchlaufen kann, bemerkt. Bedeutend ist, dass Glasl sein Modell mit einer Abwärtsbewegung verbindet, wo hingegen viele andere Theorien zu Konflikten von Leitern oder Stufen sprechen. Er beschreibt, dass Konflikte eine Eigendynamik entwickeln und die Parteien deshalb leicht an Kontrolle verlieren, und setzt dies mit einem Sog gleich, der in die Tiefe führt. Es entwickelt sich nämlich zusätzlich auch eine erhöhte Geschwindigkeit, die ein bedachtes Lenken erschwert (vgl. Glasl, 2011: 233).

6.3.3.1 Eskalationsmodell nach Glasl

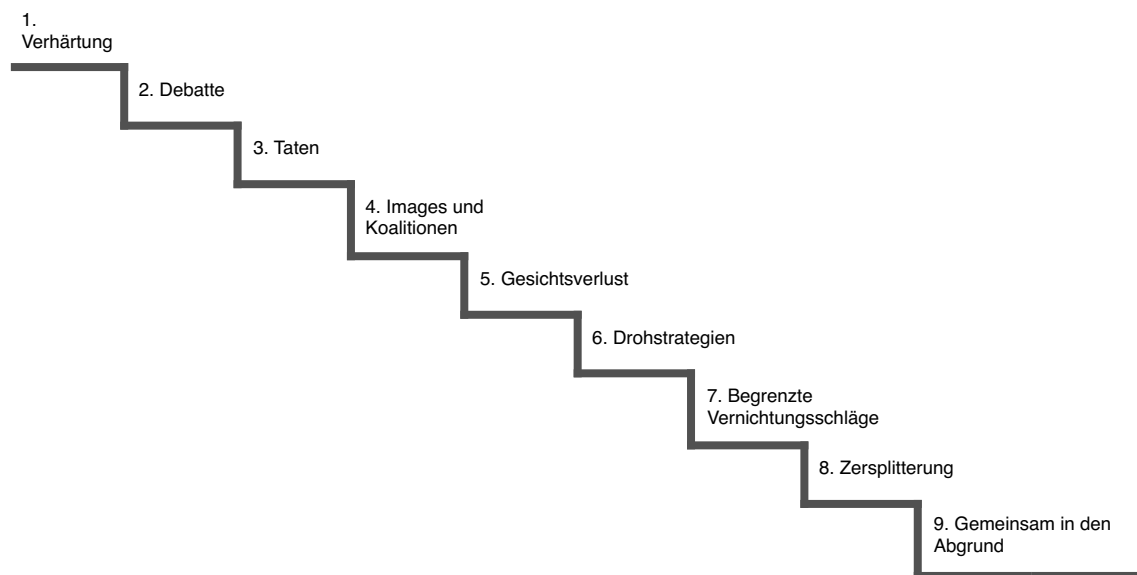


Abb.3 Die 9 Stufen der Konflikteskalation (vgl. Glasl, 2010: 236,237)

1. Verhärtung

Diese Stufe grenzt sich kaum von üblichen Formen des Umgangs miteinander ab, die von Spannungen gezeichnet und somit fast alltäglich für uns sind. In dieser ersten Phase bilden sich Meinungen und führen zur Abgrenzung anderer. Es kommt zur Festigung des eigenen Standpunktes und die Parteien verhalten sich weniger offen. Wie durch einen Filter beginnen sich Wahrnehmungen zu verzerren. Von dem bevorzugten Individuum empfindet man das Verhalten oder Handlungen positiver als von der Gegenseite (vgl. Glasl, 2011: 235).

An dieser Stelle können sich Rollen entwickeln. Diese müssen aber nicht über alle Phasen andauern, sondern können zum Beispiel in der nächsten schon wieder verschwunden sein. Automatisch neigt das Individuum dazu, ein, wie es Glasl bezeichnet, „Verhaltensmodell der Krisenbewältigung“ anzuwenden, das es aus früheren Situationen kennt und Vertrautheit schafft. Die Parteien gehen davon aus, dass die Situation durch eine verbale Konfrontation geregelt werden kann. Aufgrund der Spannungen kann es allerdings sehr leicht zu Missverständnissen kommen (vgl. Glasl, 2011: 234-239).

2. Debatte, Polemik

Konnte auf erster Stufe die Erstarrung nicht gelöst werden, kommt es nun zu scharfen verbalen Auseinandersetzungen. Es entstehen gemischte Ansichten, einerseits will man eine friedliche Lösung, andererseits sind die Interessen des Einzelnen stark hervorgetreten und ein Konkurrenzgefühl entsteht. Man beharrt auf bereits eingenommenen Standpunkten und verteidigt diese. Es entsteht das Gefühl, wer zurücksteckt, ist im Nachteil, und so kommt es zu einem Schwarz-Weiß-Denken. Alle Schritte der gegnerischen Partei werden genau beobachtet und kommt es zu einem Widerspruch in der Argumentation, wird dieser aufgedeckt und der Fehler vorgehalten. In dieser Stufe kommt es sehr häufig zu Selbstüberheblichkeit und Arroganz. Es entsteht das Gefühl, dass Nachgeben negative Folgen haben kann. Um aufgestaute Spannungen zu lösen fixiert man sich auf bestimmte Verhaltensweisen

der anderen Partei, was jedoch nicht zur Lösung des ursprünglichen Problems beiträgt. Diese Verhaltensweisen können sich in den nächsten Stufen zu Stereotypen manifestieren. Debatten treten an die Stelle von Gesprächen und das Verhalten wird zunehmend abweisender (vgl. Glasl, 2011: 239-241).

3. Taten statt Worte

Auf dieser Stufe gibt es eine Veränderung des Konfliktes. Die Parteien kommen zu der Ansicht, dass Diskussionen und Gespräche zu nichts führen und man schreitet zur Tat. Es entwickelt sich ein Konkurrenzverhalten. Höchste Intention ist es, die andere Partei am Erreichen ihres Ziels zu hindern. Man rechnet mit Widerstand, will aber die eigenen Anliegen verwirklichen. Eine Verlagerung von der intellektuellen zur intentionellen Stufe findet statt und es entsteht der Eindruck von Weiterkommen in eigener Sache (vgl. Glasl, 2011: 249, 250).

Da die verbale Kommunikation nicht mehr als zielführend empfunden wird, schreiten die Meinungsgegner lieber zur Tat. Dies führt bei der handelnden Seite zum Gefühl schnell und einseitig agieren zu können und so fühlt man sich unabhängig. Durch solche Aktionen soll auf die Gegenseite eine Überzeugungswirkung ausgelöst werden (vgl. Glasl, 2011: 251).

Es gibt einen Wechsel von der verbalen Kommunikation hin zur non-verbalen Kommunikation, welche nun viel stärker in den Vordergrund rückt. Die verbale Kommunikation weicht deutlich zurück. Dadurch treten viele Probleme zu Tage, denn die Parteien müssen nun die Verhaltensweise des Anderen interpretieren und die non-verbale Kommunikation wird zunehmend komplexer. Oftmals sind Fehleinschätzungen das Resultat und die Parteien tendieren ohnehin schon dazu, die Vorhaben der Gegenseite eher negativ als positiv zu bewerten.

Das non-verbale Verhalten wird als wahrhaftiger empfunden und die Aufmerksamkeit fixiert sich auf dieses. In Untersuchungen von D. Bugental, J. Kaswan und L. Love in den 70er Jahren konnte festgestellt werden, wenn das Auftreten von positiven und negativen Signalen parallel erfolgt (zum Beispiel netter Text, der harsch vorgelesen wird) weist man dem Negativen mehr Glaubhaftigkeit zu (vgl. Glasl, 2011: 252, 253). In dieser Phase kann es sehr schnell zur Beschleunigung des Konflikts kommen.

4. Images und Koalitionen

Auf der vierten Stufe ändert sich der Ausgang des Konflikts von einer „win-win“ Situation zu einer „win-lose“ Situation. Ziel der Parteien ist es, die eigene Existenz zu sichern und eine Niederlage beim Gegner herbeizuführen. Feindselige Einstellungen entwickeln sich und verhärten sich permanent. Alles, was die gegnerische Partei ausmacht, wird als negativ eingestuft und als Gegensatz zu sich selbst verstanden. Es kann zu einer Art von Fanatismus kommen: man reduziert auf wenige Hauptargumente, isoliert Zusammenhänge und verteidigt diese rigoros. Verhaltensweisen werden verallgemeinert und zu einem selbsterschaffenen Bild der Gegenseite zusammengesetzt. Dieses Bild ist eindeutig von Stereotype gezeichnet (vgl. Glasl, 2011: 256, 257). Das Selbstbild wird weitaus positiver und überlegener eingestuft, wohingegen das Feindbild in scharfem Kontrast dazu steht und Schwächen übermäßig hervorgehoben werden (vgl. Glasl, 2011: 257).

5. Gesichtsverlust

Mit „Gesichtsverlust“ meint Glasl das vermeintliche Enttarnen der Gegenseite. Man denkt, man hat die Absichten des anderen durchschaut, und diskriminiert ihn. Es kommt zum Vorwurf von Lüge, Manipulation oder Betrug (vgl. Glasl, 2011: 266).

Man drängt den anderen in zurechtgemachte Feindbilder und reizt den Gegner. Die beiden Seiten verharren in ihren negativen Bindungen. Beide Konfliktparteien nehmen das Verhalten des anderen nur mehr

subjektiv wahr, das heißt, komme was wolle, es wird nur mehr das Negative gesehen. Es ist ein gravierender Vertrauensbruch entstanden (vgl. Glasl, 2011: 270).

Glasl vergleicht diese Stufe mit einer „Echo-Höhle“ - jeder der Involvierten hört nur noch seine eigenen Beschwerden. Die Meinung über den Gegner wird von den Gleichgesinnten ähnlich einem Echo verstärkt. Ab dieser Stufe geht der Konflikt um Werte. Im Gegensatz zu vorher stehen nun die ideellen Werte im Vordergrund, mit denen sich jede Konfliktpartei identifiziert. Es wird zur größten Aufgabe den Gegner anzugreifen und ihm Schaden zuzufügen (vgl. Glasl, 2011: 271, 272).

6. Drohstrategien und Erpressung

Auf dieser Stufe kommt es zur Radikalisierung des Verhalten der Parteien. Es werden Drohungen eingesetzt, um das Verhalten des Gegners zu beeinflussen. Wird eine Drohung ausgesprochen, reagiert auch die andere Seite mit einer solchen. Dies führt zu einer schnellen Eskalation des Konflikts, der zunehmend gewalttätiger wird. Es schiebt sich ein Keil zwischen die beiden Parteien. Der Stress wird größer und auf Grund dessen kommt es vermehrt zu unüberlegten Entscheidungen (vgl. Glasl, 2011: 277-279).

„Das Spielen mit Gefühlen der Angst ist eine der fatalen Erscheinungen der sechsten Eskalationsstufe. Angst bewegt dann die Parteien zu mehr irrationalem Verhalten, dessen Auswirkungen sich der Kontrolle der Agierenden entziehen.“ (Glasl, 2011: 282)

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

Resultierend aus dem Verhalten auf der vorhergehenden Stufe tritt bei beiden Beteiligten ein Verlust von Sicherheit auf und man misstraut grundsätzlich den Absichten des anderen. Das Interesse den Konflikt gemeinsam bei Seite zu legen besteht an dieser Stelle nicht mehr. Das neue Ziel ist die Schädigung des Gegners, auch wenn dies bedeutet, dass man selbst Verluste zu verbuchen hat. Menschliche Gefühle haben

hier keinen Platz mehr. Das Gefühl keine Macht über das Handeln der Gegenseite zu haben wird mit Zerstörungswut kompensiert, was einem selbst wie ein Gewinn erscheint (vgl. Glasl, 2011: 292-294).

Auf dieser Stufe kommuniziert man nur mehr einseitig, man legt keinen Wert mehr auf die Reaktion des Gegenübers. Durch das Beenden der Kommunikationsbeziehung können Zeichen, welche zu einer Lösung des Konflikts beitragen würden, oft nicht mehr wahrgenommen werden (vgl. Glasl, 2011: 296).

8. Zersplitterung, totale Zerstörung

Auf dieser Ebene erreichen die Vernichtungsakte ein neues Level. Man möchte nun gezielt die Existenz des Gegenübers zerstören. Es wird versucht Missgunst in den anderen Reihen zu stiften. Ziel ist es den Gegner so anzugreifen, dass dessen Lebensgrundlage ruiniert wird. Man hält sich selbst nur zurück, weil man weiß, dass mehr Ausübung von Gewalt auch für einen selbst negative Folgen hätte (vgl. Glasl, 2011: 297-299).

Sobald man vor diesen Auswirkungen nicht mehr zurückschreckt, ergibt sich unweigerlich die nächste und letzte Stufe.

9. Gemeinsam in den Abgrund

Ein Ausweg aus dem Konflikt ist nun nicht mehr möglich, es wird von allen vorhandenen Ressourcen Gebrauch gemacht um dem anderen zu schaden. Explizit für diese letzte Stufe der Skala ist, dass man für die Vernichtung des Feindes auch die eigene in Kauf nimmt (vgl. Glasl, 2011: 299, 300).

6.4 Konfliktlösung

Genauso, wie es verschiedene Modelle von Konfliktarten gibt, bestehen auch mehrere Ansätze für Konfliktlösungen.

Zum Beispiel sieht Schwarz den Modus der Konfliktlösung dann erreicht, wenn beide Konfliktpartner die Gegensätze so weit reduziert haben, dass es zu einem Wiedererlangen der Handlungsfähigkeit kommt. Er ordnet die unzähligen Lösungen, die sich für Konflikte bieten, sechs Grundmustern zu:

1. Flucht

Bezugnehmend auf die Entwicklung der Zivilisation beschreibt Schwarz das Fluchtverhalten der Primaten, welche als Fluchtwesen gelten, da sie aus Mangel an Waffen in einer Konfliktsituation flüchten. Durch die Sesshaftigkeit ist die Gefahr und somit das Fluchtverhalten gesunken. Instinktiv ist das Flüchten im Menschen noch immer vorhanden. Schwarz meint, dass dies durchaus auch ein Vorteil sein kann, da dies eine sehr unkomplizierte Lösung darstellt, bei der niemand verliert.

Oft kann ein unausgetragener Konflikt jedoch Aggression auslösen, d.h. die Aggression tritt an Stelle des Fluchtverhaltens. Der große Nachteil bei Flucht in einem Konflikt besteht im Wegfall des Lernprozesses (vgl. Schwarz, 2014: 283-285).

2. Vernichtung des Gegners

In früheren Zeiten wollte man mit dem Kampf die Gegenseite ausschalten. Das Gute dabei war, dass das Gegenüber für immer vernichtet wurde. Heutzutage findet sich dies bei großen Konzernen, welche nach einer Monopolstellung streben. Wenn stets ein Vernichtungskampf stattfindet, können sich die Konfliktparteien nicht weiterentwickeln. Dies gilt ebenfalls, wenn keine Opposition erlaubt ist (vgl. Schwarz, 2014: 286-288).

3. Unterordnung des einen unter den anderen

Schwarz beschreibt die Stufe der Unterwerfung als die bedeutsamste im Hinblick auf die Entwicklung der Zivilisation. Charakteristisch ist, dass nicht mehr die Vernichtung der Gegenseite das Ziel ist, sondern die Unterwerfung. Schwarz bezeichnet das als „Zeitalter der Sklaverei“. Es

entwickelte sich ein Hierarchiesystem, wobei derjenige, der sich in der höheren Position befindet, schlussendlich Recht behält. Dies kann nur funktionieren, wenn beide dieses System anerkennen. Mit der Unterwerfung verliert man zwar an Unabhängigkeit, gewinnt jedoch an Sicherheit. Dieses System bringt aber auch Nachteile, zum Beispiel nicht das, was Rechtens ist, gewinnt, sondern derjenige mit größerer Macht. Außerdem wird so der Konflikt nicht primär gelöst, er bleibt im Verborgenen bestehen (vgl. Schwarz, 2014: 289-291).

4. Delegation an eine dritte Instanz

Oft wird zu einem Konflikt eine dritte Partei hinzugezogen. Dies bietet folgende Vorteile: Die dritte Person vermittelt, bemüht sich um Kommunikation zwischen den Konfliktparteien und hat die Fähigkeit die Situation von außen zu betrachten. Diese Entwicklung ist ein Fortschritt, weil der Dritte schafft, was die zwei Parteien untereinander ohne dessen Eingreifen nicht zuwege gebracht hätten (vgl. Schwarz, 2014: 293-294).

„Dieses Prinzip der Transformation eines Problems (Unterschiedes oder Gegensatzes) auf eine „höhere Ebene“, wo der Gegensatz verschwindet, ist eine der größten Kommunikationserfindungen in der Geschichte der Kulturen.“

Schwarz, 2014: 295

5. Kompromiss

Schwarz bezeichnet die Stufe Kompromiss als eine selbstbestimmende Lösung des Konflikts. Man verzichtet auf eine höhere Instanz und arrangiert eine Teileinigung. Gut daran ist, dass eine Einigung stattfindet, obwohl nur ein Teil der Interessen durchgesetzt werden konnte und nicht alle (vgl. Schwarz, 2014: 304).

6. Konsens

Diese Stufe kann nur eintreten, wenn alle anderen Stufen nicht funktionieren. Es gibt Situationen, in denen beide Parteien Recht haben. Schwarz nennt als Beispiel ein weinendes Kind, mit dem man auf zwei Arten umgehen kann, entweder man tröstet es, oder man schimpft es. Hier gibt es kein eindeutiges richtig oder falsch. Der Konflikt lässt sich bearbeiten, indem sich beide Parteien auf einen „dialektischen

Entwicklungsprozess“ einlassen, d.h. die Situation wird diskutiert. Ziel ist es, Gegensätze neu umzuformen, und so soll eine neue gemeinsame Basis entstehen (vgl. Schwarz, 2014: 304-308).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Konflikte, die man in irgendeiner Form lösen oder bearbeiten will, zwangsläufig zu einem Kommunikationsprozess führen.

7. Aktueller Forschungsstand

Die Folgenden Studien wurden ausgewählt, da sie sich unter anderem mit introvertierten Nutzern beschäftigen. Diese fühlen sich oft mit direkter Kommunikation überfordert, können aber durch die Nutzung der Neuen Medien von schriftlicher Kommunikation profitieren.

7.1 Reid & Reid „The expressive and conversational affordances of mobile messaging“

In der 2007 durchgeführten Studie von Reid & Reid in Plymouth, UK, wurden knapp über 600 Teilnehmer zu ihren Gewohnheiten bezüglich SMS-Nutzung online befragt. Die befragten Personen waren zwischen 16 und 55 Jahre alt. Der Durchschnitt lag allerdings bei 21 Jahren (vgl. Reid & Reid, 2010: 8). Erwähnenswert ist auch, dass 45% der Teilnehmer Studenten waren, die auf Grund ihres Studiums von Familie und Freunden örtlich getrennt waren (vgl. Reid & Reid, 2010: 18).

Selbsteinschätzung in Bezug auf Medienkompetenz ist eine Voraussetzung für die Nutzung der neuen Kommunikationstechnologien. Aktives Lernen und Erforschung der Möglichkeiten sind ausschlaggebend für die effektive Verwendung der Neuen Medien (vgl. Reid & Reid, 2010: 19).

Es erscheint, als könnte erst durch eine selbstsichere Verwendung des Mediums die Nutzung überhaupt etabliert werden.

Vor allem die Einschätzung der eigenen Fähigkeiten beeinflusst das Nutzungsverhalten der Jugendlichen in Bezug auf Neue Medien (vgl. Reid & Reid, 2010: 4).

Die ursprüngliche These von R. Kraut, dass die Nutzung des Internets soziale Beziehungen fördert, aber nur für extrovertierte User, können Reid & Reid mit ihren Studienergebnissen nicht bestätigen (vgl. Reid & Reid, 2010: 20). Kraut geht davon aus, dass introvertierte User noch mehr vereinsamen und nur die schon ohnehin kontaktfreudigen Benutzer davon profitieren (rich get richer) (vgl. Kraut, 1998: 1028). Gegensätzlich dieser Annahme kommen Reid & Reid zu dem Schluss, dass auch introvertierte User daraus profitieren können, wenn sie die Ausdrucksmöglichkeiten erkannt haben (poor get richer).

Gerade der Wegfall der typischen direkten Kommunikationsaspekte (wie Mimik, Gestik, Tonfall etc.) wirken sich positiv auf die Selbstdarstellung der introvertierten User aus.

Diese User fühlen sich oft mit direkter Kommunikation überfordert, da viele verschiedene Aspekte auf einmal auf das Individuum einwirken und sie vermehrt Aufmerksamkeit auf die negativen Rückmeldungen nehmen. Fehlen jedoch diese direkten Signale, die der Gesprächspartner aussendet, wird den introvertierten Individuen eine effektivere Art der Kommunikation ermöglicht (vgl. Reid & Reid, 2010: 6). Die Formulierung der Nachricht rückt in den Vordergrund. Neben der Möglichkeit sich die Nachricht oder die Antwort genau zu überlegen, hat man auch Gelegenheit diese nochmals zu editieren oder sogar zu löschen, bevor man sich zum Senden entschließt.

Weiters können manche Nutzer via SMS leichter ihr wahres Ich zeigen und entwickeln sogar eine Selbstdarstellung, die sich von ihrer reservierten Persönlichkeit in der face-to-face Kommunikation unterscheidet (vgl. Reid & Reid, 2010: 6).

Reid & Reid begründen dies auf eine Studie von Thurlow. Aus dieser geht hervor, dass zwei Drittel der von Studenten verfassten Textnachrichten der Freundschaftspflege dienen und weiters romantische und intime Inhalte haben.

Nur ein Drittel beinhaltet praktische und funktionale Sachverhalte (vgl. Thurlow, 2003).

Vor allem Jugendlichen und jungen Singles sind die Vorteile von Texting bei der Selbstpräsentation bewusst. Man kann selbst wählen, ob man eine Beziehung aufnehmen möchte, und bewegt sich so in einem sicheren Umfeld (vgl. Ling, 2002: 20).

Reid & Reid geben an, dass für manche User Instant-messaging and Texting zum bevorzugten Kommunikationsmittel geworden ist (vgl. Reid & Reid, 2010: 3).

Allerdings ist dies nicht die Regel. Es gibt durchaus auch User, die in gewissen Situationen lieber ein Telefongespräch führen, auch wenn die Mehrheit dieser Altersgruppe den schriftlichen Kommunikationsweg wählen würde (vgl. Haste, 2005: 9).

7.2 Studie „Persönlichkeitsmerkmale und die Kommunikation im Internet“

Es stellt sich jedoch allgemein heraus, dass Persönlichkeitseigenschaften in Bezug auf die Nutzung des Internets oft einen schwachen Zusammenhang aufweisen. Heute wird für Online-Befragungen bezüglich der Persönlichkeitsmerkmale vor allem der IPIP40 („International Personality Item Pool“) Fragebogen nach Lewis R. Goldberg genutzt. Diese Methode ist allgemein anerkannt und frei verfügbar (viele andere Untersuchungsverfahren sind urheberrechtlich geschützt). Im Gegensatz zu früher besteht so die Möglichkeit Ergebnisse einfacher zu vergleichen (vgl. Jude / Hartig / Rauch, 2005: 122, 124).

In der Studie „Persönlichkeitsmerkmale und die Kommunikation im Internet“ zeigen sich positive Relationen der Extraversion und der Nutzungshäufigkeit des Internets zur Kommunikation. Die Kommunikationsqualität in E-Mails, Chat, etc. wird aber auch von extrovertierten Individuen als niedriger eingeschätzt als im persönlichen Gespräch oder Telefonat. Die befragten Personen (ca. 900) waren im Alter zwischen 16 und 35 Jahren und ausschlaggebend für deren Auswahl war das Kriterium der konstanten Internetnutzung (täglich mind. eine

Stunde innerhalb der letzten 2-3 Jahre) (vgl. Jude / Hartig / Rauch, 2005: 124, 129). Wie auch in der oben zitierten Studie von Reid & Reid fällt es den Befragten leichter eigene Gefühle schriftlich auszudrücken, jedoch wird die emotionale Einschätzung des Kommunikationspartners als schwieriger empfunden. Die Wahrnehmung der Qualität der Kommunikation im Zusammenhang mit Emotionen sinkt deutlich, je technischer das Medium ist (vgl. Jude / Hartig / Rauch, 2005: 126, 127).

Wie im weiter oben erwähnten „Media Richness Modell“ erfolgt die Wahl des Kommunikationsmediums so, dass Unsicherheiten und Ambiguität minimiert werden können. Situationen, in denen sich das Komplexitätspotenzial erhöht, wären zum Beispiel Konflikte. Hier wirken sich Persönlichkeitsmerkmale stärker auf die Wahl des Kommunikationsmediums aus (vgl. Daft, Richard L. / Lengel, Robert H. (1986): 554-571, zit. nach Hertel et al., 2005: 136).

Hertel et al. untersuchten Persönlichkeitsmerkmale im Zusammenhang mit der Wahl des Kommunikationsmediums. Dafür wurden knapp 250 Personen herangezogen, die in der Mehrheit Studenten waren. Bei zeitnahen Kommunikationsprozessen steigt die Intensität. Dies kann entweder positive aber auch negative Aspekte mit sich bringen, je nach dem, wie das Individuum dies für sich einstuft. Handelt es sich um kontroverse Inhalte, kommt es leicht zu einer Steigerung von sozialem Druck und negativen Emotionen. Hier zeigt sich, dass introvertierte Personen von der Wahl eines schriftlichen Kommunikationsmediums Vorteile haben können (zum Beispiel bleibt mehr Zeit um Argumente zu formulieren) (vgl. Hertel et al., 2005: 135). In Konfliktsituationen zeigt sich eine größere Vorliebe für das direkte Gespräch. Bei Introvertierten ist dies nicht der Fall. Sie bevorzugen hier den schriftlichen Kommunikationsweg.

7.3 Jugend Information und Medien Studien

Erwähnenswert sind die nachfolgend beschriebenen Studien. Diese zeigen interessante Daten zu Untersuchungen betreffend der Jugendlichen und deren Mediennutzungsverhalten. Beachtlich ist vor allem das Ausmaß der Nutzungshäufigkeit der Neuen Medien.

7.3.1 JIM-Studie 2014

Instant Messaging kann nicht nur über den Computer genutzt werden, denn dank des Smartphones ist auch unterwegs die Möglichkeit geboten computervermittelte Kommunikation zu nutzen.

In der JIM-Studie werden für die Untersuchungen zu Jugend, Information und (Multi-) Media, Jugendliche im Alter zwischen zwölf und 19 Jahren herangezogen. Insgesamt wurden 1.200 deutsche Jugendliche im Jahr 2014 befragt.

In der Rubrik „Handy und Smartphone“ werden verschiedene Punkte untersucht. Auffällig ist, dass im Vergleich zum Jahr 2010, wo nur jeder siebente Jugendliche ein Smartphone besaß, dieser Wert mittlerweile auf 88 Prozent angestiegen ist. Hier wurden gewöhnliche Handys nicht mit einberechnet. Zählt man hier Handy und Smartphone als eine Kategorie, waren 97 Prozent aller Jugendlichen im Jahr 2014 im Besitz eines eigenen Handys oder eines Smartphones (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 45).

Es zeigte sich auch, dass es sich bei den Geräten, die die Jugendlichen besitzen, nicht um alte Modelle der Eltern oder Geschwister handelt, denn im Durchschnitt sind die Geräte nicht älter als 16 Monate. Außerdem haben rund drei Viertel der jugendlichen Smartphonebesitzer eine Flatrate, mit der sie das Internet voll ausschöpfen können. Auch schon bei den Zwölf- und 13-Jährigen hat jeder Zweite eine Flatrate für die Internetnutzung (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 46).

Durch die Weiterentwicklung der Endgeräte vom schlichten Handy, das gerade zum Telefonieren reichte, hin zum Alleskönner Smartphone, gab es auch bei den Nutzungsgewohnheiten der Jugendlichen viele Änderungen zu verzeichnen. Standen früher die Funktionen Telefonieren und SMS-Versenden an oberster Stelle, so wird dies im Jahr 2014 durch Musik hören und Internetnutzung verdrängt. Musik hören steht mit 78 Prozent an erster Stelle, gefolgt von Internetnutzung mit 75 Prozent. Telefonieren wurde auf Platz Drei zurückgedrängt und SMS-Schreiben geben nur mehr 45 Prozent der Jugendlichen an. Warum das Kommunizieren bei den Jugendlichen via SMS so einen Rückgang hatte, wird im tieferstehenden Text ersichtlich. Im Jahr 2013 gaben noch 72 Prozent der befragten Jugendlichen an, SMS zu nutzen (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 47).

Erwähnenswert ist, dass - auch wenn sich die genannten Tätigkeiten mit zunehmendem Alter der Jugendlichen kaum verändern - die Handysfunktionen umso öfter genutzt werden, je älter die befragten Jugendlichen sind (bis auf die Kategorie „Handyspiele“) (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 48).

Auch die Apps, die Jugendliche verwenden, wurden in die Untersuchung mit einbezogen. Rund 18 zusätzliche Apps hatten die befragten Jugendlichen auf ihrem Smartphone geladen. Bei der Frage nach den wichtigsten Apps lagen Messenger-Apps mit 86 Prozent ganz vorne, mit der häufigsten Nennung von WhatsApp. An zweiter Stelle mit 46 Prozent wurden Apps von Social Media Sites genannt, meist Facebook. Foto-Apps wie Instagram wurden von 26 Prozent der Befragten angegeben und sind somit auf Platz Drei. Deutlich ist, dass die Kommunikation (via Messenger- oder Community-Apps) an Stellenwert gewinnt, je älter die Jugendlichen sind (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 49,50).

Die JIM-Studie aus dem Jahr 2014 geht auch genauer auf das Phänomen WhatsApp ein, das deutlich die Nutzung von SMS in den Hintergrund gedrängt hat und bei fast allen Jugendlichen sehr beliebt ist. Von den befragten Jugendlichen, die ein Smartphone besitzen, gaben 94 Prozent an, WhatsApp installiert zu haben. Es konnten keine gravierenden Unterschiede nach

Geschlecht oder Bildungsstand verzeichnet werden. Die Zahlen der Nutzung von WhatsApp lassen einen Rückschluss auf die Wichtigkeit dieser Funktion im Alltag der Jugendlichen zu: 86 Prozent gaben an, WhatsApp täglich zu nutzen. Die App hat sich bei den Jugendlichen als Kommunikationsform im Freundeskreis etabliert. Die Teenager rufen WhatsApp im Durchschnitt täglich 26 Mal auf. Jeder Fünfte User sogar über 50 Mal täglich. Die App konnte sogar die Beliebtheit von Facebook zurückdrängen, denn 83 Prozent der Befragten gaben an, WhatsApp sei für sie relevanter als Facebook. Nur 10 Prozent entschieden sich gegen WhatsApp und wählten Facebook als für sie persönlich am wichtigsten (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 50).

Auch im Jahr 2013 zeigte sich WhatsApp schon als sehr beliebt bei den befragten Jugendlichen. 80 Prozent der Jugendlichen reihten WhatsApp an erste Stelle, als es um die wichtigste App auf ihrem Smartphone ging (vgl. Feierabend / Karg / Rathgeb, 2013: 53).

Bedeutend ist, dass es im Jahr 2013, im Vergleich zu 2014, einen gravierenden Unterschied in Bezug auf die Handynutzung gibt. Die befragten Jugendlichen gaben in der JIM-Studie 2013 nämlich Telefonieren und SMS-Schreiben noch als die wichtigsten Funktionen an, die sie auf ihrem Handy/Smartphone nützen (vgl. Feierabend / Karg / Rathgeb, 2013: 54).

Innerhalb eines Jahres hat sich diese Präferenz der Nutzung gewandelt und Telefonieren und vor allem SMS-Schreiben sind in den Hintergrund gerückt. Ursprüngliche Grundfunktionen des Handys bzw. Smartphone werden durch Messenger-Apps zweitrangig.

Ein interessanter Punkt der Studie widmete sich der Nutzung von verschiedenen Endgeräten in spezifischen Situationen. Die Jugendlichen wurden befragt, in welcher Situation sie die Nutzung welches Endgeräts bevorzugen, und auch hier bleibt der Trend des Smartphones ungebrochen.

Da in vielen Haushalten neben einem Computer auch ein Laptop sowie ein Tablet und Smartphone vertreten sind, wurden speziell nur diese Jugendlichen herangezogen, wo diese Gegebenheit eintritt.

Vor allem für das Kommunizieren mit dem Freundeskreis gaben 88 Prozent der Befragten das Smartphone als erste Präferenz an (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 55).

Der Laptop wird entweder für Recherche oder zum Ansehen von Filmen oder Serien genutzt. Hier gibt es einen geschlechtsspezifischen Unterschied, denn Mädchen nutzen lieber den Laptop, wohingegen bei den Jungen der Computer bevorzugt wird.

Zusammenfassend lässt sich zum Jahr 2014 vor allem feststellen, dass den Jugendlichen ein sehr vielfältiges Medienangebot zur Verfügung steht. In den Haushalten gehören Handy, Fernseher, Computer und Laptop zum Standard. Smartphones sind schon in 94 Prozent der Familien der befragten Jugendlichen verbreitet und auch der Besitz eines Tablet-PCs nimmt deutlich zu (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 58).

Das Smartphone vereint dabei mehr und mehr Funktionen unterschiedlicher Endgeräte und es konnte gezeigt werden, dass dieses nun eher herangezogen wird als die herkömmlichen Geräte. Außerdem wurden die klassischen Gründe zur Nutzung des Handys ins Abseits gedrängt. Musik hören und im Internet surfen stehen nun im Gegensatz zu Telefonieren und dem Schreiben von SMS an erster Stelle (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 60).

Das Smartphone ist im Alltag der Jugendlichen omnipräsent und die Folgen sind andauernde Erreichbarkeit und eine große Menge an Informationen und Nachrichten jeden Tag. Die JIM-Studie weist darauf hin, dass auch für Smartphones Rahmenbedingungen für Minderjährige geschaffen werden müssen, so dass eine unbedenkliche Nutzung gewährleistet ist. Es gilt, die Jugendlichen nun in der positiven Nutzung des Gerätes zu schulen (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2014: 61).

7.3.2 JIM STUDIE 2015

Durch die Untersuchung der Nutzungshäufigkeit konnte festgestellt werden, dass das Handy mit 89 Prozent immer noch das am häufigsten genutzte Medium ist (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2015: 11).

Die Handy- und Internetnutzung in der Freizeit ist auch im Jahr 2015 noch auf Platz Eins der befragten Jugendlichen und reiht sich vor Fernsehen, Radio und

MP3 etc. ein (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2015: 11). Das stimmt auch mit der subjektiven Wahrnehmung der Befragten bezüglich der Wichtigkeit verschiedener Medien überein: das Internet hat mit 90 Prozent den höchsten Stellenwert.

Wie im Vorjahr ist auch 2015 wieder der Bereich Kommunikation die beliebteste Online-Aktivität bei Jugendlichen zwischen zwölf und 19 Jahren. Auch das Nutzungsverhalten in Bezug auf Geschlecht hat sich nicht sehr verändert: Mädchen verbringen die Hälfte ihrer Zeit online mit verschiedenen Kommunikationsangeboten, zum Beispiel Communities, Chat, Mail. Männliche Jugendliche spielen drei Mal so oft Online-Spiele wie Mädchen, wobei dennoch auch bei ihnen Kommunikation immer noch auf dem ersten Platz liegt (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2015: 31).

Die Zahl der jugendlichen Smartphonebesitzer ist gegenüber dem Vorjahr ebenfalls gestiegen und beträgt nun 92 Prozent der Befragten (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2015: 54). An der Spitze der drei wichtigsten Apps reihen die Jugendlichen mit 91 Prozent Instant-Messenger Apps wie zum Beispiel WhatsApp, gefolgt von Sozialen Netzwerken mit 37 Prozent und an Stelle Drei wurden Kamera-Apps gereiht (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2015: 49,50). Auch hier sieht man deutlich, dass Apps, über welche die Jugendlichen kommunizieren können, für sie von größter Bedeutung sind und sie diese auch am häufigsten nutzen.

7.3.3 JIM Studie 2016

In fast jedem deutschen Haushalt mit Zwölf- bis 19-Jährigen besitzen diese Jugendlichen ein Handy (dies sind 97 Prozent, wobei 95 Prozent davon ein Smartphone nutzen) (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2016: 7). Neben Mobiltelefonen sind außerdem Computer oder Laptop, Fernsehapparate und Internetzugang zur Nutzung verfügbar (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2016: 6).

Die Mediennutzung in der Freizeit der Jugendlichen hat sich zum Vorjahr etwas verändert. Platz Eins und Zwei mit Handynutzung und Internet sind unverändert, Musik hören jedoch hat einen größeren Stellenwert und ist nun auf Platz Drei vorgerückt. Das Handy wird von den Heranwachsenden in der Freizeit täglich von 92 Prozent genutzt (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2016: 11). Auch die tägliche Nutzungsdauer des Internets hat sich im Vergleich zum Vorjahr von 80 Prozent (im Jahr 2015) auf 87 Prozent erhöht - Zugang zum Internet wird mindestens einmal täglich in Anspruch genommen (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2016: 56).

Wie auch schon im Jahr 2015 nimmt die Kommunikation mit 41 Prozent den höchsten Stellenwert bei der Online-Aktivität ein (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2016: 28). Ebenso befindet sich WhatsApp noch immer an erster Stelle, wenn es um die meist genutzten Apps geht. Von den befragten Jugendlichen nutzen 89 Prozent diese Applikation täglich zum kommunikativen Austausch. Im Jahr 2016 liegen die Apps Instagram und Snapchat auf Platz Zwei und Drei - die Nutzung von Facebook ist eher etwas zurückgegangen im Vergleich zu den Vorjahren (vgl. Feierabend / Plankenhorn / Rathgeb, 2016: 56, 57).

Anhand der JIM Studien lässt sich das Nutzungsverhalten der Jugendlichen optimal nachverfolgen. Außerdem kann man auch klar Trends von verschiedenen Social Media Plattformen herauslesen. WhatsApp steht seit den letzten Jahren deutlich an erster Stelle. Kommunikation via Internet ist für die junge Generation ein wichtiger Bestandteil des Alltags der für sie selbstverständlich ist.

Die genauere Beleuchtung der JIM Studien soll an diesem Punkt vor allem verdeutlichen, wie allgegenwärtig die Neuen Medien für Digital Natives sind und welchen Stellenwert sie ihnen selbst zuschreiben. Die Annahme, dass immer mehr Abläufe durch schriftliche Kommunikation via Internet erfolgen, ist also nicht weiterhergeholt.

8. Untersuchungsdesign

8.1 Begründung der Methodenwahl

Da ein Vergleich zweier Generationen erarbeitet werden soll und die forschungsleitenden Fragestellungen nicht auf Meinungen Einzelner abzielen, sondern auf ein kollektives Orientierungsmuster dieser, erscheint die Gruppendiskussion als Erhebungsinstrument sinnvoll. Das Auswertungsverfahren soll anhand der dokumentarischen Methode nach Ralf Bohnsack erfolgen.

Für die Untersuchung sollen künstliche Gruppen herangezogen werden.

Obwohl alle Teilnehmer der Diskussion spezifisch nach ihrer Generation ausgewählt wurden und so gemeinsame Bezugspunkte bestehen, handelt es sich doch um künstlich zusammengestellte Gruppen. Im Gegensatz dazu gibt es Realgruppen, die im täglichen Leben einen sozialen Bezug zueinander haben.

Der Vorteil einer künstlichen Gruppe (auch ad hoc-Gruppe) liegt darin, dass man bei heikleren Themen meist leichter und offener miteinander kommuniziert, als wenn sich die Teilnehmer aus dem sozialen Umfeld bereits kennen (vgl. Bohnsack / Przyborski / Schäffer, 2010: 15). Man kann zum Beispiel vor Arbeitskollegen, oder bei Klassenkameraden, mit denen man täglich agiert, nicht so frei heraus alles sagen, was man sich denkt.

Bei beiden Gruppenzusammensetzungen gibt es sowohl Vor- als auch Nachteile. In der Realgruppe finden die Teilnehmer meist schneller in die Diskussion, da sie sich persönlich kennen. Dies kann jedoch auch zum Nachteil werden, denn nicht alle Themen können ganz offen angesprochen werden, da es möglicherweise durch die bestehende Bekanntschaft zu einer Hemmschwelle kommt. Trotzdem weist man Realgruppen wegen ihrer Beschaffenheit eine hohe Validität zu.

Bei ad hoc-Gruppen wird genau dies zum Vorteil - die Teilnehmer können auf Grund der Unbekanntheit viel offener sprechen, weil es wahrscheinlich so ist, dass sie im täglichen Leben nichts miteinander zu tun haben.

Passend zum Forschungsinteresse sollen für die Untersuchung ad hoc-Gruppen herangezogen werden, um bei den Teilnehmern eine möglichst große Gesprächsbereitschaft und Mitteilsamkeit zu erreichen (vgl. Lamnek, 2005: 108, 109).

Da es sich um ein kollektives Phänomen handelt, erscheint es nur logisch eine Methode zu nutzen, welche es auch vermag kollektive Inhalte festzuhalten. Loos und Schäffer sehen den Vorteil von Gruppendiskussionen vor allem darin, dass kollektive Orientierung nicht über einen direkten Zugang wie statistische Häufigkeiten erlangt wird, sondern anhand einzelner Fälle, bei welchen man sich jedoch nicht im Einzelfall verliert (vgl. Loos / Schäffer, 2001: 3).

Was ausschlaggebend ist, sind Interaktionen im sozialen Kontext und nicht das individuelle Verhalten. Man versteht die Diskussionsgruppen deshalb als repräsentativ für makrosoziale Einheiten. Ziel ist die Generierung von Ideen und Hypothesen, jedoch nicht deren Überprüfung oder empirische Fundierung, denn bei wiederholtem Zusammentreffen können sich angesprochene Themen Einzelner oder auch der Verlauf der Diskussion ändern (vgl. Przyborski / Wohlrab-Sahr, 2014: 89).

8.2 Die Gruppendiskussion

Das Gruppendiskussionsverfahren als Erhebungsinstrument kam ab Ende der 40er Jahre erstmals in den USA und in Großbritannien zum Einsatz. Es etablierte sich dort unter dem Namen „focus groups“ als ein Verfahren im Zuge der Umfrageforschung (vgl. Bohnsack / Marotzki / Meuser, 2011: 75).

Mitte der 50er Jahre kam das Verfahren der Gruppendiskussion in Verbindung mit der Frankfurter Schule zum ersten Mal in Deutschland zum Einsatz. Es entstanden vor allem Studien im Bereich der Bildungswissenschaften und Medienforschung (vgl. Bohnsack / Marotzki / Meuser, 2011: 75).

Maßgebend für die Weiterentwicklung des Gruppendiskussionsverfahren waren die Arbeiten von Werner Mangold. Er begründete einen Paradigmenwechsel,

weg von der Ermittlung von Meinungen und Einstellungen Einzelner, hin zu der Erforschung kollektiv verankerter Orientierung, jedoch ohne grundagentheoretische Begründung.

Ralf Bohnsack nahm Mitte der 80er Jahre die grundagentheoretische Fundierung wieder auf, was zur Etablierung in der qualitativen Forschung führte (vgl. Bohnsack / Marotzki / Meuser, 2011: 76).

8.2.1 Das Gruppendiskussionsverfahren nach Ralf Bohnsack

In den Mittelpunkt stellt Bohnsack das Konzept des „konjunktiven Erfahrungsraums“ von Karl Mannheim.

Hier wird das Individuum als Gemeinschaftssubjekt verstanden, welches Erfahrungen sinnerfassend aus einem gemeinsamen Erfahrungszusammenhang erlangt. Konjunktive Erfahrungsräume zeichnen sich durch Gemeinsamkeiten wie zum Beispiel ähnlich soziale Verhältnisse, oder gemeinsamer Schicksalsschlag aus (vgl. Liebig / Nentwig-Gesemann, 2009: 103).

Die Gruppendiskussion wird der qualitativen empirischen Sozialforschung zugeordnet. Es handelt sich bei dem Terminus eher um einen Sammelbegriff, unter dem man generell die Befragung mehrerer Personen gleichzeitig versteht (vgl. Lühje, 2016: 157).

Nach Lamnek ist *„Die Gruppendiskussion (...) ein Gespräch mehrerer Teilnehmer zu einem Thema, das der Diskussionsleiter benennt, und dient dazu, Informationen zu sammeln“* (Lamnek, 2010: 372).

Man unterscheidet zwischen zwei Organisationsformen, und zwar den gängigen Fokus Groups (Gruppeninterviews) und der eher weniger weit verbreiteten offenen Gruppendiskussion.

Focus Groups sollen Informationen zu einem bestimmten Forschungsinteresse liefern. Deshalb gibt der Moderator einen relativ engen Leitfaden vor und greift

aktiv steuernd in die Diskussion ein (vgl. Lüthje, 2016: 158). Wie bei Einzelinterviews werden die Antworten der einzelnen Personen erhoben.

Der Aufwand, im Vergleich zu den Einzelinterviews, ist jedoch geringer und durch die Interaktion der Teilnehmer werden Ansichten oftmals spontaner und unkontrollierter ausgedrückt (vgl. Liebig / Nentwig-Gesemann, 2009: 103).

Die offene Gruppendiskussion hingegen versucht kollektive Phänomene wie Erfahrungszusammenhänge und Orientierung zu erforschen.

Der Moderator gibt das Thema vor, verhält sich jedoch dann eher passiv mit dem Ziel, die Diskussion wie ein normales Gespräch ablaufen zu lassen (vgl. Liebig / Nentwig-Gesemann, 2009: 104, 105).

Nachgefragt wird erst, wenn kein weiterer Beitrag zur Diskussion mehr geleistet wird. Die Teilnehmer sollen im Idealfall die Kommunikation selbst steuern und eine Gruppendynamik entwickeln (vgl. Lüthje, 2016: 162).

Es gibt verschiedene Möglichkeiten zur Analyse von Gruppendiskussionen. Cut-and-Paste-Technik (= deskriptiv-reduktive Analyse), Statistisch-reduktive Analyse, Interpretativ-reduktive Inhaltsanalyse, Interpretativ-rekonstruktive Inhaltsanalyse, Interpretativ-explikative Analyse (vgl. Lamnek, 2005: 9).

Grundlegend für die Methode des Gruppendiskussionsverfahren nach Bohnsack, ist einerseits die Differenzierung des immanenten Sinngehalts - dieser beleuchtet die Frage nach dem „Was“. Andererseits steht dem der dokumentarische Sinngehalt gegenüber, welcher nach dem Inhalt, dem „Wie“ fragt. Das heißt eine Interpretation ist nur unter Berücksichtigung von sozialen und kulturellen Aspekten möglich - es muss folglich alles im Zusammenhang betrachtet werden (vgl. Bohnsack, 2014: 65).

So sollen durch die Gruppendiskussionen Handlungsmuster aufgedeckt werden, welche genauere Informationen betreffend die Konfliktbearbeitung im Vergleich der Generationen Digital Immigrants und Digital Natives liefern.

Die Methode gliedert sich in vier Arbeitsschritte, welche nun in den genauer beschrieben werden.

8.2.2 Die interpretativ-rekonstruktive Inhaltsanalyse

Mit der Gesprächsanalyse dieser dokumentarischen Methode möchte man, als oberstes Ziel, kollektive Orientierungen erfassen. Damit gemeint ist, ob Menschen Gemeinsamkeiten oder bestimmte Zugehörigkeiten haben, oder auch nicht. Die Ausarbeitung dieser gemeinsamen, ähnlichen oder unterschiedlichen Erfahrungsräume/Zugehörigkeiten erfolgt mit Hilfe des Begriffsinventars von Aglaja Przyborski. Das Begriffsinventar zeigt, wie jemand Bezug zum Anderen nimmt, welches als Diskursorganisation bezeichnet wird. (vgl. Bohnsack, 2004, 11).

Nach den durchgeführten Diskussionen wurden die Aufnahmen transkribiert. Dazu wurden folgende allgemeine Transkriptionsrichtlinien herangezogen:

Zeichen	Bedeutung
L	Überlappung bei Sprecherwechsel
(.)	kurze Pause, max. bis eine Sekunde
(3)	Sekundenanzahl der Pause
<u>nein</u>	betont gesprochen
nein	laut gesprochen (im Vergleich zur allgemeinen Lautstärke)
°nein°	sehr leise (im Vergleich)
viellei-	Wort wird nicht fertig gesprochen
Nei::n	Wort wird langgezogen ausgesprochen Anzahl der : verweist auf Länge
(doch)	Schwierigkeit beim Verstehen der Tonaufzeichnung
()	nicht verständliche Aussage - umso größer der Abstand der Klammern desto länger die Dauer
((räuspern))	Hinweis zu Vorkommnissen die neben Sprachverlauf passieren
@ (.) @ , @ (3) @ , @ (super) @	Sprecher lacht auf, Dauer des Lachens, Sprecher spricht das Wort lachend

Tabelle 1: Transkriptionsrichtlinien (vgl. Bohnsack, 2014: 253,254)

Anschließend erfolgen die weiteren Schritte zur Auswertung des zu untersuchenden Materials.

8.3 Vier Arbeitsschritte der Interpretation

Im ersten Schritt der **formulierenden Interpretation** wird der Inhalt zusammengefasst und die angesprochenen Themen aufgelistet. Themen und Unterthemen werden festgehalten und dahingehend unterschieden, ob sie von den Diskussionsteilnehmern oder von der Diskussionsleitung eingebracht wurden. Sowohl der Inhalt als auch die Struktur des Textes werden übersichtlich dargestellt (vgl. Liebig / Nentwig-Gesemann, 2009: 108).

Dann werden jene Passagen ausgewählt, die relevant sind für die Forschungsfrage und die vergleichbar sind mit anderen Themen in der Gruppe oder mit anderen Gruppen. Außerdem werden jene Stellen mit einer hohen Dichte an Interaktionen ausgewählt, sogar unabhängig von den dabei behandelten Themen (vgl. Lamnek, 2005: 206). Diese ausgewählten Passagen werden dann einer formulierenden Interpretation unterworfen, wobei das Thema mit seinen Unterthemen rekonstruiert werden soll.

Als zweiter Schritt folgt die **reflektierende Interpretation**, die sich einerseits damit beschäftigt, wie die Teilnehmer aufeinander Bezug nehmen und auf den Aussagen der Anderen aufbauen. Andererseits steht die vergleichende Analyse im Vordergrund, die die Behandlung der Themen zwischen verschiedenen Gruppen beleuchtet (vgl. Lamnek, 2005: 204). Die eigentliche dokumentarische Interpretation orientiert sich an den Gegenhorizonten, die in den Erzählungen der Gruppe identifiziert werden können. Inwieweit unterscheiden sich verschiedene Gruppen bezüglich des gleichen Themas und wie werden unterschiedliche Themen in der gleichen Gruppe behandelt (vgl. Lamnek, 2005: 207).

Dort, wo die Interaktionen der Teilnehmer am intensivsten sind, zeigen sich am deutlichsten die kollektiven Orientierungen und die Einzelpersönlichkeiten treten hinter das gemeinsame Erleben zurück (vgl. Liebig / Nentwig-Gesemann, 2009: 108, 109) Diese interessanten Passagen werden auch Focussierungsmetaphern genannt (vgl. Lamnek, 2005: 205).

Erst durch das Abgrenzen von verschiedenen Gruppen lassen sich Orientierungsmuster erkennen (vgl. Lamnek, 1998: 192).

„Der intergruppenspezifische Vergleich ermöglicht je nach Dimensionierung unterschiedliche Erkenntnisse. Die dokumentarische Interpretation ist also bereits in dem grundlegenden zweiten Analyseschritt auf Vergleichsgruppenbildung angewiesen.“ (Lamnek, 1998: 193).

Weiters verweist Lamnek darauf, dass es der Forscher ist, welcher Aspekte der Diskussion sinnvoll interpretiert.

Begriffsinventar nach A. Przyborski

Nach Przyborski wird zur Diskursorganisation folgendes Begriffsinventar herangezogen.

Von einer **Proposition** spricht man dann, wenn ein Orientierungsgehalt zum ersten Mal vorkommt (vgl. Przyborski, 2004: 64).

Wird eine Proposition weiter bearbeitet oder ausgeführt, bezeichnet man dies als **Elaboration**. Dies kann entweder in Form eines Beispiels, einer Erzählung oder mittels Argumentation erfolgen. Dabei ist gleichgültig, ob sich dies in positiver oder negativer Weise äußert. Die Elaborationen teilen sich manchmal auch in mehrere Interaktionszüge auf (vgl. Przyborski, 2004: 69).

Als **Differenzierung** versteht man eine weitere Form der Elaboration. Es werden jedoch die Grenzen eines Orientierungsgehalts deutlich gemacht. Der Orientierungsgehalt wird in der Differenzierung im Allgemeinen geändert (vgl. Przyborski, 2004: 70).

Zu einer **Validierung** kommt es dann, wenn durch Bezeichnungen wie „genau“ oder „ja, das ist richtig“ die Bestätigung einer Proposition erfolgt. Eine Validierung kann bei jedem Interaktionszug erfolgen, jedoch nicht bei der Ratifizierung (vgl. Przyborski, 2004: 70).

Ratifizierung kann wie Validierung eine Zustimmung andeuten, jedoch ist für den Diskussionsteilnehmer nicht gleich erkenntlich, ob es sich um eine inhaltliche Einigkeit handelt, oder ob nur signalisiert wird, dass man dem Gespräch folgen kann. Typische Äußerungen einer Ratifizierungen wären zum Beispiel „mhm“ oder „hmm“. (vgl. Przyborski, 2004: 71).

Antithese und Synthese - Kommt es im Gespräch zu einem „ja, aber ...“ nimmt man eine gegensätzliche Position zur Proposition ein. Hier spricht man von Antithese. Ob eine Antithese oder, wie im nächsten Punkt beschrieben, eine Opposition vorliegt, kann erst nach Abschluss eines bestimmten Themas festgestellt werden. Wenn sich im Gespräch die vorhandenen Antithesen innerhalb einer Passage auflösen, resultiert dies dann doch in einer Synthese (vgl. Przyborski, 2004: 71, 72).

Bei einer **Opposition** kommt es zu einem erstmaligen Schema einer Orientierung, welches nicht mit dem vorherigen übereinstimmt. Der Gruppe gelingt es nicht zu einem gemeinsamen Nenner zu kommen, da die Widersprüche zu groß sind (vgl. Przyborski, 2004: 72).

Von **Divergenz** spricht man, wenn im Falle einer Proposition oder Elaboration ein entgegengesetzter Orientierungsrahmen vorkommt - dabei werden Teile aus den betreffenden Passagen des Diskurses angeführt, jedoch in einem neuen Kontext beleuchtet. Die Diskutanten reden somit aneinander vorbei (vgl. Przyborski, 2004: 73).

Die **Konklusion** beendet ein Thema. Man unterscheidet die „*echte Konklusion*“ von der „*rituellen Konklusion*“, wobei die echte Konklusion einen Orientierungsgehalt abschließt, mit der rituellen Konklusion wird ein Themenwechsel erzwungen (vgl. Przyborski, 2004: 74).

Als **Transposition** bezeichnet man eine Konklusion, bei welcher gleichzeitig die Entstehung eines neuen Themas gegeben ist. Der Orientierungsgehalt fließt in das neue Thema mit ein (vgl. Przyborski, 2004: 76).

Zwischenkonklusion / Anschlussproposition - hier wird ein bestimmtes Thema neu beleuchtet oder ergänzt. Diese Zwischenkonklusionen zeigen, dass es bei Diskussionen ineinander verflochtene Ebenen gibt (vgl. Przyborski, 2004: 76).

In den vorigen beiden Schritten erfolgte die Zerlegung in einzelne Bestandteile. Im dritten Teil, der **Diskurs- oder Fallbeschreibung** werden die einzelnen Elemente als Gesamtes sinnvoll und im Zusammenhang erfasst und dargestellt. Man widmet sich in diesem Schritt nicht nur dem Inhalt, sondern auch dem Verlauf und der Form der Diskussion (vgl. Lamnek, 1998: 193, 194).

„Der Diskursverlauf wird also rekonstruiert, wobei thematische Weichenstellungen, Höhepunkte und Zusammenfassungen erkennbar und deutlich werden sollten. Es geht darum, den Rahmen abzubilden, in dem das Thema bearbeitet wird und in dem dann die metaphorischen Gehalte der Erzählungen verständlich werden.“ (Lamnek, 1998: 194)

Als vierter Schritt erfolgt die **Komparative Analyse und Typenbildung**.

„Im Zuge der Typenbildung, der Generierung einer Typik, werden Bezüge herausgearbeitet zwischen spezifischen Orientierungen einerseits und dem Erlebnishintergrund oder existentiellen Hintergrund, in dem die Genese der Orientierungen zu suchen ist, andererseits.“ (Bohnsack, 1999: 158)

Aus dem Vergleich der verschiedenen Kontraste kann ein Typus herausgearbeitet werden.

8.4 Durchführung der Gruppendiskussion

8.4.1 Vorbereitung und Ablauf der Gruppendiskussionen

Die für diese Arbeit sinnvollste Methode ist die dokumentarische Methode, welche gute Ergebnisse zu den Forschungsfragen ergeben soll.

„Im Sinne der dokumentarischen Methode vermögen wir diese kollektiven Orientierungen in ihrem Sinngehalt also erst auf dem Wege der genauen Rekonstruktion der arbeitsteiligen Bezugnahme aufeinander zu erschließen.“ (Bohnsack / Przyborski / Schäffer, 2010: 235)

Zur Untersuchung wurden drei Gruppendiskussionen abgehalten.

Aufgrund der Forschungsfragen und des grundlegenden Interesses einen Vergleich ausarbeiten zu können zwischen dem Verhalten der Digital Immigrants und Digital Natives wurden die Gruppen wie folgt zusammengestellt:

Gruppendiskussion 1: 6 Digital Immigrants

Gruppendiskussion 2: 6 Digital Natives

Gruppendiskussion 3: 3 Digital Immigrants / 3 Digital Natives

In allen drei Gruppendiskussionen wurden die Namen der Teilnehmer zur Wahrung der Anonymität geändert.

Vor jeder Gruppendiskussion erhalten alle Teilnehmer eine kurze Heranführung an das Thema *„Gruppendiskussion zum Thema Konfliktverhalten und Konfliktbehandlung via Instant Messaging und Texting, anhand der Generationen der Digital Natives und Digital Immigrants“*. Diese befindet sich im Anhang.

Nach Lesen dieser Einführung gibt es die Möglichkeit Fragen zu stellen, sollte es Unklarheiten zum Inhalt oder zum Verlauf der Gruppendiskussion geben.

Im Anschluss an die Gruppendiskussion erfolgt eine Erhebung der soziodemographischen Daten mittels Fragebogen. Dieser Fragebogen ist ebenfalls im Anhang zu finden.

Die Gruppendiskussionen haben am 03.04.2016, 10.04.2016 und am 03.12.2016 stattgefunden. Die dritte Gruppendiskussion hätte ebenfalls im Anschluss an die ersten zwei abgehalten werden sollen, allerdings war dies aufgrund eines Ausfalls eines Teilnehmers nicht möglich und so kam es zu einer zeitlichen Verschiebung.

9. Auswertung und Präsentation der Ergebnisse

9.1 Gruppendiskussion 1

Gruppendiskussion 1 (03.04.2016)			
	Alter	Beruf	Geschlecht
A Natalie	49	Pädagogin	f
B Anita	41	Diätologin	f
C Elvira	46	Pädagogin	f
D Selina	50	Tanz-Pädagogin	f
E Erika	55	Finanz- und Versicherungsberaterin	f
F Edwin	49	IT-Techniker	m

Tabelle 2: Informationen zu den Teilnehmern der Gruppe 1

1-4 Immanente Nachfrage mit propositionalem Gehalt durch die Diskussionsleiterin

Die Diskussionsleiterin eröffnet die Gruppendiskussion mit Bezug auf die verteilte Gesprächsunterlage und der Frage, ob jemand zu diesem Thema beginnen will.

5-13 Proposition durch Teilnehmerin Anita

Anita berichtet von Problemen bei der schriftlichen Kommunikation, weil Emotionen fehlten und es beim Kommunikationspartner anders ankam. Sie denkt, dass Nachrichten auch bei Konflikten falsch ankommen.

14-28 Differenzierung durch Teilnehmerin Erika

Erika schränkt Anitas Proposition ein - sie ergänzt, dass man auch im persönlichen Gespräch falsch verstanden werden kann. Mittels Beispiel ergänzt sie, dass man im persönlichen Gespräch die Option hat sich zu erklären - das Missverständnis kann sofort aufgedeckt werden. Bei Kommunikation via SMS

gibt es Zeitverzögerung und dadurch bleibt mehr Spielraum für Zusammenspinnen von Gedanken.

29 Validierung durch Teilnehmerin Anita

Sie bestätigt, dass es beim direkten Gespräch nicht zum Losrasen der Gedanken kommt.

30-45 Elaboration durch Erika und auch durch Teilnehmerin Selina

Erika führt nochmals aus, dass es im persönlichen Gespräch leichter ist zu reagieren und Schäden zu begrenzen. Selina ergänzt, dass das Gesagte im direkten Gespräch eindeutiger ist, da die Körpersprache viel transportiert. Sie findet bei face-to-face Kommunikation ist die Chance größer so verstanden zu werden, wie es gemeint war. Selina meint, dass in schriftlicher Form ein wesentlicher Teil fehlt und durch die Zeitverzögerung ein viel größerer Spielraum für Interpretationen bleibt.

46-53 Divergenz durch Teilnehmerin Anita

Bei Kommunikation wählt sie lieber den direkten Weg (zum Beispiel über's Telefon). Ihrer Nichte zuliebe schreibt sie mit ihr viel via SMS, meint jedoch, dass Telefonieren schneller zum Ergebnis führen würde.

54-70 Elaboration durch Natalie

Sie schreibt generell gerne, weiß aber nicht, wie das Geschriebene dann beim Anderen ankommt und was sich dieser dabei denkt, oder ob es überhaupt gelesen wurde. Es ist einfacher für sie face-to-face zu kommunizieren, da man so gleich eine Reaktion beim Anderen sieht und besser zum Punkt kommt.

71-78 Elaboration durch Edwin

E-Mails oder Text Messages hat Edwin noch nicht verwendet um Konflikte zu lösen. Doch es gab so eine Situation, bei der sich herausstellte, dass das ständige Hin- und Herschreiben bei dem Konflikt diesen noch verschärft hat. Er verwendet E-Mails oder SMS eher für Absprachen, oder in der Arbeit zum Austausch.

79-91 Elaboration durch Anita

Anita ergänzt Edwin's Gedanken zur beruflichen Kommunikation. Ihr wäre es am liebsten Probleme telefonisch zu klären, denn via Mail muss sie immer sehr aufpassen, wie sie etwas formuliert (damit nichts Falsches hineininterpretiert werden kann).

92-100 Nachfrage durch Natalie, Elaboration durch Anita, Validierung und Elaboration durch Edwin

Natalie fragt Anita, ob sie sich auf's Schriftliche bezogen hat. Anita bestätigt dies und erklärt, dass sie sich am Telefon besser ausdrücken kann. Beim Schreiben muss sie genauer abwägen. Edwin bestätigt Anitas Aussage und ergänzt, dass Mails in der Arbeit auch schon als Konfliktbewältigung zählen.

101-121 Proposition durch Teilnehmerin Erika

Erika sagt, dass die Konflikte durch die Vermischung von Sach- und emotionaler Ebene entstehen. In schriftlicher Form könnten die Emotionen wegbleiben, tun sie aber oft nicht. Das Klären von Ungereimtheiten ist im persönlichen Gespräch viel leichter. Egal ob im beruflichen oder privatem Bereich, die Mischung von Sach- und emotionaler Ebene ist bei beiden gegeben.

122-136 Proposition durch Selina, Validierung durch Erika, Elaboration durch Selina, Elaboration durch die Moderatorin, Validieren durch Selina, angedeutete Antithese durch Natalie

Selina ergänzt, dass (beim Schriftlichen) der Zeitfaktor dazu kommt. Dies wird durch Erika bestätigt. Das direkte Ansprechen beim Konflikt ist für Selina auch eine Mutsache, sie weicht dann schon gerne auf schriftliche Kommunikation aus. Die Diskussionsleiterin bestätigt dieses Verhalten. Sie findet, vor allem bei der Jungen Generation kann man oft beobachten, dass der schriftliche Weg gewählt wird, da man so seinem Konfliktpartner nicht gegenüber treten muss. Selina kann dies für sich bestätigen. Natalie beginnt mit einem „aber das ...“ fährt aber nicht fort.

137-158 Proposition durch Teilnehmerin Erika

Sie bringt ein, dass die ältere Generation ohne Konfliktmanagement aufgewachsen ist, man lernte durch Trial und Error. Kommunikation war seinerzeit nicht allgegenwärtig. Sie findet, durch die Neuen Medien ist Kommunikation rund um die Uhr möglich, dadurch steigt auch die Chance ,leichter in einen Konflikt zu geraten. Die junge Generation hat allerdings auch keine Erfahrung bezüglich Konfliktbearbeitung. Konfliktmanagement fehlt uns allen, weil die Gesellschaft das nicht als wichtig genug erachtet.

159-193 Proposition durch Natalie, Differenzierung durch Anita, Elaboration durch Elvira, Nachfrage durch Natalie, Elaboration durch Elvira

Natalie hebt die Vorteile der schriftlichen Kommunikation hervor, die Gedanken können geordnet werden und sie kann das Geschriebene nochmals umändern. Sie meint, im Gespräch ist sagt man schnell etwas ohne lange Überlegung, natürlich ist das Geschriebene (wenn es einmal abgeschickt ist) auch endgültig. Anita entgegnet, dass in der Arbeit oft eine schnelle Reaktion erforderlich ist, die schriftliche Kommunikation mit längerem Nachdenken ist meist nur im privaten Bereich möglich. Anita spricht nochmals die Sach- und emotionale Ebene an und ob es hier nicht einen Unterschied zwischen Mann und Frau gibt, denn sie nimmt Dinge oft persönlich. Sie fragt sich, ob sie Konflikte besser bearbeiten könnte, wenn sie erfahrener im Konfliktmanagement wäre. Elvira stimmt Natalie zu, gerade im privaten Bereich, bei aufgeheizten Situationen hilft der schriftliche Kommunikationsweg. Man kann Schriftliches nochmals überarbeiten und muss es nicht gleich verschicken. So kann die Situation eventuell entschärft werden. Natalie möchte wissen, ob das bei Brief oder Mail der Fall ist. Elvira meint bei Mail oder SMS, denn Briefe schreibt sie kaum mehr.

194-222 Nachfrage durch Natalie, Proposition durch Elvira, Proposition durch Natalie

Aufgrund der Nachfrage durch Natalie erklärt Elvira, dass sich im Konflikt etwas geändert hat, obwohl sie den Brief gar nicht abgeschickt hat (keine

Kommunikation). Natalie ergänzt, dass das persönliche Gespräch intensiver ist, bei dem ein besseres Ergebnis erzielt werden kann.

223-245 Proposition durch Anita

Anita ist der Meinung, man muss in einer Diskussion etwas aushalten können, das fällt ihr jedoch selbst schwer. Sie ist konfliktscheu und wüsste gerne, wie man richtig streitet. Sie interpretiert oft zu viel hinein.

246-254 Validierung durch Natalie, Validierung durch Erika und Anita

Natalie stimmt Anita zu. Sie hat den Umgang mit Konflikten erst in ihrer Ausbildung in Übungssituationen erlernt. Erika und Anita bestätigen das Fehlen des vorhandenen Konfliktmanagements.

255-290 Elaboration durch Edwin, Elaboration durch Elvira

Edwin hat oft keine andere Möglichkeit als Berufliches in schriftlicher Form zu klären. Er fühlt sich da auch manchmal angegriffen, belässt es aber auf der sachlichen Ebene, denn etwas anderes hätte im Beruflichen auch nichts verloren und würde nur unnötig Zeit kosten. Elvira ergänzt, dass die Kommunikation oft schwammig und undeutlich ist, egal ob in schriftlicher oder mündlicher Form.

291-309 Proposition durch Selina, Elaboration durch Anita

Selina gibt an, dass sie bei starken Missverständnissen den persönlichen Kontakt sucht, wenn sie die Person gut kennt, da die Klärung in einem persönlichen Gespräch dann schneller gegeben ist. Sie scheut die direkte Konfrontation bei schwierigeren Verhältnissen zu einer Person, oder wenn die Situation nicht ganz klar ist. Anita führt an, dass sie bei innerer Klarheit das Gespräch sucht.

310-365 Proposition durch Natalie, Elaboration durch Erika, Elaboration durch Anita, Elaboration durch Edwin, Elaboration durch Natalie

Sie spricht an, dass ihr bei einem Beziehungskonflikt das Hin und Herschreiben per SMS überhaupt nichts gebracht hat, die schriftliche

Kommunikation war nicht zielführend. Die Aussprache später hat viel bessere Ergebnisse erzielt. Erika meint, das Schriftliche kann leichter eskalieren, man nimmt gar nicht wahr, dass dem Gesprächspartner etwas nicht gepasst hat. Bei der schriftlichen Kommunikation gehen Informationen verloren, welche man im persönlichen Gespräch wahrgenommen hätte und bearbeiten hätte können. Die schriftliche Kommunikation kann so dazu führen, dass der Andere derart verletzt ist, dass es zu keinem persönlichen Gespräch mehr kommt. Anita gibt an, dass man den Anderen bei der schriftlichen Kommunikation gut täuschen kann, vielleicht schreibt er auf etwas das ihm nicht gefällt, trotzdem freundlich zurück, obwohl er sich etwas anderes denkt. Edwin berichtet von einem Konflikt mit einem Freund, hier wurden ellenlange Mails gesendet, das war nicht förderlich für den Konflikt. Zu einem späteren Zeitpunkt erfolgte ein Gespräch, das zielführender war. Natalie bringt hier den Zeitfaktor ein. Manchmal bringt ein sofortiges Gespräch nichts, jedoch hilft es generell nach einer gewissen Zeit darüber zu sprechen.

366-408 Proposition durch Selina, Elaboration durch Natalie, Elaboration durch Anita, Differenzierung durch Selina, Validierung durch Anita, Elaboration durch Selina, Elaboration durch Anita

Selina erzählt vom Radiosender Ö1-Kundenservice. Dort gehen Beschwerdemails ein. Die Mitarbeiterin gibt an, dass Probleme telefonisch gut und schnell abgearbeitet werden. Natalie ergänzt, dass die Hemmschwelle beim Schriftlichen viel niedriger ist. Anita hat ebenfalls die Erfahrung gemacht, dass die Konflikte durch persönliche Gespräche oft sofort gelöst werden können. Selina modifiziert die Aussagen dahingehend, dass das persönliche Gespräch auch Zuwendung bedeutet. Anita stimmt dem zu. Selina gibt an, dass man im persönlichen Gespräch greifbar ist. Anita führt weiter aus, dass der persönliche Kontakt weniger wird, da wir so viel schriftlich kommunizieren.

409-427 Proposition durch Selina, Validierung durch Erika, Elaboration durch Edwin

Selina bringt ein, dass schriftliche Kommunikation viel schneller geht, jedoch kann dies aufgrund der Menge auch ausarten, so dass im Endeffekt keine

Zeitersparnis dadurch gegeben ist. Erika bestätigt das. Edwin ist für ein Mittelmaß, denn er findet weder ausschweifende noch zu kurze Nachrichten sinnvoll.

428-454 Proposition durch Erika

Erika findet Kommunikation schwierig, wenn man den Kommunikationspartner nicht kennt. Oft passiert es ihr, dass ihre geschriebene Nachricht ganz anders interpretiert wird. Mit Menschen die man kennt, kann dies nicht passieren. Bei Kommunikationspartnern die man nicht kennt, sind Missverständnisse leichter möglich.

455-469 Proposition durch Natalie, Elaboration durch Anita

Natalie fragt sich, ob denn die Jungen heute den Umgang mit Konflikten lernen. Anita findet, dass die junge Generation viel selbstbewusster Dinge sagt, als sie es sich früher getraut hätte.

470-515 Proposition durch Erika, Nachfrage durch Natalie, Elaboration durch Erika, Elaboration durch Anita

Erika findet, dass Kommunikation bei den Jugendlichen einen ganz anderen Stellenwert hat und viel vielschichtiger ist, denn bei ihrer Generation gab es gar nicht so viele Kommunikationsmöglichkeiten. Für sie ist das auch der zentrale Grund warum Jugendliche viel selbstbewusster auftreten. Natalie fragt, ob dies auch für die Konfliktbewältigung gilt. Erika entgegnet, dass die Jungen vermutlich andere Wege finden um Konflikte zu lösen, eben aufgrund der neuen Möglichkeiten der Kommunikation. Denn nur weil die direkte Kommunikation für unsere Generation am besten funktioniert, heißt es nicht, dass dies auch für die junge Generation so sein muss. Anita meint, jeder muss für sich selbst herausfinden, ob er die schriftliche oder mündliche Variante bevorzugt. Bei schriftlicher Kommunikation muss man heute sehr schnell reagieren, trotzdem findet sie die schriftliche Kommunikation nützlich, da man hier für sich reflektieren kann.

516-573 Proposition durch Elvira, Differenzierung durch Selina, Validierung durch Elvira

Elvira bringt ein, dass es egal ist ob man face-to-face, oder schriftlich miteinander kommuniziert, denn wenn man keine Kenntnis über richtige Kommunikationsregeln habe, kann man so oder so Schaden anrichten. Für sie ist die Basis, dass man generell mit Konflikten umgehen kann. Das Wichtigste ist, im Gespräch auf eine konstruktive Ebene zu kommen. Selina meint, es wird das transportiert, was in einem steckt und ausgedrückt werden soll. Sie selbst kann sich das mittels SMS nicht immer so gut vorstellen, letztendlich ist es aber so, dass ein „sorry“ immer gesagt werden kann, wenn man es meint, egal ob es schriftlich oder in der direkten Kommunikation gesagt wird. Elvira stimmt hier zu.

574-640 Proposition durch Anita, Elaboration durch Elvira, Differenzierung durch Erika, Validierung durch Elvira, Elaboration durch Erika, Antithese/Synthese durch Natalie, Elaboration durch Erika

Anita findet, man muss Kommunikationsregeln beherrschen, sie vergleicht diese mit guten Manieren. Elvira spricht an, dass Höflichkeitsfloskeln wichtig sind, diese haben beruhigende und positive Auswirkungen, vor allem in einem Konflikt. Erika kann dem nicht ganz zustimmen, für sie muss es auch möglich sein, einmal „auf den Tisch zu hauen“ und einmal ordentlich seine Meinung sagen zu können. Wenn es einem einmal ordentlich gegen den Strich geht, was der Andere gesagt hat, dann muss eine emotionale Reaktion auch zulässig sein. Elvira stimmt dem zu. Erika ergänzt, dass es auf Dauer nicht funktioniert und sie es nicht ehrlich findet, wenn man immer nur lieb, höflich und nett ist. Ihrer Meinung nach muss die Kommunikation weiterlaufen, denn nur so kann das Ganze bearbeitet und aufgelöst werden. Da ist ihr dann auch egal, ob das per schriftlicher Kommunikation und im direkten Gespräch passiert, denn sie findet, beides hat seine Vor- und Nachteile - man muss eine gemeinsame Ebene finden, auf der gut kommuniziert werden kann. Natalie entgegnet, es kann auch passieren, dass man die Kommunikation abbricht, um einer Eskalation zu entgehen. Man kann diese zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufnehmen. Erika bestätigt, dass eine Kommunikationspause in manchen

Situationen hilfreich ist, man die Kommunikation aber danach wieder aufnehmen soll. Dem Anderen muss die Chance für ein Gespräch gegeben werden.

641-652 Proposition durch Edwin, Elaboration durch Natalie

Edwin erzählt von seiner WhatsApp-Gruppe, auf der sich die Sportler einen Termin ausmachen. Er stellt fest, dass hier andere Kommunikationsregeln gelten, als die, die er gewohnt ist. Natalie ergänzt, dass man besprechen könnte, wie die Kommunikation hier aussehen soll.

653-672 Proposition durch Elvira, Validierung durch Natalie, Anita und Elvira Proposition durch Elvira, Präposition durch Anita

Elvira meint, es ist ein Bedürfnis der Jungen gleich zu sehen, ob die Nachricht schon geöffnet wurde, beziehungsweise warum noch nicht geantwortet wurde. Natalie und Anita stimmen zu, Elvira bestätigt ebenfalls noch einmal. Elvira sagt, dies ist der Grund warum sie kein WhatsApp verwendet, da sie nicht durchleuchtet werden will. Anita spricht die Erwartungshaltung der Anderen an, welche sofort mit einer schnellen Antwort rechnen und schmunzelt über die Neuen Medien.

9.2 Gruppendiskussion 2

Gruppendiskussion 2 (10.04.2016)			
	Alter	Beruf	Geschlecht
A Florian	26	Technischer Leiter Gartengestaltung	m
B Ali	27	Landschaftsgärtner	m
C Simon	19	Zivildienstler	m
D Beate	18	Schülerin	f
E Anna	29	Rechtsanwaltsassistentin	f
F Karina	27	in Ausbildung zur Kinderkrankenschwester	f

Tabelle 3: Informationen zu den Teilnehmern der Gruppe 2

1-50 Immanente Nachfrage mit präpositionalem Gehalt durch die Diskussionsleiterin, Präposition durch Ali, Differenzierung durch Florian, Elaboration durch Ali, Elaboration durch Anna, Elaboration durch Karina, Validierung durch Anna, Elaboration durch Karina, Validierung durch Anna

Die Teilnehmer stellen sich untereinander vor. Die Moderatorin fragt, ob jemand zum Thema Konflikt oder Konfliktverarbeitung direkt beginnen möchte. Ali gibt an, dass die Konfliktbearbeitung davon abhängt, mit wem er den Konflikt hat. Er meint, der Generation 60+ fällt es schwer mit Neuen Medien umzugehen und sie fassen schriftliche Konversation anders auf als sie gemeint ist. Florian wirft ein, dass es hier schon Unterschiede gibt. Ali ergänzt, er erachtet digitale Kommunikation mit der älteren Generation als sinnlos. Anna spricht von der älteren Generation, welche es auch nicht versteht mit Emojis umzugehen, um zum Beispiel Schriftliches abzuschwächen. Karina erwähnt die alten Handys, welche solche Funktionen gar nicht haben. Anna bestätigt, dass dies möglich ist. Karina glaubt, eine Lösung des Konflikts ist per mail für viele Leute einfacher und wird deshalb gerne genutzt. Anna stimmt zu.

51-67 Proposition durch Florian, Elaboration durch Anna

Florian verweist auf die Vorteile von schriftlicher Kommunikation, denn bei einem Konflikt hat man so immer eine Rückversicherung. Für den rechtlichen Hintergrund findet er dies sehr praktisch. Auch in der Arbeit, wenn es um Kommunikation mit anderen Ländern geht, können Konflikte so gut gelöst werden. Anna kennt dies aus dem Arbeitsleben, nicht nur gegenüber Klienten findet sie es gut schriftlich abgesichert zu sein, sondern auch gegenüber ihrem Chef. Wenn es um die Urlaubsplanung geht, vermeidet sie spätere mögliche Konflikte durch die schriftliche Absicherung.

68-106 Proposition durch Karina, Validierung durch Anna, Validierung durch Karina, Elaboration durch Anna, Differenzierung durch Ali, Elaboration durch Simon, Elaboration durch Florian, Elaboration durch Beate, Differenzierung durch Florian

Karina meint, viele Konflikte werden digital gelöst, weil man Angst vor der Konfrontation hat (zum Beispiel in Beziehungen). Anna stimmt Karina zu und

ergänzt, dass es einfach ist, denn man braucht ja nicht mehr zu antworten, wenn einem etwas nicht passt. Karina stimmt zu. Anna führt weiter aus, dass man sich auch im Gespräch umdrehen und einfach gehen könnte. Ali meint, dass das jedoch keiner macht. Simon befürwortet die digitale Kommunikation, hier kann man leichter dem Konflikt entkommen. Bei face-to-face geht das nicht so einfach. Florian sagt, es kommt auf das Gegenüber an. Wenn er weiß, er kann mündlich nichts erreichen, dann wählt er von Anfang an den schriftlichen Weg, weil er so mehr Kontrolle hat. Beate sieht schriftliche Konfliktbearbeitung als vorteilhaft, da man so vieles abschwächen kann, vor allem im Beruflichen. Florian berichtet vom umgekehrten Fall, in dem Konfliktpartner durch den Mail-Verkehr erst richtig wütend werden.

107-123 Proposition durch Florian, Validierung und Elaboration durch Anna

Florian gibt an, dass Konflikte face-to-face leichter direkt zu lösen sind, da man das Gegenüber besser einschätzen kann. Egal wie viele Emojis man verwendet, man kann sie trotzdem falsch verstehen. Außerdem ist die Mimik wichtig. Anna stimmt zu und ergänzt, dass Missverständnisse im digitalen Konflikt viel einfacher entstehen können. Oft antwortet sie nicht gleich und lässt lieber etwas Zeit vergehen, wenn sie wütend ist, um die Situation zu entschärfen.

124-158 Proposition durch Karina, Validierung durch Anna, Elaboration durch Karina, Differenzierung durch Anna, Elaboration durch Karina, Elaboration durch Anna, Differenzierung durch Florian, Validierung durch Anna

Karina findet schriftliche Konflikte sehr problematisch, wenn sie öffentlich stattfinden, zum Beispiel auf Facebook. Anna stimmt zu. Karina findet manche Kommentare auf Facebook können zu Missverständnissen führen. Anna meint, es könnte ein Scherz sein, den aber nicht jeder versteht. Karina erzählt von einem Erlebnis, wo es ihr genau so auf Facebook ergangen ist und der schriftliche Konflikt dadurch eigentlich zustande gekommen ist. Anna bringt die niedrige Hemmschwelle bei digitalen Konflikten ins Gespräch ein. Florian kann

dies nicht ganz bestätigen, es trifft vielleicht zu, wenn man nur ein User-Name ist, aber wenn man mit seinem vollen Namen dafür steht, ist die Hemmschwelle wahrscheinlich doch höher. Anna bestätigt dies.

159-188 Proposition durch Ali, Differenzierung durch Florian, Elaboration durch Ali, und Florian

Für Ali ist das größte Problem die Vermittlung von Emotionen und Gefühlen beim schriftlichen Konflikt. Der Interpretationsrahmen bei schriftlicher Form ist viel größer und im Gegensatz dazu meint er, dass man bei direkter Kommunikation viel besser dem anderen zeigen kann, wie wichtig einem etwas ist und deshalb empfindet er die direkte Kommunikation als sinnvoller. Florian meint, es kommt sehr auf die Situation an. Ali entgegnet, es kommt auch auf den Menschen an. Ali und Florian haben wenig Zeit und lösen deshalb einen Konflikt unter Freunden lieber digital.

189-235 Proposition durch Karina, Validierung und Elaboration durch Ali, Differenzierung durch Karina, Validierung durch Ali, Elaboration durch Anna, Differenzierung durch Florian, Validierung durch Anna

Karina geht nochmals auf das Thema „Gefühle bei Konflikten“ ein. Sie findet es oft leichter diese anzusprechen, wenn schriftlich kommuniziert wird. Hier kann es mehr abgeschwächt werden. Ali stimmt zu und ergänzt, beim Schriftlichen kann man angeben „lass mich in Ruhe“ in dem man den anderen blockiert, das geht beim direkten Gespräch schwer. Karina meint, möglicherweise würde man den Konfliktpartner im direkten Gespräch gar nicht zu Wort kommen lassen. Er bestätigt dies und sagt, im schriftlichen Konflikt kann dies nicht passieren. Anna findet es gut, wenn man bei der schriftlichen Kommunikation viel Zeit zum Überlegen hat, bevor man seinen Emotionen freien Lauf lässt. Auch bei einem Gespräch kann man sich im Vorhinein etwas zurecht legen, aber die Reaktion des anderen kann man nicht vorher abschätzen. Durch Nervosität kann es jedoch sein, dass man vergisst etwas anzusprechen. Florian weist darauf hin, dass in manchen Konfliktsituationen das Gegenteil gefragt ist. Man konfrontiert jemanden direkt um die Reaktion zu sehen, damit sich das Gegenüber nicht schon vorher eine Antwort zurechtlegen kann. Anna stimmt zu.

236-271 Nachfrage mit propositionalem Gehalt durch Beate, Elaboration durch Florian, Elaboration durch Beate, Elaboration durch Ali, immanente Nachfrage mit elaborativem Gehalt durch die Diskussionsleiterin, Elaboration durch Beate mit anschließender Elaboration durch Florian.

Beate fragt nach, ob die Anderen Konflikte wirklich digital lösen. Florian meint, dass es situationsbezogen ist. Private Probleme und Konflikte mit Freunden löst Beate lieber persönlich. Wenn Ali jemand am Herzen liegt, löst er den Konflikt auch lieber direkt. Die Diskussionsleiterin fragt bei Beate nach, warum sie etwas lieber face-to-face klärt. Für Beate ist die Körpersprache extrem wichtig. Sie will sehen wie ihr Gegenüber auf etwas reagiert und dies kann sie bei einem Konflikt in schriftlicher Form nicht. Außerdem betont sie, dass sie Sprache viel mehr vermitteln kann als das geschriebene Wort. Unwichtige Probleme löst sie dennoch in schriftlicher Form, aber wenn ihr jemand am Herzen liegt, sucht sie das direkte Gespräch. Florian fügt dem noch hinzu, dass man aus einem persönlichen Gespräch mehr herausholen kann und meist schneller zu einer Lösung kommt. In schriftlicher Form muss man sehr aufpassen, denn man kann schwer so tun, als hätte man etwas Bestimmtes nicht gesagt, da es ja schriftlich festgehalten ist.

272-337 Proposition durch Karina, Validierung und Elaboration durch Anna, Elaboration durch Katrin, Elaboration durch Simon, Differenzierung durch Beate, Elaboration durch Ali, Elaboration durch Florian, Validierung und Elaboration durch Anna

Karina meint, das Digitale kann ein erster Schritt sein, besonders bei Leuten die ihre Gefühle nicht gut ausdrücken können oder eher verschlossen sind, um einen ersten Schritt digital zu machen, um danach erst persönlich darüber zu sprechen. Anna empfindet dies auch so. Sie selbst löst Konflikte mit Freunden in der Regel face-to-face, jedoch ist es tatsächlich so, dass der erste Schritt oft schriftlich erfolgt. Anna ergänzt dazu, wenn sie sauer ist, ist das Schriftliche nicht zielführend, da sie die Meldungen dann oft missinterpretiert oder etwas falsch auslegt, was in Wirklichkeit gar nicht so ist. Katrin unterstreicht, wie wichtig Körpersprache, Mimik und Gestik bei Konflikten sind. Für Simon ist die Sprachnachricht bei WhatsApp eine gute Funktion, um den Konflikt zu

entschärfen. Florian und Ali schmunzeln über diese Aussage, Beate gibt an, dass dies aber auch nach hinten losgehen kann und glaubt nicht, dass die Sprachnachricht zur Konfliktlösung beiträgt. Für Ali kommt die Sprachnachricht nicht in Frage. Wenn er reden möchte, telefoniert er. Florian findet es nervig, wenn er zuerst ein SMS schreibt und dann daraufhin angerufen wird. Anna bestätigt, dass sie dies auch überhaupt nicht leiden kann. Sie zieht auch das persönliche Gespräch einem Telefonat vor, weil sie so die Vorteile von Mimik und Gestik hat.

338-376 Proposition durch Florian, Validierung durch Anna, Differenzierung durch Ali, Elaboration durch Anna, Elaboration durch Katrin, Elaboration durch Anna

Für Florian kommt es auf die Person an, ob man schriftlich oder direkt kommunizieren möchte. Anna sieht dies auch so. Sie würde einen Konflikt mit ihrer Mutter niemals per Mail oder SMS lösen. Ali entgegnet, er würde das schon tun. Anna führt die Schwierigkeiten der digitalen Kommunikation mit ihrer Mutter an. Katrin bringt ein Beispiel von ihrem Vater an, der Konflikte nur mündlich löst und Konflikte weder schriftlich, oder nicht mal telefonisch klären will. Der Konfliktpartner würde den Konflikt lieber am Telefon lösen, aus Angst vor dem persönlichen direkten Gespräch. Anna ergänzt, dass die räumliche Distanz ein Vorteil wäre.

377-427 Proposition durch Anna, Elaboration durch Katrin, Antithese/Synthese durch Beate

Anna hilft es, bei einem direkten Konflikt das Gespräch abubrechen und später wieder aufzunehmen. Zu einem späteren Zeitpunkt konnte das Problem ruhiger bearbeitet werden. Katrin findet, man kann sich bei einem schlimmen Thema persönlich besser aussprechen und kommt weiter, weil man seine Gefühle auch einbringen kann. Beate findet, genau das Gegenteil kann der Fall sein. Wenn man etwas persönlich klärt, kann es auch schnell zu einer hitzigen Diskussion kommen. Sie denkt, dass es in beiden Fällen in jedes Extrem gehen kann. Weiters meint sie, kleinere Konflikte sind durchaus mittels digitaler Kommunikation lösbar, bei größeren wird es schwerer möglich sein.

428-438 Proposition durch Florian

Florian wiegt vorher ab, ob es vorteilhafter ist, den Konflikt im persönlichen Gespräch oder schriftlich zu klären, denn wenn er schon weiß, wenn ein Weg mit der betroffenen Person nicht funktioniert, versucht er es erst gar nicht. beziehungsweise überlegt er auch vorher, ob er sich den Konflikt antun soll oder nicht.

439-500 Proposition durch Anna, Differenzierung durch Florian, Elaboration durch Anna, Elaboration durch Florian, Validierung durch Anna, Elaboration durch Florian, Validierung durch Anna

Anna findet es störend, wenn man beim Nachrichtendienst erkennen kann, ob der Empfänger die Nachricht gelesen hat und dann keine Antwort erhält. So fragt sie sich, ob sich der Andere nicht für sie interessiert. Florian weist darauf hin, dass es auf den Inhalt der Nachricht ankommt, denn bei wichtigen Nachrichten würde man diese erst gar nicht schreiben, sondern sofort anrufen. Anna meint, wenn sie schreibt, „es geht ihr nicht so gut“, freut sie sich schon über eine Reaktion. Florian ergänzt, dass die Person möglicherweise selbst gerade mit wichtigen Dingen beschäftigt sein kann, außerdem kann man besser abwägen, wann man eine Nachricht schickt oder direkt kommuniziert (anruft). Anna stimmt zu. Für Florian lässt sich so Konfliktpotential verringern. Anna findet ebenfalls, dass sich so leicht Konflikte ergeben, weil man sich fragt, warum der Andere nicht antwortet.

501-517 Proposition durch Ali, Validierung durch Simon

Ali findet die Menge an Nachrichten, die er an einem Tag bekommt zu viel. Während der Arbeit versucht er, Privates zu vermeiden, liest jedoch die Nachrichten seiner Frau, um zu sehen, ob etwas Dringendes dabei ist. Da er aber oft keine Zeit hat zu antworten, führt dies oft zu Konflikten. Er fühlt sich gezwungen die Nachrichten zu lesen, denn wenn etwas Wichtiges passiert ,muss er reagieren. Konflikte passieren bei ihm häufig aufgrund von „nicht Antworten“. Simon bestätigt, dass es ihm auch oft so geht.

518-678 Proposition durch Karina, Elaboration durch Ali, Elaboration durch Florian, Antithese durch Anna, Elaboration durch Simon, Nachfrage mit elaborativem Gehalt durch Beate, Validierung durch Simon, Elaboration durch Florian, Antithese durch Anna, Elaboration durch Ali, Elaboration durch Simon, Elaboration durch Karina, Elaboration durch Anna, Validierung und Elaboration durch Karina mit anschließender Validierung durch Florian und Anna. Elaboration durch Karina, Elaboration durch Anna, Nachfrage mit elaborativem Gehalt durch Beate, Elaboration durch Karina, Elaboration durch Anna, Elaboration durch Florian, Elaboration durch Anna, Validierung durch Florian und Ali

Karina bemängelt knappe Antworten, wenn sie schriftlich ordentliche Fragen stellt. Für Ali ist dies ein Geschlechterunterschied. Florian findet kurze Antworten ideal. Wenn Anna eine lange Nachricht versendet, erwartet sie sich eine entsprechende Antwort zurück. Simon ist auch mit kurzen Antworten zufrieden. Beate will wissen, ob dies auch für einen romantischen Text gilt, den er beispielsweise seiner Freundin schreibt. Ob Simon dann mit einem „Daumen hoch“ zufrieden wäre. Simon entgegnet, dass er nichts dagegen hätte, er sei schreibfaul. Für Florian zählt nur das Endergebnis. Kurze Antworten würden Anna nicht zufriedenstellen, sie denkt der Andere will sie ärgern. Ali glaubt, dass dies generell Beziehungsprobleme zwischen Männern und Frauen sind. Er erhält zu viele Nachrichten von seiner Frau und beantwortet diese deshalb nur zum Teil und kurz. Simon reiht bei mehreren Nachrichten diese nach Wichtigkeit. Karina führt an, dass auch ihre Nachrichten von ihrem Freund nicht so beantwortet werden, wie sie gerne hätte, sondern viel zu knapp und nicht zielführend. Anna wirft ein, dass sie oft sofort anruft, wenn sie auf ihre SMS keine Antwort bekommt. Sie versteht aber auch, dass man nicht dauernd erreichbar sein kann. Karina bestätigt dies und führt an, dass man auch vergessen kann zu antworten. Florian und Anna bestätigen beide die Aussage von Karina. Karina passiert es oft, dass sie nicht antwortet. Für Anna ist es das Allerletzte, wenn man mit Absicht nicht zurück schreibt. Beate möchte wissen, warum sie nicht auf Nachrichten antwortet. Karina erklärt, dass sie manchmal beschäftigt oder im Unterricht ist. Manchmal kommt es für Anna aber auch auf die Wichtigkeit der Nachrichten an. Florian gibt an oft Nachrichten zu erhalten,

dessen Beantwortung er nicht als notwendig erachtet. Das Antworten dauert für Anna länger als das Lesen, Florian und Ali stimmen dem zu.

679-713 Immanente Nachfrage mit präpositionalem Gehalt durch die Diskussionsleiterin, Proposition durch Florian, Elaboration durch Simon, Elaboration durch Anna, Elaboration durch Florian, Ratifizierung durch Anna

Die Moderatorin fragt nach, ob es noch Meinungen bezüglich Konflikte gibt. Florian berichtet von Konflikten mit seinem Bruder, die über SMS stattfinden. Sie schreiben so lange hin und her, keiner kann aufhören zu antworten bis Florian für sich dann ein abruptes Ende setzt, weil ihm dies zu viel Zeit kostet. Simon bezieht sich nochmals darauf, dass man hier überlegen muss, ob man sich überhaupt Zeit nimmt den Konflikt auszutragen. Anna meint, es kommt hier sehr auf den Konfliktpartner an, weil wenn man weiß, der Andere beruhigt sich nach einiger Zeit wieder, dann muss man auf den Konflikt auch gar nicht eingehen. Florian findet, wenn man das Gegenüber gut kennt, kann man den Konflikt besser führen und sich besser vorbereiten. Dadurch kann man oftmals generell Konflikte abschwächen. Anna äußert sich mit einem „mhm“.

713-763 Proposition durch Florian, Validierung durch Anna und Alex, Divergenz durch Anna

Florian berichtet von einer Regel in der Arbeit, bei der die Mitarbeiter ein zweites Mal anrufen sollen, wenn es wirklich wichtig ist, da er keine Zeit hat jedes Mal abzuheben. Anna und Alex stimmen dem zu. Anna berichtet von einem Beispiel mit einem Bekannten. Sie wollte etwas organisieren und musste dazu mit Leuten, die sie noch nicht kannte, in Kontakt treten. Sie hatte keine Handy-Nummer, deshalb erfolgte dies schriftlich. Die Antwort erfolgte erst sehr spät, deshalb kannte sie sich nicht aus, ob der Andere nicht antworten will oder kann. Sie hat gemerkt, dass ihre Kommunikationsregeln nicht gleich sind für jemanden anderen.

764-814 Proposition durch Ali, Validierung und Elaboration durch Anna, Elaboration durch Ali, Elaboration durch Florian, Elaboration durch Anna,

Validierung durch Florian, Divergenz durch Karina, Differenzierung durch Anna, Elaboration durch Ali, Elaboration durch Karina

Ali bringt das Thema Ungeduld auf. Er findet, dies ist heutzutage ein Problem bei der digitalen Kommunikation. Früher hatte man keine Wahl und musste geduldig sein. Anna bestätigt dies, früher musste man bei der schriftlichen Kommunikation viel länger warten (Briefe). Ali ist der Meinung, dass durch die Ungeduld wieder einige Konflikte entstehen. Für Florian haben die Kommunikationsmittel selbst einen anderen Stellenwert. Er findet, wenn man jemanden fünf Mal anruft und er hebt nicht ab, ist dies schlimmer, als dass fünf Mails unbeantwortet bleiben. Für Anna hat der Schriftverkehr in der Arbeit einen größeren Stellenwert als die mündliche Kommunikation bei einem Telefonat. Florian stimmt Anna zu, dass das Schriftliche besser ist, wenn man eine Absicherung braucht. Karina fand die Kommunikation früher besser, da man damals gar nicht die Erwartung hatte, sehr schnell eine Antwort bekommen zu müssen. Karina ist heute oft nervös, wenn sie auf eine wichtige Antwort wartet und schaut ständig im Mail-Account nach, ob schon geantwortet wurde. Anna weist auf die Grenzen der schriftlichen Kommunikation hin. Es kommt ja auch vor, dass Mails nicht ankommen. Ali macht sich Gedanken, wie das früher war. Die Leute waren damals zweiundeinhalb Tage nervös, weil sie auf Antwort warteten. Karina ist der Ansicht, dass man denkt, man kann heute jederzeit sofort zurückschreiben. Anna bezieht sich auf den Zeitfaktor, durch die digitale Kommunikation können Probleme heute auch oft schnell gelöst werden.

815-828 Proposition durch Karina, Validierung und Elaboration durch Anna, Elaboration durch Karina, Validierung durch Anna

Für Karina haben die schriftliche Nachrichten von früher, nämlich die Briefe, noch einen besonderen Reiz. Anna bestätigt das, auch sie freut sich über Postkarten, da weiß man, dass sich der Absender Mühe gegeben hat. Karina findet persönliche Nachrichten auf Papier, wie zum Beispiel eine Einladung, wertvoller. Anna stimmt hier nochmals zu.

829-982 Immanente Nachfrage mit propositionalem Gehalt durch die Moderatorin, Proposition durch Florian, Karina und Anna

Die Diskussionsleiterin möchte wissen, in welcher Zeitspanne die Antwort erwartet wird. Florian rechnet nach einem Arbeitstag mit einer Antwort, falls er keine bekommt, würde er zum Telefon greifen. Karina findet, dies ist abhängig von der Person. Anna berichtet von einem Beispiel mit einer Firma, die eine Woche lang nicht geantwortet hat. Sie findet, für eine Firma ist dies sehr unangebracht.

983-1058 Immanente Nachfrage mit präpositionalem Gehalt durch die Diskussionsleiterin, Präposition durch Karina, Validierung und Elaboration durch Anna, Elaboration durch Karina, Validierung und Elaboration durch Anna, Elaboration durch Ali, Validierung durch Florian, Elaboration durch Karina, Elaboration durch Florian, Ratifizierung und Validierung durch Anna, Elaboration durch Florian

Die Moderatorin fragt nach, ob den Diskutierenden noch etwas zu Missverständnissen einfällt. Karina fallen sofort die Emojis ein. Anna stimmt dem zu und ergänzt, dass Emojis für jeden eine andere Bedeutung haben. Karina berichtet vom Emoji mit der winkenden Hand, welche sie jedoch als Watsch'n verwendet. Anna bestätigt, dass dies ja zu hundert Prozent etwas anderes ist. Sie gibt weiter an, dass oft Missverständnisse entstehen, weil man sich schriftlich nicht so gut ausdrücken kann, jedoch auch, weil man die Nachricht nicht ganz ordentlich liest. Für Ali ist es nicht erwiesen, dass der Empfänger die digitale schriftliche Nachricht verstanden hat, man weiß auch nicht, ob er die Nachricht missverstanden hat. Im Gegensatz dazu ist dies im direkten Gespräch schon klar. Florian stimmt hier zu. Karina meint, es kann auch leicht zu Missverständnissen kommen, wenn Geschriebenes einfach anders interpretiert wird, als es gemeint ist. Florian wird beim Streiten auch oft missinterpretiert. Er sagt, er hat dann oft eine Mimik oder Gestik, die ihm gar nicht bewusst ist, die dem Konfliktpartner gegenüber jedoch abwertend ist. Anna äußert zuerst ein „mh“ und stimmt dann zu. Florian ergänzt, dass sein Gesprächspartner seine Mimik oder Gestik bei WhatsApp nicht sehen, so kommt es vielleicht zu einem Missverständnis, aber der Andere sieht nicht, dass er unfreundlich ist. Spaßhalber fügt er hinzu, dass man ein abwertendes „Mok-Emoji“ erfinden müsste.

9.3 Gruppendiskussion 3

Gruppendiskussion 3 (03.12.2016)			
	Alter	Beruf	Geschlecht
A (Julian)	26	Musiker, Musikpädagoge	m
B (Lena)	25	in Ausbildung zur Pädagogin	f
C (Emma)	67	Pensionistin	f
D (Sandra)	49	Selbst. Vertriebspartner	f
E (Markus)	19	Student	m
F (Marie)	49	Sekretärin / Bewegungs- und Tanzpädagogin	f

Tabelle 4: Informationen zu den Teilnehmern der Gruppe 3

1-20 Proposition durch die Diskussionsleiterin, Vorstellung der Teilnehmer

Die Diskussionsleiterin bittet die Teilnehmer sich vorzustellen. Die Anwesenden stellen sich auch in Bezug auf das Alter vor, beziehungsweise geben an, ob sie Digital Native oder Digital Immigrant sind.

21-35 Proposition durch Emma, Validierung durch Sandra, Elaboration durch Emma

Emma findet ein Gespräch unter vier Augen immer besser, denn so kann sie auch ablesen, ob das die ehrliche Meinung ihres Gegenübers ist, oder ob ihr etwas nur vorgestellt wird. Sandra stimmt der Aussage zu. Emma ergänzt weiter, dass mit den ganzen Medien sehr viel Unfug getrieben wird und findet es traurig, dass man sich nicht mehr gemeinsam unterhalten kann, sondern so viel auf digitalem Weg kommuniziert wird.

36-147 Proposition durch Marie, Elaboration durch Sandra, Differenzierung durch Lena, Elaboration durch Emma, Validierung durch Sandra, Divergenz durch Lena, Differenzierung durch Emma, Elaboration durch Julian, Validierung durch Marie, Validierung und Elaboration durch Sandra, Elaboration von Emma und Sandra, Elaboration durch Julian, Elaboration durch Markus, Validierung durch Sandra, Differenzierung durch Julian

Marie berichtet von einem Kommunikationsproblem mit ihrem Partner, wo viel per Mail hin und her geschrieben wurde, was es im Endeffekt viel schlimmer gemacht hat, als es vorher war. Sie findet es wahrscheinlich besser in so einem Fall zuerst abzuwarten und später im persönlichen Gespräch Dinge zu klären. Sandra denkt, wenn man auf so eine Art kommuniziert, hat man sogar Angst vor dem Konflikt von Angesicht zu Angesicht, vor allem wenn sie bedenkt, dass manche Menschen ja sogar per SMS Schluss machen. Lena wirft ein, dass es für sie abhängig ist von der Größe des Konflikts. Bei einem wichtigen Konflikt löst sie diesen lieber persönlich, ansonsten können kleinere Konflikte auch per SMS gelöst werden. Emma ergänzt, dass die schriftliche Kommunikation gut verwendet werden kann, wenn es nicht persönlich ist, sondern es darum geht sich etwas auszumachen. Emma berichtet hier von einer Bekanntschaft, bei der sie telefonisch Kontakt aufnehmen wollte, der Andere reagierte jedoch nicht, auch nicht auf ihr SMS. Nach zwei Wochen kam eine Antwort per SMS, dass diese gerade keine Zeit hat. Emma hat nochmals angerufen und erhielt wieder keine Reaktion. Sie verlor daraufhin das Interesse dem weiter nachzugehen und fügt hinzu, dass sie kein Problem damit hat einen Konflikt digital zu lösen, wenn ihr die Person nicht nahe steht. Sandra ist derselben Meinung. Lena bezieht sich auf die Aussage von Emma, die lieber persönlich kommuniziert. Sie sagt, wenn sie mit Freunden kommuniziert, dann muss sie mit diesen nicht Angesicht zu Angesicht kommunizieren, weil sie hier davon ausgeht, dass ihre Freunde die Wahrheit sagen und sie nicht anlügen. Emma findet auch bei einem Konflikt mit nahe stehenden Personen das persönliche Gespräch besser. Julian ist grundsätzlich der Meinung, dass man das persönliche Gespräch immer vorziehen sollte, denn so können Missverständnisse schneller aufgedeckt werden. Für ihn bewirkt die ganze digitale Kommunikation das Verkümmern „des Ganzen“. Julian erwähnt aber auch einen Konflikt mit einem Freund, welcher per SMS stattfand, bei dem stellte sich im Endeffekt heraus, dass die schriftliche Kommunikation zielführender war, da er seinen Standpunkt besser vertreten konnte, obwohl zuerst die schriftliche Kommunikation leichter ein Missverständnis entstehen ließ. Julian führt ein weiteres Beispiel an, hier konnte er sich bei der schriftlichen Kommunikation gut vorher überlegen, was er mitteilt und betont den Vorteil der Überlegungszeit beim Schriftlichen. Marie

kann dies nachvollziehen, Sandra ebenfalls, ergänzt jedoch noch, man sollte jedoch nicht im Affekt schreiben. Emma ergänzt die vorhandene Emotionalität beim Affekt, ebenso wie Sandra. Julian findet, man muss das unterscheiden können und sich wirklich Zeit nehmen. Markus gibt an, dass beim Schreiben im Affekt am schnellsten Beleidigungen passieren, dies wird von Sandra bestätigt. Julian grenzt ein, dass dies nicht nur per Mail der Fall sein kann, sondern dies auch bei Briefen vorkommt.

148-168 Proposition durch Sandra, Validerung und Elaboration durch Marie, Elaboration durch Sandra, Validierung durch Marie und Lena, samt Elaboration durch Maria und Lena, Validierung durch Marie, Elaboration durch Lena, Elaboration durch Emma, Elaboration durch Sandra

Sandra findet es lustig solche langen SMS zu schreiben, die ja Short-Messages heißen. Marie stimmt Sandra zu und ergänzt, dass sie diese langen SMS-Nachrichten anstrengend findet. Sandra gibt an, lieber anzurufen bevor sie zurückschreibt. Marie und Lena bestätigen das, wobei Marie ergänzt, dass die Nachricht beim Schriftlichen dann eindeutig festgehalten ist. Lena gibt an, dass man vorher überlegen kann, was man schreibt und wie man es formuliert, damit die Nachricht ankommt, so wie sie gemeint ist. Marie stimmt zu. Lena führt an, dass im direkten Gespräch das Gesagte nicht zurückgenommen werden kann. Emma ergänzt, dass im Gespräch schnell etwas zu Emotionales gesagt wird, Sandra fügt hinzu, dass dies auf Facebook ja auch oft passiert.

169-178 Proposition durch Markus, Nachfrage von Marie, Elaboration durch Markus, Validierung durch Marie, Elaboration durch Markus

Markus legt dar, dass man beim Geschriebenen nicht die Wirkung sieht. Marie fragt dazu genauer nach. Markus erklärt, er meint bei Streit oder Beschimpfungen sieht man nicht, was man anrichtet, ob sich der Andere kränkt. Marie stimmt hier zu. Markus sagt, dass man die Reaktion des Anderen bei der digitalen Kommunikation nicht sieht, man sieht auf Facebook nicht einmal, wenn man als Freund „entfernt“ wird.

179-203 Proposition durch Emma, Elaboration durch Sandra, Validierung durch Emma, Elaboration durch Sandra, Differenzierung durch Lena, Validierung durch Marie

Emma findet die Neuen Medien traurig, überall wird öffentlich geschimpft und keiner diskutiert noch auf normalem Wege. Sandra fügt hinzu, dass viele denken, man ist im Netz noch anonym. Emma bestätigt, dass dies aber nicht der Fall ist. Sandra vergleicht die Situation mit Dorftratsch, wo auch viel hinter dem Rücken geredet wird. Lena findet, dass der öffentliche Raum aber auch zur Ehrlichkeit beiträgt, denn früher wusste man nicht, wer über wen tratschte, jetzt weiß man es. Marie pflichtet bei, sie findet durch die Öffentlichkeit weiß man mehr wie die Anderen denken.

203-227 Proposition durch Marie, Elaboration durch Julian, Divergenz durch Emma

Für Marie gibt es keinen Vorteil ohne Nachteil. Durch die neuen Kommunikationswege gibt es quasi einen zusätzlichen Draht, den man nutzen kann. Auf eine kurze SMS antwortet man eher als früher auf einen Brief bei dem man mehr Aufwand hatte. Julian wirft ein, dass eine SMS ein guter Anfangspunkt sein kann, um ein Gespräch nach einem Streit wieder aufzunehmen, um die anfängliche Wucht eines sofortigen persönlichen Gesprächs etwas abzuschwächen. Emma weist darauf hin, dass sie nichts gegen die Neuen Medien hat, man muss diese jedoch sinnvoll einsetzen. Für sie kommt es immer darauf an, ob ein Konflikt mit jemanden stattfindet, der ihr am Herzen liegt, oder ob dies nur ein Bekannter ist. Bei einem Bekannten hat sie kein Problem damit, einen Konflikt via SMS zu lösen.

228-253 Proposition durch Lena, Validierung durch Sandra, Elaboration durch Lena, Ratifizierung durch Julian, Elaboration durch Lena, Divergenz durch Sandra, Differenzierung durch Lena, Zwischenkonklusion durch Marie

Für Lena hat die digitale Kommunikation den Vorteil, dass sie unmittelbar stattfindet, egal an welchem Ort man sich befindet. Sie kann in der U-Bahn eine SMS oder ein Mail schreiben, um auf einen Konflikt zu reagieren - ein

Streitgespräch am Telefon wäre ihr hier unangenehm. Sandra bestätigt das. Aus zeitlichen Gründen kann ein persönliches Gespräch nicht immer gleich stattfinden. Julian ergänzt durch ein „mmh“. Lena meint, sie möchte das Thema lieber gleich klären. Sandra gibt an, dass Gras über die Sache wachsen kann. Lena meint genau das Gegenteil, denn sie findet es nicht gut, wenn so viel Zeit vergeht, weil das ganze Unaufgearbeitete dann wieder auftritt. Marie findet beide Wege haben ihre Qualitäten und sie fände es gut, wenn man beides kann, fragt sich aber, ob das bei der Jugend heute der Fall ist, dass sie zum Beispiel drei Tage auf eine Antwort warten können.

253-305 Nachfrage mit propositionalem Gehalt durch Marie, Proposition durch Markus, Ratifizierung durch Marie, Elaboration durch Markus, Validierung durch Marie,

Marie fragt Markus, ob er ein typischer User ist, der nur mehr die Neuen Medien nutzt. Markus gibt an, dass er die Neuen Medien nur mäßig verwendet, er versucht diese sinnvoll zu nutzen und schreibt weder viel auf Facebook oder WhatsApp. Letzteres nutzt er, da es gratis ist. Markus findet es gemein, dass man bei WhatsApp sehen kann (wenn es eingestellt ist), ob der andere die Nachricht bekommen und gelesen hat. Marie äußert ein „mh“. Für Markus ist es oft kompliziert, wenn man sich etwas ausmachen will und sieht, der Andere hat die Nachricht geöffnet, antwortet aber nicht. Er findet, Konflikte entstehen bei WhatsApp leicht, vor allem wegen der Einstellmöglichkeit, ob der Andere die Nachricht geöffnet/gelesen hat oder nicht. Das hat er selbst so erlebt. Marie stimmt zu, dass das sehr kompliziert ist.

306-343 Proposition durch Emma, Ratifizierung durch Sandra, Elaboration durch Emma, Elaboration durch Julian

Emma findet, dass es die Aufgabe der Eltern ist, den Kindern das Streiten zu lernen, beziehungsweise den Streit zuzulassen. Außerdem soll für sie der Streit in einem gewissen Rahmen bleiben, so dass man nicht beleidigend wird. Sandra wirft ein „mh“ ein. Nach Meinung von Emma ist es wichtig, diskutieren zu können, aber es darf nicht so ausarten, dass man nachher gar nicht mehr miteinander kommunizieren kann. Julian ergänzt zur Aussage von Emma, dass

er an der Schule ein Problemkind hatte und dass hier die schriftliche Kommunikation ein Vorteil war, aufgrund der Möglichkeit das Mail gut zu durchdenken und so besser zur Problemlösung beigetragen hatte.

344-411 Proposition durch Marie, Elaboration durch Markus, Elaboration durch Marie, Differenzierung durch Julian, Validierung durch Marie, Elaboration durch Sandra, Elaboration durch Julian, Elaboration durch Emma, Differenzierung durch Marie, Validierung durch Julian, Elaboration durch Marie, Elaboration durch Emma, Elaboration durch Julian, Elaboration durch Emma, Elaboration durch Julian, Ratifizierung durch Markus, Konklusion durch Marie, Differenzierung durch Markus, Validierung und Elaboration durch Emma, Validierung durch Markus

Marie meint, dass durch die Neuen Medien, unter anderem Facebook, viel Konfliktpotential gegeben ist. Ihr ist das mit einem politischen Thema auf Facebook passiert. Markus meint lachend, dass man dies nur einmal macht. Marie gibt an, ein normaler Austausch auf Facebook zu komplexeren Themen ist nicht möglich. Julian entgegnet dem, dass politische Themen auch in persönlichen Gesprächen nicht einfach sind. Marie bestätigt, dass sie dies nachvollziehen kann. Sandra würde über Themen wie Politik, Religion, etc. gar nicht reden. Julian fügt hinzu, dass dies auf Facebook weitaus schlimmer ist. Emma meint, hier kommt ein Nachteil von der schriftlichen Kommunikation zum Vorschein, denn das persönliche Gespräch vergisst man leichter, als wenn dies - im Gegensatz dazu - schwarz auf weiß auf Papier geschrieben steht. Marie führt noch weiter aus, dass nicht nur das die Schwierigkeit ist, sondern dass der Kommunikation auf Facebook Grenzen gesetzt sind, man kommt nicht weiter. Julian stimmt zu. Marie ergänzt, dass man im persönlichen Gespräch sich annähert und jeder vom anderen etwas annimmt. Emma wiederholt, dass auf Facebook das Geschriebene dort unveränderbar steht. Julian wirft ein, dass es schon möglich ist, Einträge zu löschen. Emma findet die persönliche Kommunikation die bessere. Julian bestätigt, er findet oft auch eigenartig was hier alles über Facebook kommuniziert wird, man liest dort Dinge von Leuten, die man sonst nicht wüsste. Markus äußert ein „mh“. Marie fasst zusammen, dass für die Anwesenden Konflikte in der Regel eher persönlich gelöst werden.

Die Neuen Medien sind nicht die erste Wahl, wenn es um Konfliktbearbeitung geht. Mehrere bestätigen mit „nein“, dass dies ebenfalls nicht ihre erste Wahl wäre. Markus grenzt ein, dass es bei ihm wirklich abhängig ist vom Sachverhalt und Emma bestätigt dies kurz und gibt nochmals an, dass es sie bei Bekannten nicht stört, Konflikte schriftlich zu bearbeiten, sie innerhalb der Familie und Freunden aber ein persönliches Gespräch vorzieht. Markus stimmt ihr da vollkommen zu.

412-402 Proposition durch Marie, Ratifizierung durch Sandra, Validierung durch Emma, Elaboration durch Sandra, Validierung durch Marie, Elaboration durch Emma, Ratifizierung durch Markus, Differenzierung durch Lena, Validierung durch Sandra

Marie berichtet von einer Problemsituation in der Arbeit, bei der ihr Chef eigentlich jegliche Kommunikation mit der Kollegin eingestellt hat und für sie war es dann sehr schwer überhaupt noch mit ihm in Kontakt zu treten. Erst wurde ein persönliches Gespräch gesucht, ohne Erfolg, danach wurde versucht einen schriftlichen Kontakt, via Mail und SMS, herzustellen, darauf gab es ebenfalls keine Reaktion. Für Marie zeigt das eindeutig, wenn jemand nicht kommunizieren will, ist es egal auf welchem Weg man es probiert. Sandra vermerkt ein „mh“. Emma stimmt zu. Sandra findet solch ein Verhalten sehr feig und vergleicht dies mit dem Schluss-Machen per SMS. Marie bestätigt das. Emma findet, die Menschen verlernen immer mehr und mehr miteinander zu reden, glaubt jedoch auch eine Trendwende zu erkennen, dass zukünftig solche Probleme wieder mehr persönlich gelöst werden. Markus äußert ein „mh“. Lena weist darauf hin, dass es vermutlich bei allem Neuen so ist, dass jeder das Neue zunächst ausprobieren möchte und es möglicherweise in zehn Jahren ganz anders aussieht. Sandra stimmt hier zu.

503-652 Proposition durch Marie, Differenzierung durch Lena, Validierung durch Marie, Elaboration durch Lena, Elaboration durch Sandra, Validierung durch Marie

Marie fragt sich auch, ob die Kommunikation der Digital Natives nicht verarmt, wenn man bedenkt, dass diese viel mehr vor dem PC oder mit dem

Smartphone sitzen, als draußen mit anderen Kindern zu interagieren. Lena wirft ein, dies könnte aber auch zu einer neuen Kompetenz führen (die die Älteren nicht haben). Marie stimmt zu. Lena überlegt, ob sich Digital Natives dann zum Beispiel schriftlich besser ausdrücken können. Vielleicht können diese dann mit ganz wenig Worten Konflikte einfach und schnell lösen, weil sie es von klein auf gelernt haben. Sandra gibt belustigt an, dass die gesprochene Ausdrucksweise sich in fernerer Zukunft möglicherweise an die geschriebene Nachricht anpasst. Marie bestätigt, dass Sätze dann nur mehr mit Abkürzungen gesprochen werden.

653-673 Proposition durch Marie, Ratifizierung durch Markus, Differenzierung durch Lena, Elaboration durch Marie, Antithese durch Emma

Marie sagt, es gibt verschiedene Typen und dass auch Bildungsschichten eine Rolle spielen, wie Konflikte bearbeitet werden. Markus kommentiert mit einem „mh“. Lena grenzt ein, dass untere Bildungsschichten vielleicht gar nicht persönlich kommunizieren könnten, aber mit der Hilfe von SMS oder Facebook trauen sie sich eher und können so besser eine Kommunikationsbasis schaffen. Marie fallen introvertierte Menschen ein, die sich mit Hilfe der schriftlichen Kommunikation dann doch trauen, etwas zu sagen. Emma widerspricht und gibt an, dass die „einfachen“ Leute sehr wohl persönlich miteinander reden, beziehungsweise miteinander streiten und meint weiters, dass ihrer Meinung nach eher „die Oberschicht“ für Konflikte das Internet verwendet.

674-728 Proposition durch Marie, Elaboration durch Markus, Validierung und Elaboration durch Marie

Marie fällt ein, dass man durch die Neuen Medien auch viel achtsamer sein muss, wo man was schreibt, denn bekanntlich können sich negative Äußerungen oder Fotos nachteilig auf das Arbeitsverhältnis auswirken. Markus bringt ein, dass Fotos auf Facebook ja auch ein Grund sein können, warum man nicht eingestellt wird. Marie bestätigt das und erzählt von einem Beispiel, wo sie ein Mail erhalten hat, das gar nicht für sie bestimmt war. Der Inhalt des Mails hat eine negative Meldung über Marie selbst enthalten. So wusste sie

immerhin, woran sie war und kannte die Meinung des anderen. Später kam es zu einer Entschuldigung per Mail.

729-862 Immanente Nachfrage mit propositionalem Gehalt durch die Moderatorin, Präposition durch Julian, Nachfrage durch Marie, Validierung durch Julian, Elaboration durch Emma, Elaboration durch Lena, Validierung durch Julian und Marie, Elaboration durch Marie, Validierung durch Emma, Elaboration durch Sandra, Elaboration durch Emma, Elaboration durch Marie, Validierung durch Sandra, Elaboration durch Marie, Differenzierung durch Lena, Elaboration durch Emma, Elaboration durch Marie, Validierung durch Emma, Elaboration durch Marie

Die Diskussionsleiterin will wissen, ob die Diskutanten, wenn sie hitzig streiten, dies auch schriftlich machen. Julian ist es sowohl schon bei einem schriftlichen Konflikt als auch bei einem mündlichen Konflikt passiert, dass er im Affekt etwas geschrieben oder gesagt hat, was er im Nachhinein nicht so gemeint hat - aber generell passiert ihm das selten. Marie möchte wissen, ob Julian schriftlich die Dinge dann auch „schärfer“ formuliert. Julian stimmt dem zu. Für Emma kommt es immer auf die Situation an. Für Lena passiert so etwas im persönlichen Gespräch leichter, da sie beim Schriftlichen mehr Zeit hat darüber nachzudenken und vielleicht auch nochmals durchliest. Julian und Marie bestätigen das. Marie ergänzt, dass sie selbst im persönlichen Streit mehr gemeine Dinge sagt, als schriftlich. Emma stimmt zu. Sandra meint, im Affekt ist dies ganz normal. Emma ergänzt, dass im Affekt die Emotionen hoch kommen - man sagt etwas, das man gar nicht so meint, aber man kann sich danach besser entschuldigen. Marie findet es auch gut, dem Ärger Luft zu machen. Sandra stimmt Marie zu und gibt an, dass sie dies auch gerade sagen wollte. Marie meint, dass man im persönlichen Gespräch, wenn Emotionen auftauchen immerhin weiß, dass es ein Problem gibt. Lena gibt an, dass sie schriftlich auch ihrem Ärger freien Lauf lassen würde, aber vielleicht nicht so direkt, allerdings doch so, dass es der andere merkt. In einem Konflikt will sie ihre Meinung ja auch vertreten. Jedoch beachtet sie die Wortwahl besser bei der schriftlichen Form. Emma meint, dass ist das was sie vorhin gesagt hat, man muss achtgeben, dass man den anderen nicht zu sehr beleidigt und dies

muss man sowohl im persönlichen Gespräch als auch schriftlich lernen. Marie ergänzt, es ist besser etwas zu sagen / zu kommunizieren, als gar nicht miteinander zu reden. Emma stimmt dem zu, sie findet keine Kommunikation ganz schlecht. Marie ergänzt nochmals, dass sie es ganz schlimm findet, wenn jemand gar nichts mehr sagt. Da ist es schon gut, wenn derjenige dann auf die schriftliche Kommunikation zurückgreifen kann und sich wenigstens meldet und die Kommunikation wieder aufgenommen wird.

863-893 Proposition durch Marie, Elaboration durch Emma, Schließung der Gruppendiskussion durch die Diskussionsleiterin

Marie fällt bei dem Stichwort Volksschule noch der Sohn einer Freundin ein - dieser ist jetzt in der 1. Klasse des Gymnasiums. Dort kommuniziert die Klasse sehr viel via WhatsApp und da landen oft Dinge die da gar nicht hingehören und dann natürlich zu Konflikten führen. Es gab da über WhatsApp einen Vorfall und der Junge hat sehr darunter gelitten und seine Mutter wusste erst gar nichts davon, weil es eben nur in dem Gruppenchat via WhatsApp stattgefunden hat. Sie sagt noch, das sind Dimensionen, die hätte es früher gar nicht gegeben. Emma vergleicht dies mit dem Raufen auf dem Schulhof von früher.

9.4 Diskurs- oder Fallbeschreibung unter gleichzeitiger Bezugnahme auf die Forschungsfragen

9.4.1 FF1: Welche Auswirkungen haben Konfliktbearbeitung oder Konfliktlösung via Instant Messaging oder Texting auf den Umgang mit Konflikten in direkter Form?

Eine in den Gruppendiskussionen genannte Auswirkung der Bearbeitung des Konflikts in schriftlicher Form, ist das weitere Anheizen des Konflikts - eine Entschärfung oder gar Lösung erfolgt dadurch meist nicht. Es kommt hinzu, dass durch den Wegfall von Mimik und Gestik, nicht festgestellt werden kann, ob der Konfliktpartner durch den schriftlichen Inhalt verletzt ist. In der schriftlichen Auseinandersetzung, ist das Fehlen von nonverbaler

Kommunikation auch ausschlaggebend dafür, dass man sich viel leichter verleiten lässt, etwas zu sagen, das man im direkten Gespräch vielleicht nicht ohne Hemmungen sagen würde. Betrachtet man die Auswirkung unter diesem Aspekt, ist ersichtlich, dass sich dies negativ auf den Umgang mit Konflikten in direkter Form auswirkt.

Der schriftliche Weg kann allerdings auch hilfreich sein. Man hat zum Beispiel die Möglichkeit, bevor man auf die Nachricht reagiert, eingehend über die Antwort nachzudenken, was sich durchaus positiv auf den Konflikt in direkter Form auswirken kann. Dadurch ergibt sich die Gelegenheit, auf einer sachlichen Ebene eine vernünftige Basis für ein weiteres Gespräch zu schaffen.

Eine Teilnehmerin der Gruppendiskussion äußert sich dazu wie folgt:

„Ja, man kann eben wirklich überlegen was man jetzt schreibt, ... wie man's schreibt, und dass man schaut, wie formulier' ich das jetzt, dass das so ankommt wie ich das mein'.“ (S. 157 Z. 158)

Die Gedanken können also geordnet werden und man kommuniziert sachlicher miteinander. Diese Auffassung zieht sich, altersunabhängig, durch alle drei Gruppendiskussionen. Man ist sich jedoch einig, dass schnelle schriftliche Kommunikation im Affekt ein großer Nachteil sein kann. Man sieht nicht, wie der Gesprächspartner reagiert und außerdem kann man etwas, das schwarz auf weiß geschrieben steht, nur schwer wieder zurück nehmen.

Jedoch kann genau dies auch zum Gegenteil führen. Durch die Zeitversetzung bei schriftlicher Kommunikation, kann es sogar zu neuem Konfliktpotential kommen. Hier äußern die Diskutanten, dass es in diesem Fall leichter ist, wenn man sein Gegenüber kennt und weiß, wie deren Einstellung zum „nicht Antworten“ ist. Es wurde eingebracht, dass sich ein Konflikt oft noch verschlimmert, wenn eine Antwort erwartet wird und diese länger ausbleibt.

Allerdings hat die schriftliche Kommunikation immer noch einen anderen Stellenwert als ein Gespräch. Einer der Teilnehmer merkt an, dass er es viel schlimmer findet, fünf Mal einen Anruf zu ignorieren, als fünf Mal auf eine E-Mail nicht zu antworten.

Die schriftliche Kommunikation wird von vielen als erster Schritt in einem Konflikt genutzt. Die Diskussionsteilnehmer geben an, oft nicht zu wissen wie man ein Gespräch wieder aufnehmen kann und an diesem Punkt wird meist zuerst der schriftliche Kontakt wieder hergestellt, um anschließend ein persönliches Gespräch zu suchen. Nur die Gruppe der Digital Immigrants (Gruppendiskussion 1) hat diesen Punkt nicht genannt.

Besonders die Diskutanten der Gruppendiskussion 1 (ausschließlich Digital Immigrants) sprechen die Missverständnisse an die bei schriftlicher Kommunikation leicht entstehen können. Man hat viel mehr Spielraum für Interpretation, da die nonverbale Kommunikation wegfällt. Oft wirkt sich dies nachteilig aus. Im direkten Gespräch hat man die Option solche Missverständnisse gleich aufzudecken. Bleiben diese Missverständnisse bestehen, kann dies die Möglichkeit auf ein persönliches Gespräch erschweren, weil man schriftlich schon so verletzt wurde, dass es keine Basis mehr für ein Gespräch unter vier Augen gibt.

Die Digital Natives bringen ein, dass man bei der schriftlichen Kommunikation nicht die Reaktion des anderen sehen kann und wie dramatisch dies ist. Hat man sein Gegenüber verletzt, weiß man es oft gar nicht, wenn der andere dies nicht mitteilen will. Auch in der Gruppe der Digital Immigrants kommt dies zur Sprache. Trifft man im persönlichen Gespräch jemanden „unter der Gürtellinie“, fällt einem dies im Normalfall sofort auf. Findet die Kommunikation allerdings schriftlich statt, besteht die Gefahr, dies nicht zu merken. So kann es auch zum Stillstand des Konflikts kommen.

Ein wichtiger Aspekt der in der Gruppe der Digital Immigrants genannt wurde ist, dass die Kommunikation in einem Konflikt auf jeden Fall aufrechterhalten werden muss. Hier für kann der schriftliche Weg eine gute Alternative sein. Es wurde von allen Diskutanten erwähnt, dass auch jeder selbst den für sich geeignetsten Weg herausfinden muss, um Konflikte zu lösen.

Durch die schriftliche Kommunikation hat man die Option Konflikte unmittelbar zu bearbeiten und muss nicht auf ein persönliches Gespräch warten. So kann verhindert werden, dass sich Gefühle aufstauen. Dies wird von den Teilnehmern als positiv angesehen, denn oft hat man nicht sofort Zeit für ein persönliches Gespräch, oder ist durch Zeit und Raum getrennt.

Die Bearbeitung von Konflikten in schriftlicher Form wirft jedoch auch die Frage auf, ob dadurch nicht die Fähigkeit persönlich Konflikte, von Angesicht zu Angesicht zu führen, beeinträchtigt oder sogar verlernt wird:

„Aber, weil du das jetzt gesagt hast, ahm, es ist schon, wenn Jugendliche halt aufwachsen mit diesen Neuen Medien und diese dann auch für all’ diese Dinge nutzen, ob sie dann sozial, also, also im, in der sozialen Kompetenz schwächer sind, weil die das persönliche nicht mehr so gut gelernt haben, ja, weil sie eben zuhause sitzen im Zimmer, so kommunizieren, nicht mehr zum Spielplatz gehen und dort mit denen raufen oder streiten, sondern, also ich glaub, es könnte passieren, weiß man ja nicht, das wird man erst nachher feststellen, dass vielleicht ein bisschen eine Kompetenz fehlt später, ja.“ (S. 161 Z. 503-509)

Hier wird von den anderen Diskussionsteilnehmern entgegnet, dass dies aber auch zu einer neuen Entwicklung führen könnte - vielleicht sind Digital Natives imstande Konflikte durch den ständigen Gebrauch der Neuen Medien schriftlich viel schneller zu lösen.

Vor allem die Gruppe der Digital Immigrants bringt sehr oft das Thema Kommunikationskompetenz zur Sprache. Sie waren einheitlich der Meinung, dass diese eine Voraussetzung ist, um Konflikte - egal ob in mündlicher oder in schriftlicher Form - bearbeiten zu können. Es kam die Frage auf, ob diese Kompetenz überhaupt ausreichend gelehrt wird.

Heutzutage findet mit Hilfe der digitalen Medien, vor allem bei den Digital Natives, fast permanent Kommunikation statt, dadurch ist die Gefahr größer in Konflikte zu geraten. Früher war dies nicht der Fall, es wurde viel weniger kommuniziert. Bei einem persönlichen Konfliktgespräch braucht man auf jeden Fall mehr Mut.

Außerdem sehen viele der Digital Immigrants dieses „andauernde öffentliche Mitteilungsbedürfnis“ als problematisch. Durch soziale Medien ist man sehr

leicht verleitet, überall seine Meinung kundzutun und dies führt in vielen Fällen zu Konfliktsituationen und zur Eskalation. Natürlich beeinflusst diese öffentliche Konfliktbearbeitung auch, wie man von anderen wahrgenommen wird. Leider muss dies nicht immer im Positiven sein.

9.4.2 FF2: Welche Gründe gibt es bei den Konfliktparteien, die schriftlichen Varianten zur Bearbeitung oder Lösung eines Konfliktes zu wählen?

Bei der Gruppe der Digital Immigrants sind die Gründe, warum man lieber zur schriftlichen Form greift, sehr verschieden. Eine Teilnehmerin erwähnt, dass sie eine Beziehung mit einem verheirateten Mann hatte - da war der schriftliche Kommunikationsweg optimal. Eine weitere Diskutantin nützt die schriftliche Kommunikation, wenn sie mit ihrer jüngeren Nichte in Kontakt ist, da sie weiß, dass dieser das lieber ist.

Es wird außerdem erwähnt, dass man sich durch die schriftliche Kommunikation gut absichern kann - denn der Inhalt ist schwarz auf weiß festgehalten - dies kann von vornherein schon viele Konflikte entschärfen, auch im Beruflichen. Außerdem ist in den Augen der Diskutanten, die schriftliche Kommunikation besser steuerbar. Bei einer schriftlichen Nachricht kann man sich im Vorhinein gut alle Punkte überlegen, die man ansprechen will - im Affekt eines Konflikts kann es laut einigen Teilnehmern passieren, dass geplante Gesprächspunkte oder Argumente leichter vergessen werden.

Durch alle drei Gruppen zieht sich das Thema „Angst vor dem Konflikt“. In diesem Fall wird die schriftliche Konfliktbearbeitung als willkommenes Mittel zum Zweck gesehen. Der Klassiker „per SMS Schluss machen“ wurde hier sehr oft als Beispiel gebracht. Es kristallisierte sich klar heraus, dass der schriftliche Weg oft bei unangenehmen Themen genutzt wird, oder wenn man sich nicht an ein persönliches Gespräch heranwagt.

Vielen Menschen ist es unangenehm, direkt über ihre Gefühle zu sprechen, auch hier kann die digitale Kommunikation zur Bearbeitung von Konflikten sehr hilfreich sein und oft als erster Schritt erfolgen.

Beide Generationen finden eine Konfliktbearbeitung in schriftlicher Form sehr praktischen, wenn es um kleine oder ihres Erachtens unwichtige Konflikte geht. In solchen Fällen scheint niemand ein Problem damit zu haben, die Abwicklung des Konflikts so unkompliziert als möglich zu gestalten, ohne viel Zeitaufwand.

In der Gruppe der Digital Natives wird auch von mehreren angegeben, dass man einem digitalen Konflikt sehr leicht entfliehen kann - es ist einfach, bei einer schriftlichen Nachricht, die einem nicht passt, oder durch die man sich verletzt fühlt, nicht mehr zu antworten und die Kommunikation abubrechen. Auch wurde erwähnt, dass man, zum Beispiel bei Personen bei denen man weiß, ein Konflikt in direkter Form artet aus, gleich zur schriftlichen Variante greift.

Wenn man also weiß, man kann mündlich nichts ausrichten (entweder, weil das Gegenüber abblockt, oder bei einem kompliziertem Konfliktpartner) scheint es vernünftig, gleich den Weg der schriftlichen Konfliktbearbeitung zu gehen.

Die Konfliktbearbeitung in schriftlicher Form kann auch dann sehr zielführend sein, wenn sonst gar nicht mehr direkt kommuniziert werden würde. Eine Teilnehmerin gibt an, dass das Konfliktverhalten auch von Bildungsschicht zu Bildungsschicht verschieden ist. In unteren Bildungsschichten werden oft die neuen digitalen Kommunikationswege genutzt, um Konflikte zu bearbeiten. Dies ist ein großer Vorteil, denn der direkte Kommunikationsweg würde hier nicht so oft genutzt werden, meint die Diskutantin.

In der Gruppe der Digital Immigrants ist man sich einig, dass es bei der Konfliktbearbeitung in schriftlicher Form einfacher ist, auf einer sachlichen Ebene zu bleiben - es kann nicht so leicht zur Eskalation kommen. Es ist möglich, Gedanken nochmals umzuformulieren und man kann an der Ausdrucksweise feilen, so dass die Botschaft möglichst das ausdrückt, was man dem Empfänger auch mitteilen möchte. Dabei besteht auch die Möglichkeit

der Selbstreflexion, wodurch sich die eigene Einstellung zum Konflikt auch noch verändern kann.

Auch der Faktor Zeit spielt hier wieder eine Rolle - längeres Nachdenken kann dazu führen, dass der erste Ärger verfliegt und man den Sachverhalt viel nüchterner betrachten kann und die Situation entschärft wird. Eine Teilnehmerin der Gruppe der Digital Natives äußert sich dazu wie folgt:

„ich schreib nicht gleich zurück, reg´ dich nicht auf, vielleicht meint er das ganz anders, und ich lass dann eben ein bisschen Zeit vergehen und überleg´ mir das nochmals genauer, ja.“ (S. 142, Zeile 118-120)

In manchen Situationen ist zum Beispiel nur schriftliche Konfliktbearbeitung möglich, da die Kontakte im Ausland sind und es auch zur Zeitverschiebung kommt. Ein Digital Immigrant weist auf die Unterschiede beim Konfliktverhalten zwischen Mann und Frau hin, demnach Männer eher sachlicher und Frauen eher emotionaler reagieren.

9.4.3 FF3: Wie wirkt sich beim „digitalen Konflikt“ das Fehlen von Mimik, Gestik und Intonation auf die Konfliktbearbeitung oder Konfliktlösung aus?

Bei diesem Thema haben sich, unabhängig der Gruppen, sehr viele dazu geäußert, dass Missverständnisse durch das Wegfallen von Mimik, Gestik und Intonation leichter entstehen können und entstehen. Ein Teilnehmer der Gruppe der Digital Natives bringt ein, dass auch mit der Hilfe von Emojis Sachverhalte falsch gedeutet werden können und Nachrichten nicht dasselbe Niveau haben, wie Gespräche face-to-face. Ein weiterer Teilnehmer bemängelt, dass man Gefühle nie so ausdrücken kann, als wenn man jemandem direkt gegenüber steht. Man weiß außerdem nicht, ob das Gegenüber die Botschaft überhaupt richtig verstanden hat, oder nicht. Beim Konflikt in schriftlicher Form kommt es, laut einer anderen Teilnehmerin der Gruppe der Digital Natives auch besonders leicht zu Missverständnissen auf der eigenen Seite, weil man sich selbst nicht gut genug ausdrückt. Auf der Seite des Empfängers, wird die Nachricht oftmals

nicht gut genug gelesen. Die Körpersprache ist einer anderen Teilnehmerin vor allem in einem Konfliktgespräch sehr wichtig, da sie sehen will, wie ihr Gegenüber reagiert. Sie findet, durch diese wird so viel vermittelt, wozu das geschriebene Wort nicht imstande ist. Diese Gründe zogen sich fortlaufend durch die Gruppendiskussion der Digital Natives, hier waren die Teilnehmer auf einer Wellenlänge.

Als eine vollständigere Kommunikation bezeichnet ebenfalls die Gruppe der Digital Immigrants die Konfliktbearbeitung in Form eines direkten Gesprächs. Alleine durch die Stimme wird so viel transportiert, dass Nachrichten viel eindeutiger wahrgenommen werden können. Fehlen diese Komponenten, kommt es vermehrt zu Fehlinterpretationen und da man nicht sieht, dass sein Gegenüber die Nachricht falsch auffasst, hat man gar keine Chance gleich zu reagieren und gegenzusteuern. Auch in dieser Gruppe werden die Emoticons zwar als hilfreich, aber nicht als vollwertig angesehen. Vor allem kann man diese in manchen Konfliktgesprächen gar nicht verwenden - im beruflichen Umfeld sind Emoticons, zur Hilfe bei der Konfliktbearbeitung, eher unpassend. Es wird auch diskutiert, dass Missverständnisse natürlich auch in einem direktem Gespräch entstehen können. Allerdings nimmt man diese in der Regel sehr schnell wahr und kann sie aus dem Weg schaffen. Bei Menschen die man gut kennt, kann man oft nur anhand der Mimik ablesen, was diese gerade denken.

Umso schwerer ist deshalb die schriftliche Kommunikation mit Menschen deren Kommunikationsregeln man nicht kennt. Man weiß nicht wie die eigenen Formulierungen ankommen, oder ob sie gut aufgenommen werden. Die Botschaft kann mitunter ganz anders verstanden werden als beabsichtigt.

Eine Teilnehmerin äußert sich dazu jedoch konstruktiv. Sie ist der Meinung, dass man durchaus auch auf dem schriftlichen Weg seine Standpunkte und Gefühle sinngemäß transportieren kann, so dass sie der andere richtig aufnimmt.

In der Gruppe mit den gemischten Teilnehmern beharrt vor allem eine Diskutantin strikt darauf, dass nur das persönliche Gespräch der richtige Weg sein kann. Denn nur so kann man die ehrliche Meinung des Gegenübers wahrnehmen. Jedoch kann von einer anderen Teilnehmerin aufgezeigt werden, dass dies auch im Fall einer schriftlichen Konfliktbearbeitung funktionieren kann. Sie weist darauf hin, dass sie nicht davon ausgeht, dass ihre Familie oder ihr Freundeskreis sie bei einer Konfliktbearbeitung in schriftlicher Form anlügen würden.

Ein Nachteil bei der schriftlichen Konfliktbearbeitung ist allerdings, dass das Gegenüber genug Zeit hat, sich eine passende Antwort zurechtzulegen. Ein Teilnehmer gibt an:

„... wenn man was Banales nimmt, keine Ahnung, dein Sohn hat dir Geld aus der Geldbörse g’fladert ...“. (S. 143, Zeile 220-212)

Hier wird angegeben, dass es bestimmte Situationen gibt, in denen eine direkte Konfrontation besser ist, weil man die Reaktion des anderen sehen kann und sich so viel eher Schlüsse auf die Wahrheit ziehen lassen.

Laut einer Diskutantin kann man sich bei der schriftlichen Konfliktbearbeitung aber auch sehr leicht „in etwas verrennen“. Ab einem gewissen Punkt hat der Konflikt in schriftlicher Form für sie keinen Sinn mehr und sie sieht jede Nachricht des anderen nur mehr negativ. Ihr hilft hier ein persönliches Treffen bei dem sich der Streit oft in wenigen Sätzen schlichten lässt.

Grundsätzlich finden alle Teilnehmer der drei Diskussionsgruppen die Körpersprache, Intonation etc. sehr grundlegend, wenn es darum geht, Konflikte zu lösen. Gerade wenn es um Missverständnisse geht, haben sich diese Komponenten bewährt, um Konflikte erst gar nicht entstehen zu lassen.

9.4.4 FF4: Wie lösen Digital Natives, welche mit digitale Technologien heranwachsen, bevorzugt Konflikte?

Die Grundhaltung der Digital Natives zur Konfliktbearbeitung ist bei den Teilnehmern der Gruppendiskussion sehr ähnlich. Grundsätzlich wird eine persönliche Lösung meist dann gesucht, wenn der Konflikt als bedeutend eingestuft wird, oder die Person mit der der Konflikt geführt wird, eine wichtige Bezugsperson ist. Dennoch wird die Konfliktbearbeitung und -lösung in schriftlicher Form von allen Diskutanten genutzt. Jeder hat sich zu diesem Thema geäußert und Beispiele eingebracht. Auch die Komplexität des Konflikts war Gegenstandspunkt. Kleinere Probleme lassen sich nach Meinung der Teilnehmer gut schriftlich lösen, bei großen und heiklen Konflikten ist dies weitaus komplizierter und kann oft die Lage noch verschärfen.

In Bezug auf die schriftliche Konfliktbearbeitung wird die Frage aufgeworfen, ob die Dialogbereitschaft und das Soziale durch das viele Chatten und die häufigen Nachrichten auf Facebook, nicht verkümmert.

Ein Teilnehmer gibt an, dass es beim Konflikt in schriftlicher Form oft schwer fällt nicht mehr zu antworten (auch wenn man weiß, dass es in diesem Moment besser wäre) - und dass man sich in solchen Situationen oft provoziert fühlt. Zwei andere Teilnehmer finden es schrecklich, wenn sie wissen, dass die andere Person die Nachricht zwar gelesen (oder geöffnet) hat, jedoch nicht darauf reagiert. Beim Konflikt in digitaler Form gibt es anscheinend auch eine Erwartungshaltung, dass die Reaktion auf die Nachricht in kurzer Zeit erfolgt. Eine Diskutantin sagt, es macht sie nervös, auf die Antwort zu warten - durch die permanente Erreichbarkeit, steigt auch die Ungewissheit, warum die Antwort nicht gleich erfolgt, oder wann sie denn erfolgen wird.

Auch die Darstellung von Gefühlen fällt beim Konflikt in schriftlicher Form äußerst schwer. Das ist für viele der Hauptgrund, warum sie immer die Konfliktbearbeitung face-to-face bevorzugen würden. Dies berichten mehrere Teilnehmer - bei der digitalen Kommunikation kommt es in ihren Augen einfach

sehr schnell zu Missverständnissen, welche man dann auch nicht gleich erkennen kann.

Es wird auch diskutiert, dass es bei hitzigem hin und her schreiben oft noch zur Verschlimmerung des Konflikts kommen kann.

Interessanter Weise geben einige Teilnehmer in zwei der Gruppendiskussionen an, dass sie den digitalen Weg oft als ersten Schritt zur Konfliktbearbeitung wählen. Die Diskutanten haben so die Möglichkeit ihre Worte mit Bedacht zu wählen und können so besser vermitteln was sie eigentlich ausdrücken wollen. Auch der Zeitfaktor spielt bei der Wahl der Konfliktbearbeitung eine große Rolle. Eine der Teilnehmerinnen gibt an, dass der schriftliche Weg eine gute Alternative ist, bevor sie drei Tage lang warten muss, bis sie den Konflikt überhaupt erst bearbeiten kann.

Bei der digitalen Konfliktbearbeitung wird auch die mögliche Wucht eines Konflikts gebremst. Aus diesem Grund wird diese Variante manchmal bevorzugt.

Auch die Gruppe der Digital Immigrants geht öfters auf die Konfliktbearbeitung der jungen Generation ein. Da Kommunikation für Digital Natives nahezu permanent stattfindet, ist es für diese viel leichter in Konflikte zu geraten als zum Beispiel für Digital Immigrants, die oft nicht so zahlreiche Kommunikationswege nutzen, sind sich zwei der Digital Immigrants einig.

9.4.5 FF5: Welche Form der Konfliktbearbeitung wird von Digital Immigrants bevorzugt, welche erst im Erwachsenenalter digitale Technologien zur Verfügung hatten?

Bei den Digital Immigrants gibt es verschiedene Gründe, warum sie eine Konfliktbearbeitung face-to-face bevorzugen. Der Zeitfaktor einerseits spielt eine große Rolle. Andererseits sieht man bei einem direkten Gespräch sofort, wie der Gesprächspartner reagiert. Trifft man das Gegenüber zum Beispiel unter der Gürtellinie nimmt man dies im Normalfall sofort wahr. Auch wird

angegeben, dass eine direkte Konfliktbearbeitung zur schnelleren Lösung führt und man den Konflikt schneller schlichten kann, ohne dass neue Missverständnisse entstehen.

Der Aufwand bei der schriftlichen Bearbeitung ist oft viel größer. Man muss sehr viel hin und her schreiben, was oft ausarten kann und allgemein als mühevoll empfunden wird. Persönlich lassen sich Probleme viel schneller klären, egal ob mittels Telefon oder in einem direkten Gespräch.

Es wird auch angegeben, dass die schriftliche Variante als unvollendet angesehen wird, denn man sieht nicht wie die Nachricht beim anderen ankommt. Die Konfliktbearbeitung face-to-face wird als die vollständigere Option angesehen. Dies vor allem, weil man Körpersprache, Mimik und Gestik wahrnehmen kann.

Grundsätzlich wird die persönliche Aussprache als wertvoller angesehen und es wird die Ansicht vertreten, dass sie gewinnbringender ist. Diskutieren muss nämlich auch gelernt sein. Es ist wichtig, dass man einer Diskussion auch standhält, gibt eine Teilnehmerin an. In einer anderen Gruppe wiederholt sich diese Anschauung. Diskussionen bringen einen persönlich weiter, auch wenn man nicht einer Meinung ist.

Auch wird vermehrt angegeben, dass gerade bei Personen und Beziehungen die ihnen am Herzen liegen, sie immer zuerst eine persönliche Lösung suchen würden.

Eine Diskutantin gibt an, sich mündlich besser ausdrücken zu können und findet es schwierig beim der Konfliktbearbeitung in schriftlicher Form die Botschaft so zu formulieren, dass sie eindeutig vermittelt werden kann.

Auch weitere Digital Immigrants empfinden Konfliktbearbeitung in schriftlicher Form eher mühsam. Eine Teilnehmerin gibt an, dass Konflikt via Kurznachrichten für sie überhaupt nicht zielführend war. Sie findet es viel sinnvoller sich persönlich auszusprechen.

Es werden jedoch auch Vorteile bei der schriftlichen Variante empfunden. Man hat die Möglichkeit nochmals umzuformulieren, etwas zu löschen, oder man

muss das niedergeschriebene gar nicht erst absenden. Dies wird von mehreren Teilnehmern als entschärfend für hitzige Emotionen empfunden.

Wobei natürlich auch gilt, alles was einmal geschrieben und abgesendet ist, schwarz auf weiß verankert ist und schwer wieder zurück genommen werden kann.

Bei der Konfliktbearbeitung in schriftlicher Form kann man leichter auf der Sachebene bleiben, wobei ein Diskussionsteilnehmer ergänzt, dass er sich bei schriftlichen Konflikten des öfteren angegriffen fühlt. Er fügt hinzu, dass er auch einen Unterschied bezüglich Mann und Frau wahrnimmt was die Sachebene anbelangt.

Auch wird angegeben, dass die schriftliche Variante sehr gut ist, wenn jemand nicht persönlich sprechen will - es gibt einen zusätzlichen Kommunikationskanal und die Kommunikation kommt nicht vollständig zum Erliegen.

Überraschenderweise zeigte sich, dass unabhängig der Generation und ob man mit digitalen Technologien aufgewachsen ist, oder diese erst im späteren Alter kennen gelernt hat, im Großen und Ganzen die persönliche Konfliktbehandlung bevorzugt wird. Die persönliche Konfliktbehandlung wird dann lieber genutzt, handelt es sich um eine Person mit der man eine innige Beziehung pflegt, oder die einem sehr nahe steht (enge Freunde, Familie, Partner, etc.). Stufen die Teilnehmer den Konflikt jedoch als nicht so relevant ein, dann wählen sie auch gerne die Bearbeitung in schriftlicher Form. Dies hat sogar die älteste Teilnehmerin der drei Gruppendiskussionen angegeben, welche älter als Sechzig Jahre ist, obwohl sie sonst sehr auf eine Konfliktbehandlung in persönlicher Form beharrt hat.

Mögliche Ängste vor einer direkten Konfrontation und daraus bedingte Bevorzugung des digitalen Konflikts zieht sich gleichermaßen, altersunabhängig, durch die Teilnehmer. Dies zeigt, dass sich die in den behandelten Studien gewonnenen Erkenntnisse, auch in diesen Gruppendiskussionen wieder spiegeln. Vor allem bei den Digital Natives ist es

anscheinend gebräuchliches Verhalten, in einem komplizierten oder unangenehmen Konflikt, den ersten Schritt auf dem digitalen Weg zu suchen.

9.5 Hypothesengenerierung

Im folgenden Schritt sollen die Ergebnisse, welche bei den drei durchgeführten Gruppendiskussionen, gewonnenen wurden, zu Hypothesen generiert werden.

Laut Atteslander muss eine Hypothese empirisch zu überprüfen und frei von Widersprüchen sein. Des weiteren ist sie allgemein gültig (vgl. Atteslander, 2010: 45).

FF1: Welche Auswirkungen haben Konfliktbearbeitung oder Konfliktlösung via Instant Messaging oder Texting auf den Umgang mit Konflikten in direkter Form?

H1: Wenn die Konfliktbearbeitung schriftlich stattfindet, dann können Gedanken besser geordnet werden und es wird sachlicher kommuniziert.

H2: Wenn die Konfliktbearbeitung schriftlich stattfindet, dann heizt sich der Konflikt leicht auf.

Die Diskussionsteilnehmer, unabhängig ob Digital Natives oder Digital Immigrants, gaben an, dass die Bearbeitung eines Konflikts in schriftlicher Form sowohl zu einer positiven Lösung führen kann, aber gleichzeitig auch dafür sorgen kann, dass sich ein Konflikt noch mehr zuspitzt. Begründet wird eine Zuspitzung zum Beispiel durch den Wegfall der nonverbalen Kommunikation und die Zeitversetzung. Gerade bei der Gruppe der Digital Immigrants wurde sich sehr intensiv mit dem Thema Missverständnisse beschäftigt.

FF2: Welche Gründe gibt es bei den Konfliktparteien die schriftlichen Varianten zur Bearbeitung oder Lösung eines Konfliktes zu wählen?

H1: Je unangenehmer die Konfliktbearbeitung ist, desto eher entscheidet man sich für eine schriftliche Bearbeitung des Konflikts.

H2: Je oberflächlicher die Beziehung zum Konfliktpartner, desto eher wird eine schriftliche Konfliktbearbeitung vorgezogen.

Bei Angst vor dem Konflikt, bei unangenehmen Themen oder bei oberflächlichen Beziehungen, befanden die Teilnehmer, unabhängig der Generation, eine schriftliche Konfliktbearbeitung als erstrebenswerter.

FF3: Wie wirkt sich beim „digitalen Konflikt“ das Fehlen von Mimik, Gestik und Intonation auf die Konfliktbearbeitung oder Konfliktlösung aus?

H1: Wenn der Konflikt digital bearbeitet wird, dann kommt es vermehrt zu Missverständnissen.

Auch diese Erkenntnis zog sich durch alle drei Gruppendiskussionen. Es wurde außerdem angegeben, dass man in der persönlichen Konfliktbearbeitung bei Missverständnissen die Chance hat sofort gegenzusteuern. Mimik, Gestik und Intonation wurde als sehr bedeutsame Komponente beim Konflikt eingestuft.

FF4: Wie lösen Digital Natives, welche mit digitale Technologien heranwachsen, bevorzugt Konflikte?

H1: Je inniger die Beziehung zum Konfliktpartner, desto eher wählt man eine Konfliktbearbeitung face-to-face.

H2: Wenn es schwer fällt den Konflikt anzusprechen, dann macht man den ersten Schritt in digitaler Form.

Obwohl die Digital Natives angaben, Konflikte lieber persönlich zu bearbeiten und zu lösen, zeigte sich deutlich eine Tendenz zu einer Kombination der Kommunikationswege. Vor allem, wenn es nicht leicht fiel den ersten Kontakt wieder herzustellen.

FF5: Welche Form der Konfliktbearbeitung wird von Digital Immigrants bevorzugt, welche erst im Erwachsenenalter digitale Technologien zur Verfügung hatten?

H1: Wenn Digital Immigrants Konflikte bearbeiten, dann wollen sie sehen, wie der Konfliktpartner in der Situation reagiert.

H2: Wenn Digital Immigrants Konflikte face-to-face bearbeiten, dann kann der Konflikt schneller gelöst werden.

Von Digital Immigrants wird die Konfliktbearbeitung in schriftlicher Form als viel aufwändiger betrachtet und weiters gilt die Kommunikation in persönlicher Form als viel vollständiger.

10. Resümee und Ausblick

10.1 Fazit

Das Hauptziel der Arbeit zum Thema Konflikt 2.0 war es, unter anderem einen Vergleich zwischen den Generationen der Digital Natives und der Digital Immigrants, in Bezug auf die Konfliktbehandlung, zu erarbeiten. Um diesen herstellen zu können wurden drei Gruppendiskussionen abgehalten und mittels der Dokumentarischen Methode nach Ralf Bohnsack ausgearbeitet.

Durch die Neuen Medien hat sich in den letzten Jahren im Bereich Kommunikation vieles grundlegend verändert. Es haben sich neue Verhaltensmuster herausgebildet, die für Digital Natives vollkommen normal sind, denen jedoch einige Digital Immigrants kritisch gegenüberstehen.

Gerade deshalb eröffnen sich auf diesem Gebiet immer mehr neue Fragestellungen und Forschungsbereiche. Sowohl das Thema Kommunikation als auch Konflikt ist in unserer Gesellschaft allgegenwärtig und weist deshalb auch besondere Relevanz auf. Diesbezüglich wurde im ersten Teil der Arbeit versucht einen groben Überblick im Bereich Kommunikation zu geben, das Thema Konflikt wird etwas später in Punkt 6. ausführlich behandelt.

Zu Beginn wurden einige Begriffsdefinitionen erläutert, welche für das Verständnis der Arbeit relevant sind, unter anderem wurde sich auch an den komplexen Begriff „Kommunikation“ herangetastet. Es ist unmöglich diesen mit nur einer Definition einzugrenzen. Erwähnenswert ist K. Merten, welcher in seinem Werk „Kommunikation. Eine Begriffs- und Prozeßanalyse“ (sic!) 160 verschiedene Definitionen gesammelt und analysiert hat. Er sieht Kommunikation als Interaktion, gemeinsam mit der ständig stattfindenden Reflexion (vgl. Merten 1977: 160, 161).

Weiters wurden Kommunikationsmodelle vorgestellt die für den Rahmen der Arbeit passend sind, wie zum Beispiel das Nachrichtenquadrat und der „vierohrige Empfänger“ nach Schulz von Thun.

Die Teilbereiche schriftliche-, nonverbale- und computervermittelte Kommunikation wurden näher beleuchtet, um eine gute Basis für die Untersuchung zu schaffen. Vor allem der nonverbalen Kommunikation, welche bei jeglicher schriftlicher Kommunikation wegfällt, wurde sich ausführlich gewidmet. Dazu gliedert S. Misoch die nonverbale Kommunikation in sieben Teilbereiche, in Botschaften die bei einem direkten Gespräch ohne Worte an den Empfänger übermittelt werden (vgl. Misoch, 2006: 23-30). Bei der schriftlichen Kommunikation und im speziellen bei der computervermittelten Kommunikation fallen diese Komponenten gänzlich weg. Der Versuch dem Geschriebenen „ein Gefühl einzuhauchen“ zeigt sich in der großen Bandbreite an Emoticons die den Usern heutzutage zur Verfügung stehen.

Alles was sich hinter den Begriffen Medien, WWW, Web 2.0 und Instant Messaging verbirgt, wurde erläutert und sorgt so für ein einheitliches Verständnis für die vorliegende Arbeit.

Im Anschluss daran wurde in den Themen Mediensozialisation und Medienkompetenz beschrieben, wie die Menschen durch die Medien lernen und wie sie mit den Medien umgehen.

Die Theorie zur Medienwahl setzt sich damit auseinander nach welchen Kriterien Individuen Medien auswählen. Dies ist vor allem für das Forschungsinteresse von Bedeutung.

Durchaus erwähnenswert ist auch das Modell zur individuellen Innovationsbereitschaft. Dieses Modell zeigt auf, wie schnell Individuen bereit sind mit neuen Innovationen zu arbeiten. Angelehnt an diesen Ansatz lassen sich die Digital Natives damit in Bezug setzen, welche sich ständig mit neuen Technologien auseinandersetzen, wie in diesem Fall im Bereich der Kommunikation.

Die Theorie der kognitiven Dissonanz führte direkt von der Kommunikation zum Bedürfnis der Menschen nach Harmonie und Gleichgewicht. Gibt es ein kognitives Ungleichgewicht, deutet dies auf eine innere Spannung im Individuum hin, welche von diesem gelöst werden möchte. Dies führt unweigerlich zum Thema Konflikt und Konfliktlösung.

Dem Punkt Konflikt wurde sich, ähnlich wie dem Bereich Kommunikation, angenähert. Es war vor allem wichtig zu ergründen, wie der Begriff Konflikt im Kontext dieser Arbeit zu definieren ist. Maßgebend war hier vor allem das Verständnis von F. Glasl, welcher auf die Problematik der verschiedenen Bezeichnungen von Konflikt verweist und es für sinnvoll hält, alle Prozesse die sich damit auseinandersetzen als „Konfliktbehandlung“ zu betiteln (vgl. Glasl, 2011: 20).

Konkret zum bearbeiteten Forschungsinteresse gibt es kaum ausreichend Literatur. Deshalb wurden verschiedene Studien, die in dieses Themenfeld passen, in die Arbeit mit einbezogen, um deren relevante Erkenntnisse mit dem eigenen Forschungsinteresse zu verknüpfen. Besonders beachtlich sind die Ergebnisse der letzten JIM-Studien, in welchen deutlich ersichtlich ist, wie viel und vor allem wie häufig, Digital Natives mit den Neuen Medien kommunizieren.

Im zweiten Teil der Arbeit gilt es nun die Forschungsfragen, welche im Punkt 1.3 aufgestellt sind, empirisch zu überprüfen. Dazu wird die dokumentarische Methode nach Ralf Bohnsack angewendet. Diese wurde im besonderen gewählt, da es gilt die kollektiv verankerte Orientierung der Generation der Digital Natives und der Generation der Digital Immigrants zu untersuchen. So sollen Handlungsmuster aufgedeckt werden, mit Hilfe derer im Anschluss ein Vergleich der beiden Generationen, in Bezug auf das Thema Konfliktbehandlung gelingt. Die Ergebnisse wurden an Hand der interpretativ-rekonstruktiven Inhaltsanalyse ausgewertet. Anschließend wurden die Forschungsfragen beantwortet und es erfolgte die Hypothesengenerierung.

In den Ergebnissen zeigte sich, dass bei beiden Generationen die Tendenz zur Behandlung von Konflikten face-to-face größer ist. Dies äußert sich besonders dann, wenn die Gruppenteilnehmer den Konflikt als persönlich wichtig einstufen. Diese Erkenntnis stimmt ebenfalls mit der Untersuchung von Hertel et al. (Punkt 7.2) überein. Dieses Thema weist bei allen drei Gruppendiskussionen eine sehr hohe Dichte auf und ist deshalb als höchst

relevant einzustufen. Alle Teilnehmer der Gruppendiskussionen haben diesbezüglich dieselbe Meinung.

Als Resultat zeigte sich jedoch auch die häufige Nutzung der digitalen Konfliktbehandlung, ungeachtet des Alters. Stufen die Teilnehmer die Beziehung als oberflächlich(er) ein, greifen sie viel leichter zur Konfliktbearbeitung auf digitalem Weg.

Die Aussagen der Probanden zeigen, dass mehrere den schriftlichen Weg vorziehen, wenn es um unangenehme Themen geht oder der Konflikt Angst bereitet. Bei der digitalen Konfliktbehandlung befinden es beide Generationen als praktisch, ihre Gedanken vorher nochmals ordnen zu können.

Obwohl die Konfliktbehandlung in schriftlicher Form für sehr viele Teilnehmer positive Aspekte liefert, ist anzumerken, dass sich dabei jedoch oft Missverständnisse häufen und Konflikte leichter zuspitzen können. Im Gegensatz dazu lassen sich diese im direkten Gespräch leichter klären.

Das Fehlen von Mimik, Gestik und Intonation bei der Konfliktbehandlung in schriftlicher Form, wurde von allen Teilnehmern als hinderlich empfunden.

Eine Besonderheit auf die Konfliktbearbeitung konnte bei den Digital Natives festgestellt werden. Befinden sie einen Konflikt für kompliziert, machen sie den ersten Schritt bevorzugt in digitaler Form und gehen dann zu einem persönlichen Gespräch über. Sie kombinieren so beide Arten der Kommunikationswege.

Zusammenfassend wird festgehalten, dass die Gruppendiskussionen viele Aussagen hervorbrachten, die einen tieferen Einblick in die Handlungsmuster der Probanden lieferte. Zum Teil spiegeln sich die Erkenntnisse in den zuvor angeführten Theorien und Studien wieder.

10.2 Ausblick

Es ist zu beachten, dass sich die gewonnenen Erkenntnisse lediglich auf die, für diese Arbeit durchgeführten Gruppendiskussionen, beziehen. Sie sind nicht automatisch auf die Grundgesamtheit übertragbar.

Da in der vorliegenden Arbeit qualitativ geforscht wurde, wäre es in einem nachfolgenden Schritt interessant eine quantitative Methode zu wählen, so kann eine größere Stichprobe untersucht werden.

Auch wurde sich hier rein Konflikten privater Natur gewidmet. Weitere Konfliktformen blieben unberücksichtigt, könnten jedoch ebenfalls spannende Themen für weitere Forschung sein. Mit ganz gezielten Fragen könnte man spezifische Annahmen genauer untersuchen. Dies ist im Rahmen einer Gruppendiskussion, wie diese hier durchgeführt wurde, zum Beispiel nicht möglich.

Ein weiterer Punkt von Interesse, wäre Forschung im Bereich der Konfliktbehandlung, mit Vergleich der Generationen unter dem Aspekt von Bildung und sozialem Milieu.

Da das Thema der digitalen Kommunikation mit Sicherheit in den nächsten Jahren stetig zunimmt, ist tiefgreifende Forschung zu diesem Bereich unerlässlich.

11. Quellenverzeichnis

11.1 Gedruckte Literatur

Atteslander, Peter (2010): Methoden der empirischen Sozialforschung. 13., neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG.

Baacke, Dieter (1996): Medienkompetenz als Netzwerk. Reichweite und Fokussierung eines Begriffs, der Konjunktur hat. In: Medien praktisch. Jg. 20, Heft 2, S. 4-10.

Beck, Klaus (2006): Kommunikation. In: Bentele, Günter / Brosius, Hans-Bernd / Jarren, Otfried (Hg): Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft. Studienbücher zur Kommunikation und Medienwissenschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH. S. 126,127.

Behrendt, Jens / Zeppenfeld, Klaus (2008): Web 2.0. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

Bennett, Sue / Maton, Karl / Kervin, Lisa (2008): The 'digital natives' debate: A critical review of the evidence. In: British Journal of Educational Technology 39, H. 5, S. 775-786.

Bentele, Günter / Brosius, Hans-Bernd / Jarren, Otfried (2006): Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft. Studienbücher zur Kommunikation und Medienwissenschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH.

Berkel, Karl (1997): Konflikttraining: Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen. Heidelberg: Sauer I.H. Verlag GmbH.

Bohnsack, Ralf (1999): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Forschung. 3., überarbeitete und erweiterte Auflage. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Bohnsack, Ralf (2014): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. 9., überarbeitete und erweiterte Auflage. Opladen & Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Bohnsack, Ralf / Marotzki, W. / Meuser, M. (2011): Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. 3. Auflage. Opladen & Farmington Hills, MI: Verlag Barbara Budrich.

Bohnsack, Ralf In: Przyborski, Aglaja (2004): Gesprächsanalyse und dokumentarische Methode. Qualitative Auswertung von Gesprächen, Gruppendiskussionen und anderen Diskursen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH.

Bohnsack, Ralf / Przyborski, Aglaja / Schäffer, Burkhard (2010): Das Gruppendiskussionsverfahren in der Forschungspraxis. 2., vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage. Opladen & Farmington Hills, MI: Verlag Barbara Budrich.

Burkart, Roland (2002): Kommunikationswissenschaft: Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft. 4., überarbeitete und aktualisierte Auflage. Wien/Köln/Weimar: Böhlau Verlag.

Dittler, Ullrich / Hoyer, Michael (2012): Aufwachsen in sozialen Netzwerken. Chancen und Gefahren von Netzgemeinschaften aus medienpsychologischer und medienpädagogischer Sicht. München: kopaed.

Döring, Nicola (2003): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und

Gruppen. 2., vollständige überarbeitete und erweiterte Auflage. Göttingen: Hogrefe-Verlag GmbH & Co. KG.

Ebersbach, Anja / Glaser, Markus / Heigl, Richard (2008): Social Web. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mgH.

Fahr, Annette (2006): Nonverbale Kommunikation. In: Bentele, Günter / Brosius, Hans-Bernd / Jarren, Otfried (Hg): Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft. Studienbücher zur Kommunikation und Medienwissenschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH. S. 199-200.

Festinger, Leon (2012): Theorie der kognitiven Dissonanz. Bern: Hans Huber Verlag.

Glasl, Friedrich (1997): Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 5 erw. Auflage. Berlin: Verl. Freies Geistesleben.

Glasl, Friedrich (2010): Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 9., überarbeitete Auflage. Bern / Stuttgart / Wien: Haupt Verlag. Verlag Freies Geistesleben.

Glasl, Friedrich (2011): Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 10., überarbeitete Auflage. Bern / Stuttgart / Wien: Haupt Verlag. Verlag Freies Geistesleben.

Hertel, Guido / Schroer, Joachim / Batinic, Bernad / Konradt, Udo / Naumann, Sonja (2005): Kommunizieren schüchterne Menschen lieber per E-Mail? Einflüsse der Persönlichkeit auf die Präferenz von Kommunikationsmedien. In: Renner, Karl-Heinz / Schütz, Astrid / Machilek, Franz (Hg): Internet und Persönlichkeit. Differenziell-psychologische und diagnostische Aspekte der Internetnutzung. Göttingen: Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG. S.134-147.

Höflich, Joachim R. (1996): Technisch vermittelte interpersonale Kommunikation. Grundlagen, organisatorische Medienverwendung, Konstitution „elektronischer Gemeinschaften“. Studien zur Kommunikationswissenschaft. Band 8. Opladen: Westdeutscher Verlag GmbH.

Hug, Theo (2010): Mikrolernen – konzeptionelle Überlegungen und Anwendungsbeispiele. In: Herzig, Brado / Meister, Dorothee / Moser, Heinz / Niesyto, Horst (Hg.). Jahrbuch Medienpädagogik 8. Medienkompetenz und Web 2.0. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH. S. 221-238

Kasesniemi, Eija-Liisa / Rautiainen, Pirjo (2002): Mobile culture of children and teenagers in Finland. In: Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance. Edited by James E. Katz and Mark Aakhus. Cambridge: Cambridge University Press. S. 170-192.

Klußmann, Niels (2001): Lexikon der Kommunikations- und Informationstechnik: Telekommunikation, Internet, Mobilfunk, Multimedia, Computer, E-Business. 3., neu bearbeitete und stark erweiterte Auflage. Heidelberg: Hüthig Verlag.

Jude, Nina / Hartig, Johannes / Rauch, Wolfgang (2005): Erfassung von Persönlichkeitsmerkmalen im Internet und deren Bedeutung bei computervermittelter Kommunikation. In: Renner, Karl-Heinz / Schütz, Astrid / Machilek, Franz (Hg): Internet und Persönlichkeit. Differenziell-psychologische und diagnostische Aspekte der Internetnutzung. Göttingen: Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG. S. 119-133.

Lamnek, Siegfried (1998): Gruppendiskussion. Theorie und Praxis. Weinheim: Beltz Psychologie Verlangt Union.

Lamnek, Siegfried (2005): Gruppendiskussion. Theorie und Praxis. 2. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Lamnek, Siegfried (2010): Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch, 5., überarbeitete Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.

Liebig, Brigitte / Nentwig-Gesemann, Iris (2009): Gruppendiskussion. In: Kühl, Stefan / Strodtholz, Petra / Taffertshofer, Andreas (Hg.): Handbuch Methoden der Organisationsforschung. Quantitative und Qualitative Methoden. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH. S. 102-123.

Loos, Peter / Schäffer, Burkhard (2001): Das Gruppendiskussionsverfahren: theoretische Grundlagen und empirische Anwendung. Opladen: Leske + Budrich.

Lovink, Geert (2012): Das halbwegs Soziale. Eine Kritik der Vernetzungskultur. Bielefeld: transcript Verlag.

Lüthje, Corinna (2016): Die Gruppendiskussion in der Kommunikationswissenschaft. In: Averbek-Lietz, Stefanie / Meyen, Michael (Hg.). Handbuch nicht standardisierte Methoden in der Kommunikationswissenschaft. Springer NachschalgeWissen. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 157-173.

Mayer, Bernard (2007): Die Dynamik der Konfliktlösung. Ein Leitfaden für die Praxis. Stuttgart: Klett-Cotta.

Merten, Klaus (1977): Kommunikation. Eine Begriffs- und Prozeßanalyse. Opladen: Westdeutscher Verlag GmbH.

Messmer, Heinz (2003): Der soziale Konflikt. Kommunikative Emergenz und systemische Reproduktion. Stuttgart: Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft mbH.

Misoch, Sabina (2006): Online-Kommunikation. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.

Moser, Heinz (2006): Einführung in die Medienpädagogik. Aufwachsen im Medienzeitalter. 4., überarbeitete und erweiterte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. GWV Fachverlage GmbH.

Moser, Heinz (2010): Einführung in die Medienpädagogik. Aufwachsen im Medienzeitalter. 5., durchgesehene und erweiterte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. GWV Fachverlage GmbH.

Neumann-Braun, Klaus / Autenrieth, Ulla P. (2011): Freundschaft und Gemeinschaft im Social Web. Bildbezogenes Handeln und Peergroup-Kommunikation auf Facebook & Co. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft / Edition Reinhard Fischer.

Palfrey, John / Gasser, Urs (2008): Generation Internet. Die Digital Natives: Wie sie leben. Was sie denken. Wie sie arbeiten. München: Carl Hanser Verlag.

Przyborski, Aglaja (2004): Gesprächsanalyse und dokumentarische Methode. Qualitative Auswertung von Gesprächen, Gruppendiskussionen und anderen Diskursen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH.

Przyborski, Aglaja / Wohlrab-Sahr, Monika (2014): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. 4. Auflage. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.

Reid, Fraser J.M. / Reid, Donna (2010): The expressive and conversational affordances of mobile messaging. In: Behaviour & Information Technology, 29 (1), 3-22.

Saxer, Ulrich (2012): Mediengesellschaft. Eine kommunikationssoziologische Perspektive. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. Springer Fachmedien.

Schulz von Thun, Friedemann (2014): Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Schwarz, Gerhard (2014): Konfliktmanagement. Konflikte erkennen, analysieren, lösen. 9. Auflage. Wiesbaden: Springer Gabler.

Schweiger, Wolfgang / Beck, Klaus (2010): Handbuch Online-Kommunikation. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, Springer Fachmedien GmbH.

Simon, Fritz B. (2012): Einführung in die Systemtheorie des Konflikts. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag und Verlagsbuchhandlung GmbH.

Steinbicker, Jochen (2011): Zur Theorie der Informationsgesellschaft. Ein Vergleich der Ansätze von Peter Drucker, Daniel Bell und Manuel Castells. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. Springer Fachmedien GmbH.

Stegbauer, Christian / Jäckel, Michael (2008): Social Software. Formen der Kooperation in computerbasierten Netzwerken. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. GWV Fachverlage GmbH.

Süss, Daniel (2004): Mediensozialisation von Heranwachsenden. Dimensionen - Konstanten - Wandel. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

Süss, Daniel (2006): Medienkompetenz. In: Bentele, Günter / Brosius, Hans-Bernd / Jarren, Otfried (Hg): Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft. Studienbücher zur Kommunikation und Medienwissenschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. GWV Fachverlage GmbH. S. 174-175.

Sutter, Tilmann (2010): Medienkompetenz und Selbstsozialisation im Kontext Web 2.0. In: Herzig, Brado / Meister, Dorothee / Moser, Heinz / Niesyto, Horst (Hg). Jahrbuch Medienpädagogik 8. Medienkompetenz und Web 2.0. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH. S. 41-58.

Watzlawick, Paul / Beavin, Janet H. / Jackson, Don D. (2007): Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien. 11., unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber, Hogrefe AG.

Watzlawick, Paul / Beavin, Janet H. / Jackson, Don D. (2011): Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien. Zwölfte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber, Hogrefe AG.

Weber, Max (1922): Grundriss der Sozialökonomik. III. Abteilung. Wirtschaft und Gesellschaft. Tübingen: Verlag von J.C.B. Mohr (Paul Siebeck).

11.2 Online Quellen

Feierabend, Sabine / Plankenhorn, Theresa / Rathgeb, Thomas (2016): JIM 2016: Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. In: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2016/JIM_Studie_2016.pdf (Zugriff 14.03.2017)

Feierabend, Sabine / Plankenhorn, Theresa / Rathgeb, Thomas (2015): JIM Studie 2015: Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. In: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2015/JIM_Studie_2015.pdf (Zugriff 24.03.2016)

Feierabend, Sabine / Plankenhorn, Theresa / Rathgeb, Thomas (2014): JIM-Studie 2014: Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. In: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2014/JIM_Studie_2014.pdf (Zugriff: 10.10.15)

Feierabend, Sabine / Karg, Ulrike / Rathgeb, Thomas (2013): JIM-Studie 2013: Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. In: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2013/JIM_Studie_2013.pdf (Zugriff 10.10.15)

Haste, Helen (2005): Joined-Up Texting: The Role of Mobile Phones in Young Peoples' Lives. Croydon, Surrey: Nestle Trust. In: <https://www.ipsos-mori.com/Assets/Docs/Archive/Polls/nestlesrp3.pdf> (Zugriff: 18.01.16)

Kraut, Robert / Lundmark, E. / Patterson, V. / Kiesler, S. / Mukopahyay, T. / Scherlis, W. (1998): Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53. In: <http://>

kraut.hciresearch.org/sites/kraut.hciresearch.org/files/articles/kraut98-InternetParadox.pdf (Zugriff 18.01.16)

Ling, Rich / Yttri, Brigitte (2002): "Nobody sits at home and waits for the telephone to ring:" Micro and hyper-coordination through the use of the mobile telephone. In: <https://blog.itu.dk/BMMS-E2013/files/2013/07/wk-06-ling-and-yttri-on-microcoordination.pdf> (Zugriff 18.01.16)

Schrack, Christian / Dorninger, Christian (2010): Informationserlass „Digitale Kompetenz an Österreichs Schulen“ im Rahmen der neuen IT-Strategie des bmukk „efit-21“. In: https://www.bmb.gv.at/schulen/schule40/saferinternet/dig_erlass_20116.pdf?5scswm (Zugriff: 24.03.17)

Thurlow, Crispin (2003): Generation Txt? The sociolinguistics of young people's text-messaging. Discourse Analysis Online. In: <http://extra.shu.ac.uk/daol/articles/v1/n1/a3/thurlow2002003-paper.html> (Zugriff 18.01.16)

12. Anhang

12.1 Deutsches Abstract

Für die vorliegende Masterarbeit sind zwei Bereiche maßgebend. Einmal der Bereich Kommunikation und der Bereich Konflikt. Diese sind eng miteinander verwoben.

Die Forschung hatte zum Ziel einen Vergleich in Bezug auf Konfliktbehandlung der Generation der Digital Natives und der Generation der Digital Immigrants zu erarbeiten, und zwar unter dem Aspekt der Nutzung der Neuen Medien. Die allgegenwärtige digitale Kommunikation via Neuer Medien war Anlass sich diesem Bereich genauer zu widmen.

Die Untersuchung wurde anhand der dokumentarischen Methode nach Ralf Bohnsack durchgeführt. Es wurde bewusst eine qualitative Methode gewählt, um tiefgreifende Informationen zu den Handlungsmustern der Teilnehmer zu erlangen. Insgesamt wurden drei Gruppendiskussionen abgehalten. Eine Gruppe mit Digital Natives, eine Gruppe mit Digital Immigrants und eine gemischte Gruppe. Mittels der interpretativ-rekonstruktiven Inhaltsanalyse wurden das gewonnene Material ausgewertet.

Markant an den Erkenntnissen ist, dass zwischen den Generationen der Digital Natives und Digital Immigrants, in Bezug auf Konfliktbehandlung, die Handlungsmuster ähnlich sind und denselben Beweggründen entsprechen. Obwohl die digitale Kommunikation zunimmt, greifen die Teilnehmer bei ihnen relevanten Konflikten bevorzugt auf face-to-face Kommunikation zurück.

12.2 Englisches Abstract

Concerning the present master thesis, there are two fields of interest. One field is about communication and another one about conflicts. Those two fields are closely interacting.

The aim of this science is about the dealing with conflicts, in comparison between two generations - the generation of Digital Natives and the generation of Digital Immigrants, plus considering the steady usage of the "New Medias". Due to the omnipresent digital communication this field has been looked at more closely. The examination was carried out with the "Documentary Method" of Ralf Bohnsack. This qualitative method was chosen deliberately, in order to find deeper informations concerning the action-samples (actions) of the, in the group discussion, participating persons.

All together three group discussions have been held. One group only of Digital Natives, another group of Digital Immigrants and one mixed group. With the interpretative-reconstructive-content-analysis the material has been evaluated.

Very interesting on the findings of the comparison of the two groups of Digital Natives and Digital Immigrants, related to the dealing with conflicts, is that the actions are very similar and that they occur due to the same motives.

Though the digital communication increases, the participants like to chose the face-to face communication, when it comes to conflicts which are especially relevant to them.

12.3 Handout Gruppendiskussionen

Gruppendiskussion zum Thema **Konfliktbehandlung und Konfliktlösung via Instant Messaging und Texting anhand der Generationen der Digital Natives und Digital Immigrants.**

Medien sind aus unserem Alltag nicht mehr weg zu denken. Viele Forscher sprechen deshalb auch von der Mediengesellschaft. Vor fünfzig Jahren sah die Medienlandschaft noch karg aus, Fernsehen und Telefon gab es nicht in jedem Haushalt. Das Telefon musste man sich damals, als „Viertel-Telefon“ mit den Nachbarn teilen. Heute hingegen ist es selbstverständlich, dass die Mehrzahl der Familien sogar mit mehreren technischen Geräten wie Handy, Computer, Tablet, Laptop usw. ausgestattet ist. Durch diese technische Vielfalt haben sich auch die Kommunikationsmöglichkeiten erweitert.

Medien sind unumgänglich und unser Leben ist tagtäglich von ihnen bestimmt. Lange Zeit war es ein sehr präsent Thema, inwieweit diese Allgegenwärtigkeit der Medien unser Leben und den Mensch als Individuum mit seinen Handlungen und Bedürfnissen beeinflusst. Die ältere Generation hat die Sorge, dass Kinder heutzutage viel zu viel Zeit mit den neuen technischen Medien verbringen und dass ihr Leben von diesen bestimmt wird. Es gibt viele Theorien, Bücher, Artikel etc. die sich damit auseinandersetzen, dass das Zeitalter der Medien die Gesellschaft für immer verändern wird.

Wie bei allem gibt es Vor- und Nachteile. Die Medien, insbesondere das Internet und der offene Zugang zu diesem haben eine Mehrzahl an Dingen, Abläufen, Verfahren etc. für immer geändert. Will man in die USA einreisen stellt man als Tourist einen Antrag auf ESTA (Visum) ganz einfach und bequem via Homepage der U.S. Customs and Border Protection, bezahlt die ausstehende Gebühr via Paypal und hat wenig später einen Link zum Ausdrucken zur Verfügung mit dem gewünschtem Visum. All dies ohne auch nur die Couch zuhause verlassen zu müssen. Ergo lässt sich mittels Internet jede Menge Zeit und Wege sparen - Zeit generell bekommt eine neue

Bedeutung. Liegt man Nachts wach und kann nicht schlafen, so kann man mit einem X-beliebigen Freund vom anderen Ende der Welt chatten. Man bucht Reisen über das Internet, erledigt seine Überweisungen, „shoppt“ online alles was das Herz begehrt, findet Hausmittel gegen Erkältung auf Netdoktor. Diese Liste könnte man ewig fortsetzen.

Es ist jedoch schon jetzt die Rede davon, dass das Soziale verarmen könnte, aber auch dass die Generation von morgen einen anderen Zugang zu Wissen haben wird. Man

speichert nicht im Kopf ab, sondern verlässt sich auf Google, à la wozu Informationen merken, wenn man immer Zugriff darauf hat.

In meiner Masterarbeit, im Zuge des Studiums der Publizistik und Kommunikationswissenschaft, widme ich mich dem Thema Konflikt via Instant Messaging und Texting (also z.B. E-Mails, Facebook Nachrichten, SMS, iMessages, WhatsApp). Das Mediennutzungsverhalten soll zwischen zwei Generationen verglichen werden. Hierfür wird die Generation vor 1980 und nach 1980 herangezogen. Die Generation die vor dem Jahr 1980 geboren wurde bezeichnet man in diesem Zusammenhang als Digital Immigrants und die Generation aller nach 1980 Geborenen als Digital Natives. Die jüngere Generation ist quasi in das technische Zeitalter hineingeboren worden und hat deshalb einen ganz anderen Umgang mit Medien als Digital Immigrants, welche sich erst mit den neuen technischen Errungenschaften auseinandersetzen mussten.

Die Nutzung der Medien soll im Zusammenhang mit Konfliktbearbeitung untersucht werden. Welche Unterschiede gibt es bei der Austragung von Konflikten bei den beiden Generationen?

12.4 Soziodemographischer Fragebogen

Gruppendiskussion

Jannika de Boer

Abschließend bitte ich noch um die folgenden Angaben zu Ihrer Person -
Selbstverständlich werden alle angegebenen Daten so wie der Inhalt der
Gruppendiskussion anonym behandelt!
(kreuzen Sie das Zutreffende an)

heutiges Datum

Name

Weiblich ☐

Männlich ☐

Geburtsdatum

Höchst abgeschlossene Aus- oder Schulbildung?

Welchen Beruf üben Sie aus?

Ich bedanke mich ganz herzlich für Ihre Teilnahme!

12.5 Transkripte

12.5.1 Gruppendiskussion 1

1 M Okay (.) Im Prinzip ähm also falls jemand anfangen möchte wem jetzt gleich vielleicht durchs Lesen
2 gleich was eingefallen is der darf gerne starten oh und eins hab ich noch vergessen, wenn ich hier
3 irgendwas am Zettel schreib nicht davon ablenken lassen das ist nur, dass ich abhakerl okay was
4 wurde vom Thema schon erledigt oder was fehlt noch oder so

5 B (3) Mir ist bei deiner Einführung gleich aah was in den Sinn gekommen und::: z::war so mit dem mit
6 dem Schriftlichem i hab in der Arbeit so a Situation ghabt weil du die Emotionen angesprochen hast
7 dass das oft dann (.) ned so rüber kommt i hab das komplett a::nders gemeint (.) hab das eher
8 irgendwie witzig gemeint und es ist aber andres angekommen wenn man die Emotion wenn man so
9 gegenüber sitzt und das vielleicht mit am Ausdruck dann versteht der andere das ganz anders es
10 gibt zwar Smileys und alle möglichen Dinge wobei das war jetzt im beruflichen und (.) ja da hab ich
11 ma dacht siehst eigentlich du denkst so mhm ich mein das so und beim anderen kommts komplett
12 anders an und das ist vielleicht so in Konflikten (.) das war so der erste Gedanke der mir da so mit
13 dem Schriftlichem mit dem Mailverkehr.

14 E Also ich denke es kann auch im persönlichen Gespräch anders ankommen. Kann da a passieren
15 dass was sogst und der andere versteht ganz anders. Im persönlichem Gespräch hast auf jeden
16 Fall die Chance sofort den Irrtum oder das Missverständnis aufzuklären weil ähm I kann jetzt nur
17 aus meiner eigenen Situation sagen ich hab über lange Jahre ein Verhältnis mit einem
18 verheirateten Mann gepflegt und da hats sehr viel Kommunikation per SMS stattgefunden weils
19 einfach am Besten machbar war ja und es hat sich dann trotzdem immer wieder herausgestellt ähm
20 ähm wenn jetzt so eine Botschaft kommt und du liest das, dann beginnen Gedanken sofort
21 loszurattern ja das heißt selbst wenn selbst wenn das eine scheinbar eindeutige Botschaft ist, dann
22 denkst du dir was dazu sofort ja du wartest ja nicht bis du denjenigen dann siehst und fragen
23 kannst wie hast du das gemeint ja sondern bei dir läuft ja sofort was ab egal, ob das jetzt richtig
24 oder falsch is ja das heißt diese Zeitverzögerung wenn du wenn du eben schriftlich kommunizierst
25 ja bis dann bis du dann deine Antwort zurück schreibst und bis des wieder zruck kommt in dieser
26 Zeit passiert in deinem Kopf irrsinnig viel. Im persönlichen Gespräch is des ned so weil du einfach
27 sofort fragen kannst du ich bin mir jetzt nicht sicher hab ich das richtig verstanden oder des hob i
28 jetzt so verstanden des konnst ned ernst meinen oder wie auch immer @(.).@ ja

29 B und es kommt gar nicht zu diesem Gedankenkinno mhm

30 E na vor allem das Gedankenkinno spreche ich sofort aus und kann sofort irgendwie da jetzt
31 versuchen a eine Lösung zu finden und durch die Zeitverzögerung der schriftlichen Kommunikation
32 rattert was ab was Emotionen auslöst, die aber auch vollkommen falsch sein können ja und des
33 dann wieder hinkriegen ist meiner Meinung nach viel schwieriger als wenn ich im persönlichen
34 Gespräch versuch da sofort eben herauszufinden was hob ich jetzt falsch verstanden oder was was
35 host du da jetzt gemeint oder kannst des nochmal präzisieren oder wie auch immer ja

36 C ja und im persönlichen Gespräch hast eben auch die Stimme und dadurch ähm wird die
37 Kommunikation eindeutiger ja weil durch die Stimme wird viel transportiert und und somit ist die
38 Chance größer dass der andere des ähm so wahrnimmt wies eigentlich gemeint is und beim
39 Schriftlichen fehlt halt ein ja wesentlicher Teil und außerdem kann man sich das öfters durchlesen
40 und immer wieder vielleicht wars doch nicht so oder anders so viel mehr interpretieren, weil man
41 mehr Zeit hat ja und beim direkten Gespräch ah reagiere ich ja viel schneller auf den andren und
42 drum is also ist das für mich eine vollständigere Kommunikation unter Anführungszeichen weil weil
43 eben alles dabei ist ja Körpersprache ähm Stimme Text und drum also wenn es mir sehr wichtig ist
44 dann will ich das persönlich mit jemandem besprechen weil ich das Gefühl habe, dass die Botschaft
45 dann auch besser ankommt.

46 B ich meine ich bin auch jemand der eher lieber zum Telefon greift aber ich sehe so im Kontakt mit
47 meiner Nichte da kommt dann oft was und da schreiben wir dann hundert mal hin und her wo ma
48 uns irgendwie treffen und manchmal ist es auch so da ertappe ich mich dann auch na wieso jetzt
49 haben wir doch da irgendwo ausgemacht und manchmal bin ich dann auch schon so jetzt ruf ichs
50 an aber is so es is halt diese Generation da gehts hin und her und mir wärs lieber, dass ich einmal
51 anruf und sag mach ma des so und so und des is erledigt ja aber manchmal passe ich mich dann
52 ihr so unter Anführungszeichen oft an was mir dann eigentlich zwider is aber wenn ichs dann anruf
53 dann erwisch ichs nicht da merk ich so die Jüngeren machen das vielfach eben über den Weg.

54 A Ich wollte auch zum Thema eben Konflikte vor allem ah sagen dass ich aus meiner Erfahrung ich
55 hab früh ich schreibe zum Beispiel irrsinnig gern hab aber die Erfahrung gemacht dann schreibe ich
56 zwar meine Meinung aber ich hab keine Ahnung wies beim anderen wirklich ankommt es kann sein,
57 dass mir der den Brief zurückschickt dann bin ich sowieso MHHH dann hat er nicht einmal gelesen
58 und das angekommen ja oder ah, dass der andre dann anders reagiert weil ich mich nicht klar
59 genug ausdrück- drücken konnte oder so das heißt ich hab schon die Erfahrung gemacht, dass der
60 persönliche Kontakt und das Ansprechen ahm das ist wirklich ein Lernprozess gwesen für mich
61 persönlich ich habs eben bei meiner Ausbildung auch gelernt ah wie man das machen kann da
62 gibts verschiedene Kommunikationsmodelle ah und es ist überhaupt nicht einfach für mich ist es
63 einfacher im persönlichen Kontakt ja dass ich eben die Reaktion des oder des andren auch
64 abwägen kann und ich dann mit meiner emotional- Emotion auch besser umgehen lerne oder dann
65 auch auf den anderen vielleicht auch mal eingehen zu können und dass der andre dann auch
66 unmittelbar was sagen kann ja also ich hab schon wirklich in letzter Zeit diese Erfahrungen
67 gemacht, dass das für mich persönlich einfach also nicht einfach aber eine Form is wo wir auch
68 besser zu einem Punkt kommen wo wir uns dann wieder vielleicht einigen können oder auch jeder

69 mal sagen kann okay so ist das und dann schaut man wieder weiter aber bei einem schriftlichen
70 wäre das so (.) unvollendet vielleicht.

71 F Also ich hab eher bis jetzt noch nicht versucht ah Konflikte über über E-Mail oder Text Messages zu
72 lösen ja. Es hat nur eine Situation gegeben und ah da ist mir vorgekommen, dass der Konflikt durch
73 diese durch dadurch dass du das aufschreibst und dem anderen schickst ah eher noch angeheizt
74 wird also dass das ned dazu @beigetragen@ hat den Konflikt zu lösen weil man sitzt dann dort
75 man lest sich das durch was ah geschrieben steht und ah interpretiert das natürlich auch lest es
76 vielleicht sogar noch ein zweites oder drittes mal schreibt dann so eine Art Entgegnung und mir ich
77 verwend also E-Mails oder SMS eher für Absprachen oder eben in der Arbeit für irgendwelchen
78 Austausch ah aber für Konfliktlösung ah glaube ich eher weniger geeignet.

79 B I mein die Erfahrung hab i weilst jetzt sagst zum Beruflichen und dieses diese Emotionen ich hab
80 nur a Beispiel bei uns die Leitstelle die eben verschiedene Patienten bei uns einteilt und mir gehts
81 dann i ertapp mich dann manchmal auch dabei wenn da was kommt so anklagend da sitze ich
82 dann im ersten Moment so brrrr wenn man aber gegenüber und sagt du das und das und da
83 kommt dann oft was und da muss ich überlegen gut wie schreibt ich da jetzt zurück (.) und am
84 liebsten wäre es mir auch, dass ich anruf nur ich weiß, dass die oft so beschäftigt sind, dass man
85 einfach per Mail zurück am besten ist es das man per Mail zurück schreibt aber da merke ich für
86 mich dann auch irgendwie und da ist auch so was die Eva gesagt hast was interpretiere ich da jetzt
87 hinein und für mich ist so die letzte Zeit auch immer dieses Gefühl was nehme ich zu persönlich wo
88 muss ich jetzt wirklich sagen okay das ist jetzt dienstlich oder das ist jetzt wirklich sachlich da jetzt
89 ned aber die Erfahrungen es kommen viele Dinge die da mit hineinspielen (.) aber ich habe mi da
90 auch ertappt, dass ich dann so richtig so richtig da steigt da heiß auf und denk ma mhhh na jetzt
91 mal überlegen und dann aber

92 A Das war beim Schriftlichen?

93 B Beim schriftlichen genau (.) das war beim Schriftlichen wenn ich dann direkt anrufe und dann sag
94 (.) für mich ist es einfach auch dass ich mich da dann besser ausdrücken kann na und beim
95 Schriftlichen ist es ja wie wie schreibe ich das jetzt dann musst irgendwie abwägen, dass es nicht
96 zu heftig ist aber du magst deins ja doch irgendwie anbringen das ist so ahm und

97 F Na es stimmt du hast Recht auch im im Firmenbereich oder gibts genauso Mails die die kann man
98 dann schon zur Konfliktbewältigung dazu zählen, weil noch dazu wenn das dann viel in Englisch
99 passiert wobei von beiden ah Gesprächspartner des nicht wirklich die Muttersprache ist und dann
100 denkt man sich das ist ja totaler Schwachsinn also

101 E Ich hätte jetzt noch gerne ähm da was dazu gesagt aber vielleicht magst du noch was sagen, was i
102 ned? Host du- Mir ist jetzt nämlich dazu jetzt was eingefallen ähm wie du das gesagt hast mit von
103 wegen da steigt mir gleich was auf ähm ich denke dass viele Konflikte in Wirklichkeit dadurch
104 entstehen dass man Sachebene und emotionale Ebene mischt ja und genau des is aber das
105 Problem ähm das du ähm bei der - einerseits der Vorteil bei der schriftlichen Konfliktkommunikation
106 ja, dass die dass die emotionale Ebene eigentlich draußen bleiben könnte (.) tut sie aber nicht, weil
107 man eben selber so emotional reagiert ah und ah dann überhaupt ah und das dann eben nicht
108 auseinander dividieren kann und das kannst im persönlichen Gespräch viel schneller wieder klären
109 dassd sogst halt stop das war jetzt nicht persönlich gemeint oder das hab ich anders gemeint es
110 geht um die Sachebene ja oder es geht sehr wohl um die emotionale Ebene aber halt so und so
111 und das fällt in der schriftlichen Kommunikation einerseits weg das ichs spontan ihm korrigieren ja
112 andererseits kann ich mich aber in der schriftlichen Kommunikati- Kommunikation eben kann ich
113 versuchen es auf der Sachebene kann ich besser versuchen auf der Sachebene zu lassen weil
114 genauso wie du jetzt gsogt host dann steigt ma auf denk i ma jetzt kumm a moi owe des genau
115 des mochst du du gehst in die emotionale Ebene und dann sagst Moment amal des is aba
116 eigentlich a sachliche Gschicht bleib ma doch in der Sachebene ja und das geht sicher über die
117 schriftliche Kommunikation besser als über die als über die direkte Kommunikation also ich sag das
118 hat schon auch seine Vorteile ja und das is jetzt egal obs im beruflichen Bereich oder im
119 Privatbereich is des is des is eigentlich überall so aber diese Mischung zwischen Sach- und
120 Emotionaler Ebene lässt sich einfach über die beiden Wege ganz verschieden ah lässt sich damit
121 umgehen na.

122 D Na weil der Zeitfaktor a andrer is. Is a andere Dynamik oder i hob dann die Zeit.

123 E Ja ja unbedingt.

124 D Also ich hab dann den Text dann kann i mal wütend sein und dann kann i owa wart i 48 Stunden
125 des is schon a großer Unterschied also i denk ma in der direkten also direkt zu konfrontieren und
126 Konflikte pfff anzusprechen oder zu zu versuchen zu lösen ist schon a Mutsache a oder ma muss a
127 finde- schon i weich dann schon aus auf andere Ebene weil i mi net trau weile afoch echt weil i mi
128 oft net bin i zu feig (lachen) das mach ich schon ich schreib dann.

129 M Ich greif ganz kurz ein hier als Junge jetzt das ist interessant dass du das sagst weil ich glaub eben
130 auch dass das bei meiner Generation oft so ist das man sich vielleicht nicht so traut und dann
131 irgendwie vielleicht das persönliche Gespräch lieber meidet und sich denkt ja okay ich erledige das
132 ahm schriftlich weil dann muss ich da vielleicht nicht dem gegenüber treten und mich dem stellen
133 oder so.

134 D Also bei mir ist es sicher so.

135 E Weil ich denk ich hab auch-

136 A Aber das- mhm

137 E Tschuldigung () die Natascha hat des so gsagt ja es ist schwierig es gibt es gibt verschiedene
138 Modelle es gibt verschiedene Möglichkeiten und da ist mir auch dazu eingefallen und genau das ist
139 das Thema ahm ich denke dass wir alle wahrscheinlich aufgewachsen sind leider Gottes in einer
140 Gesellschaft wo Konfliktmanagement ned wirklich ein Thema ist (schnippt) ja das heißt alles das
141 was wir können haben wir uns alles mühsam angeeignet bei trial and error und und etlichen
142 Situationen die halt leider Gottes schief gelaufen sind aber aus dem lernst halt dann und das kriegst
143 halt wieder irgendwie hin ja in unserer Generation war die Kommunikation aber no ned so ein wie
144 soll ich sagen allgegenwärtiges Thema ja wir haben durchaus auch Phasen gehabt wo wir nicht
145 kommuniziert haben, weil wir halt einfach bei sich zu Hause allein war oder weils halt einfach nichts

zum Kommunizieren gegeben hat aber jetzt durch die Medien ist diese Kommunikation permanent 24 Stunden am Tag da und du bist dadurch auch der Möglichkeit in einen Konflikt hinein zu geraten viel stärker ausgesetzt und in Wirklichkeit bei den Jungen ist das sicher noch viel schlimmer so hama ka Handwerkzeug und daher vollkommen klar dass es Mut braucht mich da hinein zu lassen weil ich tu ja nicht was oder oder das ist halt dann einfach individuell unterschiedlich ob ich jetzt sag wurscht Augen zu und durch ich hau mich da eine und schau was ausse kommt oder ob ich halt eher ein Typ bin der sagt ups na das was i jetzt nicht wirklich was ich tun soll des lass ich lieber und löse es anders in der Form greife ich halt lieber zum Papier und schreib weil damit kann ich (.) Also Konfliktmanagement ist mit Sicherheit etwas das ja das haben wir alle viel zu wenig und die Jungen sowieso glaub ich weil weil einfach keine Ahnung unsere Gesellschaft unsere Werte das irgendwie ned für wichtig genug erachtet, dass es jetzt beim Aufwachsen tatsächlich intensiv genug behandelt wird.

B Das frag i mi-

A Das ist schon ein Punkt auch ich denke mir ich schreibe ja auch gerne das heißt ich kann ja auch meine Gedanken dann gleich ein bisschen ordnen und kann das noch einmal schreiben ich kanns auch umschreiben also wenn ich im persönlichen Gespräch bin, sage ich etwas und dann ist es gesagt ja wenn ich schreibe kann ich nochmal umändern wobei wenns dann einmal zu Papier ist und weggeschickt ist dann ist es auch gesagt und dann steht dort schwarz auf weiß das ist auch wieder so ein für ewig gemeißeltes schwarz auf weiß für mich manchmal so das ist auch schwierig also beides ist nicht einfach.

B Aber manchmal gibts Situationen wo man mir geht es dann oft so in der Arbeit in Gesprächen da musst du einfach in der Situation weil ich sag jetzt wenns privat ist und wenn ich mit jemandem einen Konflikt dann kann ich das mal so nieder schreiben was so meine Sicht ist aber das sind oft so Situationen da musst schnell reagieren das macht mir dann oft dann auch Schwierigkeiten und so wie du sagst man hats irgendwie ned gelernt so ich sags jetzt vielleicht überspitzt sei schön ruhig und brav dann ham dich alle lieb nur ned aufmucken immer schön also so hab ich das oft für mich das Gefühl warum ist man so harmoniebedürftig und dann ist für mich auch die Frage weil du so gesagt hast Sachebene und emotionale ob da Frauen Männer Unterschied ist weil ich hab manchmal des Gefühl, dass Männer da irgendwie mehr sachlich und dass wir Frauen also ich sag jetzt wir Frauen aber ich merks bei mir manchmal, dass ich dann schon da heißt es dann immer nimm das nicht so persönlich also das sind so die (.) deshalb hab ich vorher gesagt für mich ist das jetzt so interessant weil Konfliktmanagement und genau dieses persönlich nehmen auf der Sachebene bleiben wie du auch gsagt hast das braucht Mut und da muss man sich auch kräftigen oder ein Werkzeug dazu brauchen. Evi?

C Ja ich wollte jetzt dazu noch Stellung nehmen weil die Natascha gesagt hat mit dem Schriftlichen kann man sich eben überlegen und formulieren und nochmals ändern also das finde ich auch wichtig für mich wenn im privaten Bereich eine Situation sehr aufgeheizt ist egal ob jetzt mit einer Freundin oder mit einem Partner ja dann empfinde ich das schon als Vorteil wenn ich den schriftlichen Weg wählen kann, weil dann kann ich eben erstens einmal kann ich mir das aufschreiben und muss es nicht gleich wegschicken dann kann ich das noch überarbeiten und dann kann ich mich dem eventuell die Situation noch entschärfen und dann wieder zurück gehen zu face to face Kommunikation also das ist mir in solchen Situationen schon sympathisch ja.

A Das ist dann eher mit Brief oder Mail oder ?

C Na mit mit Mail jaja Mail oder SMS aber in erster Linie also Briefe schreiben (lachen) mmmmh Briefe schreiben is nimmer mehr so (.) meins obwohl das natürlich persönlicher ist weil man die Schrift sieht aber mit Mail ist es halt einfacher und schneller und ich kann auch schneller was verändern einfügen oder ich hab auch schon Briefe geschrieben und nie abgeschickt (.) ja also.

E Des is-

A Hast dann den Konflikt gelöst? (.) Tschuldigung (.) also.

C Na=ja ich hab dann manchmal schon das Gefühl gehabt dass ah obwohl der Brief nicht abgeschickt wurde (.) sich eine kleine Veränderung ergeben hat ja.

A Mhm.

E Also du hast ihn eigentlich für dich selbst geschrieben den Brief unter Anführungszeichen.

C Ja=ja ja ja.

E Du hast für dich irgendwie das ausformuliert und dann auch klarer sehen können so ist es oder so ist es nicht oder das-

C Aber ich hab schon auch das Gefühl gehabt das sich beim Gegenüber etwas verändert hat so.

E I denk dass des daran liegt das du für dich dann auch anders aufgetreten bist du hast das für dich niedergeschrieben für dich ist das jetzt klar und somit stehst anders da und auf das reagiert der andere.

B Andere Einstellung dazu (.) mhm.

C Ja wahrscheinlich (.) ja.

A Verändert sich die Energie von dir- ()

E Genau richtig (.) deine Energie hat sich verändert-

B () du strahlst das dann einfach aus.

C Ja eh genau.

E Genau des denk i a.

A Was ich schon auch merke in der Schule zum Beispiel also arbeitsmäßig ham ist für mich auch noch immer die persönliche- das persönliche Gespräch das Intensivere und dort wo mehr rauskommt ich mein ich muss gestehen ich machs aber gar nicht oft ich schreib auch nicht ihr Kind hat das und das in der Schule gemacht bitte kommen sie also ich ich mach das schon auf einem verbalen Weg dass ich dann das bespreche mit Elternteil oder Chefin oder (lachen) ja mit () sowieso da hab ich eigentlich nicht diese (.) diesen Wunsch, dass ich das schriftlich lösen möchte eher wirklich und ich denk ma wenn wir zum Beispiel wir zwei manchmal aneinander geraten oder doch etwas besprechen für mich ist es viel viel wertvoller wenn wir das persönlich aussprechen und ich merke auch bei uns beiden gibt es so Entwicklungsschritte vor zwanzig Jahren hätt ma das sicher anders gemacht und jetzt mach ma es anders also das ist auch eine Entwicklungssache halt.

223 B Da fällt mir was ein zu gestern du und die Marion ihr habt ja ziemlich hitzig diskutiert des ist für mich
224 einfach auch was das einfach auszuhalten weil man ist trotzdem befreundet (.) man diskutiert
225 miteinander und speziell in der Arbeit merk ich das oft wenn man dann so- das macht mit mir auch
226 irgendwas und ich kann dann irgendwie ned- aber das ist vielleicht was was man lernen muss dass
227 man sagt man diskutiert auf der Sachebene-
228 Na=ja wenns hitzig ist is es ja nicht auf der Sachebene (lachen).
229 Und dann ist es aber trotzdem dass man da das man da also das war für mich Gestern so wo ich
230 ma dacht hab das muss man auch irgendwie aushalten können und mir gehts in der Arbeit
231 manchmal so oft so Angst hab, dass ich dann auszuck ja dass i so wie geh i da richtig um, dass es
232 nicht so ist dass ich nichts sag aber manchmal muss man dann auch irgendwie am Tisch hauen
233 und da merk i dass mir das- weil ich da auch nicht der Typ bin so cholerisch bin wie manche aber
234 die reden sichs dann von der Seele und dann hams- aber das ist ned meins aber auf der andren
235 Seite zu sehr na nix sagen und woll ma da jetzt- also diese Konfliktscheuheit- also da jetzt nen
236 guten- oder wenn man auch sagt wie streitet man richtig oder auch so in der Gruppe, dass jetzt
237 niemand da wirklich angegriffen wird oder verletzt wird oder unter der Gürtellinie (.) glaube das ist
238 auch so ein Punkt dann (.) mich beschäftigt- privat geht das ganz gut aber momentan beruflich
239 beschäftigt mich das sehr im Moment auch diese (.) einfach auch was zu sagen aber dann auch zu
240 sehen andere sehens ganz anders da kommt dann wieder das rein warum hat die das so gmacht
241 und wenn man dann spricht-
242 E Ist eh olles ganz anders-
243 B Na eigentlich ist es so und so bei dem ertappe ich mich immer wieder nicht da jetzt wieder was rein
244 interpretieren sondern wirklich gleich direkt ansprechen wie hast du das jetzt gemeint ich kenn mich
245 nicht aus bin jetzt bissl verärgert klär mas auf.
246 A Genau und da- also von meiner Ausbildung her wir haben das im Praktischen manchmal geübt und
247 wir konnten dann auch zuschauen ja (.) da ist eben das Wichtigste dann dabei nicht mit ich- nicht
248 mit Du-Botschaften (.) das musst aber erst alles mal-
249 B Üben.
250 A Das haben wir nicht gelernt (.) ja
251 E Des is des was i gmant hob mit Konfliktmanagement des hama alle miteinander nie gelernt.
252 A So wie unsere Eltern die konnten das auch nicht wirklich glaube ich. Also meine zumindest nicht.
253 C Na meine a ned (lachen).
254 E Najo i denk (lachen) da hama alle unsere Mankos oder.
255 F Ich wollte noch sagen für mi is zwischen beruflichen und privatem schon a bissl a Unterschied. I
256 man wir ham Kunden die die san in Weißrussland und i hab auch ka Chance mit denen ein
257 persönliches Gespräch zu führen und ah wenn i wenns dann also ich fühle mich da schon auch
258 manchmal angegriffen weil du ja gesagt hast obs zwischen Männern und Frauen ein Unterschied
259 ist nur ah kann dann irgendwie kan Sinn des in a Mail zu schreiben des bleibt dann eher auf der
260 sachlichen Ebene. weils erstens (.) zu viel Zeit kostet und-
261 B Das schaukelt sich dann auf (.) mhm
262 E () gar nicht hergehört.
263 F es ist jetzt vielleicht eine andere Ebene als bei dir wo du mit Kollegen oder bei dir wo ganz andere
264 Probleme sind bei uns ist das eher auf einer technischen Ebene die Probleme sind einfach andere.
265 B Und das sind Kunden von-
266 F Ja das sind Kunden (.) dann kommen E-Mails mit mit ah auch Anschuldigungen und des ah wo
267 man sich manchmal denkt dass ist einfach totaler Unsinn wo man dann a irgendwie reagieren muss
268 (.) ich versuch das dann halt eher (.) eher auf die sachliche Ebene.
269 A Das geht aber im Schriftlichen dann vielleicht leichter oder?
270 F Ja vor allem-
271 A () es ist nicht anders möglich.
272 F Es ist in dem Fall jetzt nicht anders möglich ja.
273 E Und es passiert in einer Fremdsprache und da ist es dann auf jeden Fall leichter schriftlich na weil
274 (.)
275 F Na=ja-
276 E Na weil des in der Fremdsprache jetzt so ad hoc zu formulieren da muss die Sprache schon sehr
277 gut können während wenn ich Zeit habe das ich das jetzt schriftlich niederschreibe da tu i ma
278 leichter (.) also mir geht es zumindest so.
279 F Wenn ich da so manche Mails durchlese die ich da bekomme (.) da ist ein sehr großer
280 Interpretationsspielraum also da ist nicht immer klar was gemeint ist.
281 E Ja (.) ja das machts doppelt schwierig.
282 C Ja also es gibt Leute die drücken sich sowohl mündlich sehr schwammig aus als auch schriftlich
283 sehr schwammig (lacht) und drum ist des Problem für mich auf beiden- also das ist sowohl bei der
284 mündlichen als auch schriftlichen Kommunikation gegeben dass des ned so klar deswegen
285 überkommt weils einfach vom Ausdruck her nicht (.) nicht eindeutig- aber so entweder zu
286 umständlich oder zu viel Nebeninformation die jetzt von der Hauptsache ablenkt das ist mir beim
287 Schriftlichen und beim Mündlichen schon aufgefallen ja.
288 F Also beim schriftlichen bei uns ist ist eher das Gegenteil also wenn dann irgendwelche
289 Fehlermeldungen irgendwie kommen dann ist das viel zu knapp (.) Halbsätze die praktisch nichts
290 aussagen (lachen) außer dass irgendwas nicht funktioniert.
291 D Bei mir machts vielleicht auch ein Unterschied- also wenn mir was wirklich wichtig ist (.) und wenn i
292 mir denk okay jetzt hast wirklich a storkes Missverständnis gegeben oder- ich ärgere mich sehr
293 über was und ich weiß es auch konkret (.) oder wenn ichs für mich schon hob und es is ma wirklich
294 vü wert dann fass ich mir schon ein Herz oder (.) und dann rufe ich schon an oder wir treffen uns (.)
295 da könnte ich mir jetzt nicht vorstellen mit Leuten wo ich eh schon eine gute Kommunikationsebene
296 habe oder und die nicht total gebrochen ist oder chronisch kaputt (.) da hob i schon die Erfahrung
297 gemacht, dass ist dann auch schnell bereinigt wir treffen uns und dann genau (.) dann ist es schon
298 in der direkten Komm- da kamat i dann ned auf die Idee noch lang mit SMS oder Briefe schreiben
299 oder Mails schreiben so da des is schon die Erfahrung. Hat aber auch damit zu tun wie ist das

Verhältnis zu der Person und wie ist überhaupt- genau welche Kommunikationsebene läuft da hauptsächlich und wie klar bin ich selbst in dem Konflikt oder wenns sehr schwierig ist des zu formulieren oder zu fassen dann scheue ich die direkte Konfrontation noch mehr: r wenns für mich klar ist dann spreche ich schon und dann ist's schneller bereinigt oder befriedet.

B Da steckt wahrscheinlich auch noch mehr dahinter wenn ich jetzt genau weiß dass das ma ned und das sag i jetzt und wenn i aber dann selber irgendwie unsicher bin und ma denk i weiß jetzt a ned so ich glaub Sachen hinter denen man dann steht, kann man dann leichter ansprechen, als wenn man so bissl naja (.) und manchmal ist es dann halt vielleicht auch so wenn man dann im Zweifel is kann ich das jetzt sagen oder verletze ich da den anderen eigentlich will ich das gerne so sagen (.) naja.

A Mir fällt jetzt auch noch ein Beispiel ein wo ich jetzt nicht unbedingt so gut dastehe aber @als ich mit dem Stephan@ meine Themen hatte und wir dann eine Zeit lang probiert haben mit SMS hin und her, das war dann irgendwie so ?eine SMS jagt die nächste SMS? und dann kommt ein Wort wost da denkst nein das will ich jetzt aber gar nicht und dann schreibst wieder zurück also es hat überhaupt nichts gebracht in Wahrheit und aber auch als wir uns dann getrennt haben haben wir uns dann zu einer Aussprache zusammen gesetzt und haben einfach dann normal drüber sprechen können und dann wars einfach so aber diese hin und her Schickerei das war einfach nicht zielführend sag ich mal.

E Na das ist das was du schon gesagt hast, dass wenns schriftlich ist ist es eher eskalierend als als jetzt wirklich lösend (räusperrn) und ich denke jetzt die ganze Zeit schon, weil irgendwann dieses unter der Gürtellinie gefallen ist das ist meiner Meinung nach halt auch ein riesen Nachteil bei der schriftlichen oder halt per SMS Kommunikation ähm du schreibst jetzt was und das kommt beim anderen unter der Gürtellinie an (.) du hast es überhaupt nicht so gemeint weißt es auch nicht ja der ist aber vollkommen sprachlos und betroffen und und das dauert dann einfach eben ewig bis da überhaupt oder kommt vielleicht gar nie dazu, weil wenn der jetzt konfliktscheu ist, dann gibt er das gar nicht zu erkennen, dass es ihn so getroffen hat na wie soll der der die SMS weggsschickt hat aber jemals drauf reagieren wenn er's gar nicht weiß ja? Also des is aus meiner Sicht a- da da kann schon einiges an Information auch verloren gehen ahm die aber eigentlich dazu führt dass vielleicht Konflikte gar nicht aufgelöst werden, weil Informationen fehlen. Weil wenn der eben eher einer is der sagt- mah oder oder wenn der so tief betroffen ist dass er die Kommunikation abbricht, oder nur mehr auf die Sachebene lässt, ja und sagt aus Schluss der ist für mich erledigt, weil das war so das Ärgste was er mir antun konnte der hat aber gor ka Chance sich zu entschuldigen sich zu rechtfertigen das zurecht zurücken weil der Austausch gar nie stattfindet. Aufgrund dieser SMS Geschichten weil i mein in einer SMS schreibst ja jetzt auch keinen Monolog sondern nur 10, 15 Wörter aber es kann halt auch diese 15 Wörter können so etwas auslösen und das wird nie aufgelöst, weil weil eigentlich nie auf dem Tisch liegt das ist jetzt passiert, weil das kann dir in einer direkten Kommunikation aber niemals passieren, weil wenn ich dich unter der Gürtellinie trifft dann brauch ich dich nur anschauen und weiß ups @des wor's jetzt ned ganz@ oder es muss ja gor ned jetzt was direktes sein sondern wenn man in der Runde sitzt und i sog was brauche ich nur die Personen die ich gut kenne ansehen und ich weiß was ungefähr sich der jetzt denkt- diese diese Informationen fehlen komplett bei dieser ahm schriftlichen Kommunikation via Medien.

B Und du kannst da auch was vortäuschen, weil der andere- du sitzt mit so einem Gesicht da und schreibst positiv und denkst da äähhhhh na gut brrr. (.) und umgekehrt auch (.) diese Emotionen kommen da einfach ned mit ja.

F Also wir haben ja versucht mit dem Tony einen Konflikt zu lösen, die Marion und ich und des war ja eher nicht so, dass da jetzt SMS hin und her geschickt wurden, sondern E-Mail wo i mal 20 Minuten brauche bis ich das überhaupt durchgelesen habe und dann is schon so gewesen dann liest man sich einmal durch was da überhaupt alles drinn steht und ah mir ist eben vorgekommen dadurch dass man dann auf das reagiert dadurch dass das dann wirklich so hart auf Papier vor sich hat ist das nicht förderlich den Konflikt zu entschärfen (.) das war eher schlimmer, als wenn man das im direkten Gespräch gemacht hätten.

B Man hat so is Gefühl man liest die Anklageschrift, wusch-

F Ja::: genau.

A Und habt's as ihr dann mündlich lösen können?

F Ja::: also wir haben dann- wir haben versucht-
—> Handy einer Teilnehmerin vibriert in Tasche, Moderator äußert sich kurz dazu.

F Also wir haben versucht den Konflikt mit ihm erst einmal so auszutragen per E-Mail, aber ich hab dann nachher gesagt dass das so weniger Sinn macht und wir haben das dann auch mit ihm besprochen und das war eher zielführend.

A Und da ist der Zeitfaktor dann aber auch ein wichtiger, manchmal ist es gut, wenn ein Konflikt da ist mal zu sagen okay so ist's jetzt, aber an einem anderen Tag setzt man sich zusammen oder macht sich aus- die Erfahrung habe ich auch schon gemacht, weil man im ersten Moment so beide hhhhhmm, oder einer ein @Heferl ist@ dann bringst nicht so viel jetzt in dem Moment das auszudiskutieren.

F Vielleicht wäre es an dem speziellen Tag jetzt schwierig gewesen das zu lösen mit einem direkten Gespräch, aber dann nach einer Woche war das einfacher.

D Ah da kann ich vielleicht noch die Geschichte erzählen, also das ist jetzt nicht von mir persönlich, das hab ich im Radio gehört. Die Dame die die Ö1 Klubmitglieder betreut hat gesprochen des hab ich zufällig gehört bevor die Marion mir das angekündigt hat und da hab ich mir gedacht das wäre eh hier vielleicht interessant und die sagte also die Klubmitglieder sind altersmäßig gut gestreut und die mokieren, regen sich auch auf wenn ihnen etwas nicht passt- die schreiben halt E-Mails und sie macht es aber so ihr ist der persönliche Kontakt wichtig und sie ruft die Leute auch an. Also sie telefoniert und des ist dann oft so also sie hat gsagt wenn der Telefonkontakt ist ist 50% ist so zu sagen der Wind aus den Segeln genommen und es ist schnell erledigt. Sie macht das und das ist ihre persönliche Erfahrung.

A Das ist wieder ein zusätzliches Thema, wenn so- eben so wie-

D Das hat die Person im Ö1 gsagt- ned mit Mail!

377 A Wenn so diese eine Person im öffentlichen- oder halt Radio oder Fernsehen ist und da schreiben
378 dann die Leute so hin da ist die Schranke viel niedriger da schreibt man halt schnell was hin und
379 wenn sie dann selber anruft ist es eh nicht so schlimm. Also das Schreiben verleitet dann manch-
380 mal so dieses unpersönliche, da kannst schneller was auch mal hinschreiben.

381 D Ah ja ja (.) okay.

382 B Mir fällt jetzt auch was dazu ein, da geht's gar nicht direkt um's Schreiben, aber wenn sich bei uns
383 die Patienten über's Essen beschweren und wir bevor wir mit ihnen direkt gesprochen haben,
384 wenn's dann beim Service und dann koppeln sie herum und wenn man dann hingeht und mit ihnen
385 spricht, und ihnen es erklärt dann ist das sofort gelöst und sonst ist des ja wieder da und sich
386 aufregen und wenn man dann direkt dann na so schlimm ist des eigentlich eh ned, da hör ma oft
387 von den andren ja die hat sich aufregt und dieses und jenes und wenn man dann hingeht und mit
388 ihnen spricht und worum geht's genau, die wollen einfach gehört werden und wollen auch diesen
389 diesen Konflikt da was sie beschäftigt mit jemandem besprechen und das gelöst haben wollen und
390 wenn aber niemand da ist na wo ich das dann wirklich klären kann-

391 D Also so ist dann vielleicht schon diese persönliche Konfrontation auch eine Art persönliche
392 B Zuwendung.

393 D Zuwendung (.) Zuwendung genau.

394 Das ist einfach ich wende mich dir wirklich zu oder genau i bin ned das ist nicht ich schreib dir
395 irgendeinen Brief und dann bin ich wieder ned greifbar zwei Wochen oder so sondern ich bin dann
396 wirklich da, du kannst mi anschauen (.) des is dann scho a des.

397 B Und des kommt ja immer kürzer (.) dieser persönliche Kontakt. Und i glaub das is des was wir alle
398 brauchen und was uns gut tut. Weil das geht uns ja selber auch so im privaten Bereich wenn man
399 sagt ja und dann kümmert sich jemand oder man hat eine Beschwerde und jemand nimmt sich da
400 an und man fühlt sich gehört. Aber dieses schriftliche wo dann, ja da bist halt einfach eine Nummer
401 aber so und i glaub und ja mit den Medien kommt das halt einfach dieser persönliche Kontakt ich
402 seh's bei uns in der Arbeit früher sind wir auf die Stationen raus gegangen und haben für unsere
403 Ernährungsberatungen halt aus der Krankengeschichte herausgeschrieben, dann hat man noch an
404 Arzt getroffen dann hat man noch gesprochen mit der Patientin und mit der Schwester jetzt sitz ma,
405 haben die elektronische Patientenakte da können wir uns alle Daten alles rausholen und dann
406 kommt der Patient zu uns, was natürlich von der Zeit her an manchen Tagen wirklich fein ist, aber
407 der Kontakt zu den Stationen, das wird immer weniger so dieser persönliche Kontakt wo auch viel
408 an Information auch ausgetauscht werden kann und du mehr auch an Information kriegst.

409 D Ja und der Faktor Zeit wird ja auch immer bei E-Mail angesprochen, dass das ein Zeitvorteil ist. Nur
410 san viele Firmen jetzt schon draufgekommen da die E-Mails schnell geschrieben is kriegen sie
411 auch viele mehr @E-Mails, hunderte tausende pro Tag@ und dass dann im Endeffekt wieder sehr
412 viel Zeit draufgeht diese ganzen Mails zu bearbeiten weil wenn jetzt in die Firma ein Mail kommt
413 muss man sich's ja durchlesen, privat kann man (.) ja die Newsletter die ich so bekomme da schau
414 ich mir nur die Überschrift an und dann weg damit aber in der Firma (.) und da sind's jetzt schon
415 draufgekommen, dass das wieder ein großer Zeitaufwand ist, weil halt viel mehr Mails kommen
416 und also des man muss auch mit dem umgehen können () weil wenn man das voll einsetzt und
417 auch zeitsparend einsetzt also wenn man jetzt schon wenn eben schon so viel wegfällt im Vergleich
418 zur face-to-face Kommunikation dann sollte man den Vorteil dann sollte man auch bei der schrift-
419 lichen Kommunikationen einen Vorteil haben und nicht, dass der Vorteil wieder verloren geht,
420 dass man erst wieder viel Zeit investieren muss und ja das (.) hab ich aber nur gelesen also ist
421 nicht aus meiner eigenen Erfahrung, sondern hab ich eben nur-

422 E Na ich kann das durchaus bestätigen (lachen) aus meiner persönlichen ().

423 F Ich glaube es kommt darauf an wie gut man die Information auf den Punkt bringen kann. Es hat
424 keinen Sinn zu ausschweifend E-Mails zu schreiben und es kan Sinn zwei Sätze in eine E-Mail zu
425 schreiben wo der andere dann wieder fünf mal nachfragen muss ja (.)

426 E Ja aber des is-

427 F Und dann dann hab i a ur viele E-Mails.

428 E Aber des ist halt eben die Schwierigkeit wenn du mit Menschen kommunizierst die du nicht kennst
429 (.) nicht persönlich kennst, dann kennst du deren Regeln der Kommunikation nicht und das ist halt
430 doch sehr individuell geprägt. I man i erleb das immer wieder, jetzt bin i halt auf der beruflichen
431 Schiene aber wurscht, also i hab ich hab einen Kooperationspartner da gibts regelmäßig des is a
432 Wahnsinn ich verzweifle manches mal weil i sog dann manches mal bitte les da des durch und sog
433 ma ob des jetzt Chinesisch ist oder hob i jetzt an Knopf das i mi so komisch äußere, dass der afoch
434 ned versteht was ich sage aber da passiert's in regelmäßigen Abständen dass i a Mail ausse schick
435 und dann krieg i a Antwort zurück das i ma denk (2) ähh (.) davon hab i jetzt ka Wort gsogt, auf was
436 antwortet der jetzt (.) auf das was ich geschrieben hab jetzt überhaupt ned. Und wenn i dann meine
437 Kollegen frag, na is eh alles klar wieso? Sog i na dann lies da mal die Mail durch und dann steh ma
438 da kopfschüttelnd. Also ich kenn diese Personen persönlich nicht aber die schaffen's anscheinend
439 meine meine schriftliche Information derart zu irgendwie verbiegen, dass eine Antwort zurück
440 kommt mit der ich überhaupt nichts anfangen kann weil die für mich in keiner Weise im
441 Zusammenhang steht mit dem was ich da ausse gschickt hab des heißt es ist halt auch schwierig
442 mit Leuten zu kommunizieren die man persönlich nicht kennt, weil das passiert mir ja mit Menschen
443 die ich kenne nicht weil da was i ja scho wie ich das entsprechend jetzt formulieren muss oder ich
444 weiß wie's der andre jetzt aufnehmen könnte und des ist halt a a Nachteil der bei der schriftlichen
445 Telekommunikation passieren kann, da kommuniziert du halt auch mit Menschen die du selbst gar
446 nicht kennst. Persönlich gehst ja nicht auf jeden auf der Straße zu und kommunizierst das heißt die
447 Telekommunikation hat eben auch diesen Nebeneffekt dass da Kommunikation zwischen
448 Menschen stattfindet die einander nicht kennen oder so wiest as du sagst nur zwei Worte, was fang
449 ich damit an oder ein ganzer Roman und ich kann nichts damit anfangen, des is halt des is halt
450 zwischen Menschen die sich nicht kennen und das ist halt mit der Telekommunikation ja.

451 B Es gibt wahrscheinlich Menschen die's kurz und knapp machen können und andere die dann so
452 wie du sagst herumschweifen und dann nicht wirklich das ausdrücken können und da dann

453 elendslang herum tun und für andere ist das dann wieder zu wenig die brauchen halt dann da
454 wieder mehr an Information so das man sagt zack zack die Punkte.
455 A Und ich hab nochmal so einen Gedanken jetzt (.) die Oldies und die Youngsters und dass wir es
456 nicht gelernt haben aber ich frage mich auch gerade als Lehrerin jetzt, lernen's die Jungen jetzt?
457 Wo lernen sie's? Wo sollten sie's lernen? Also ich ich denke mir dass da natürlich Schule ein
458 wichtiger Ort auch wäre, aber ich frage mich wirklich jetzt haben's die Jungen jetzt schon ein
459 bisschen besser gelernt? Das ist jetzt so eine Frage für mich gerade so.
460 B Ich hab manchmal schon das Gefühl, dass die Jungen, weil die Jannika vorher auch gemeint hat
461 dass sich die Jungen sich das vielleicht nicht so trauen, i hab manchmal das Gefühl dass die viel
462 selbstbewusster sind und die Dinge gleich sagen das mach i, des ned. Das ist so meine Erfahrung
463 auch wo ich ma denk in dem Alter des hätte ich mich nie so getraut. Das ich da sag ja die wissen
464 genau so und so also das ist die Erfahrung die i gmacht hab, auch oft mit Praktikanten bei uns die
465 20 Jahr jünger sind als ich wo ich ma denk wie ich Praktikantin gewesen bin () nein mach ich nicht
466 ist nicht mein Aufgabenbereich (.) was einerseits eh gut ist aber da sin ma wieder bei dem wir
467 haben's nicht gelernt ja und wir haben damals auch die Direktorin da von der Akademie die war
468 überhaupt so pfff also da is da waren ja die Ärzte und wuuu und jetzt ist das ist das ganz ganz
469 andres auch.
470 E Also wobei ich denke mir die Youngsters haben halt den Unterschied, dass Kommunikation a vü
471 vielschichtigere Gschichte ist und eben so viel mehr permanent vorhanden wie des bei uns wor.
472 Weil wir haben einfach nicht immer, des is des was i vorher gmant hob, wir haben afoch ned immer
473 kommuniziert, weil ma a ned so vü Kommunikationswege ghabt. Wir ham den direkten, wir ham
474 das Telefon, wir ham den Brief, Ende (.) fällt euch no was ein? (lachen) die haben no fünf sechs
475 zusätzliche Möglichkeiten miteinander zu kommunizieren und tun das aber auch ja für die ist
476 Kommunikation was vü was Selbstverständlicheres und daher wahrscheinlich auch eben diese
477 Erfahrung, dass die auch im direkten Kontakt viel viel selbstbewusster auftreten weil
478 Kommunikation für sie viel zentraler is als des in unserer Generation wahrscheinlich noch war ja (.)
479 weil weil afoch ununterbrochen kommuniziert wird egal auf welche Art und Weise.
480 A Aber gilt das auch für die Konfliktbewältigung?
481 E Ich denke dass die, ich denke, dass die Jungen einfach ihren Weg finden müssen wie sie Konflikte
482 lösen werden und die ham möglicherweise auf Grund der andren Möglichkeiten der Kommunikation
483 finden die auch andre Wege also es ist nicht gezwungener Ma-, aus meiner Sicht nicht
484 gezwungener Maßen, dass wir die Weisheit mim Löffel gfressen haben und unsere Ansicht die
485 direkte Kommunikation muss es sein und nur das funktioniert das ist unser Erlebnis, aber das ist
486 nicht gsagt, dass das für die Jungen auch so ist die finden vielleicht andere Wege wo's genauso gut
487 geht halt besser hinein gefügt in ihr System des einfach ein bisschen anders ausschaut ja
488 (räuspern) und wir eben einfach unsere andere Geschichte haben als die Jungen die Geschichte
489 haben, weil bei uns des eben erst relativ spät in unser Leben getreten ist und daher hama einfach a
490 andere Vergangenheit diesbezüglich. Also ich gehe schon davon aus, dass da dann wahrscheinlich
491 was andres rauskommen wird letztendlich ja. Also es ist nicht gesagt dass das jetzt unbedingt so
492 ein allgemein gültiger Satz sein muss (.) Kommunikation- direkte Kommunikation ist das
493 Nonplusultra ja.
494 B Es ändert sich halt-
495 E Für uns is es halt so aber-
496 B Wie sich viele Dinge ändern wie man's vor Jahren noch gemacht hat und man sagt eigentlich ist es
497 so jetzt und ich denk das ist einfach auch ein Entwicklungsprozess und vielleicht ist es auch a
498 Mischung aus beiden oder das sich jeder-
499 E Das kann durchaus- ja.
500 B Jeder für sich einfach auch rausfindet (.) mir ist das lieber. So wie ich gsagt hab ich greif lieber zum
501 Handy und ruf an als dass ich da- mit manchen Dingen passt ja aber dass ich da hin und her
502 schreibe, mach das lieber gleich so und in manchen Situationen ist es vielleicht auch, wo was
503 irgendwie heikel ist, wo man sagt, da schreib ich das lieber, weil da setzt ich mich hin und da
504 überleg ich noch was ich da was ich da zurück schreib. Vielleicht dass auch eine Mischung ist und
505 man auch gegenseitig auch von einander sich die jüngerer von uns- aber wir auch offen sind und
506 sagt das sind neue Wege auch und da ist vielleicht doch was dabei wo man sagt naja da könn ma's
507 uns auch leichter machen, da @könn ma aufholen@ was wir nicht mitkriegt ham oder was halt
508 damals zu der Zeit nicht so- weil unsere Eltern und Großeltern haben's uns halt einfach a so
509 mitgegeben wie sie's halt gelernt haben aber das waren halt noch andere Zeiten auch und jetzt ist
510 es halt ja Handy und sofort a Information da, es geht auch alles viel viel schneller hab ich das
511 Gefühl und da man muss viel schneller reagieren da kann man halt nicht mehr so lange überlegen
512 aber ich glaub trotzdem dass es auch wichtig ist so wie du gesagt hast, wenn man sich für sich
513 reflektiert auch dass i ma auch aufschreibe oder für mich das aufschreibe und dadurch a andere
514 Einstellung dazu auch hab.
515 C So die erste Wut (lachen).
516 B Ja dass man manches auch einfach los schreibt. Wo eben dann auch, wie ihr beide auch gesagt
517 habt, man strahlt das dann ganz anders aus, dann hab ich's für mich einmal da geklärt und dann
518 weiß ich vielleicht auch in den nächsten Situationen gehe ich so und so um. Dass man's für sich,
519 ich hab' auch mit einer Kollegin so ah ein Pro::blem ghabt, so mit im Helfen. Soll ich da helfen?
520 Nana ich mach ma des scho selber und ich bin da auch immer so drauf angesprungen bis ma
521 jemand gsagt hat frag einmal (.) na ist eh ganz einfach aber für mich war des irgendwie so und
522 wenn man da natürlich an ganz anderen Bezug hat und wenn sie jetzt einmal sagt das und das
523 und ich frag: brauchst du Hilfe? (.) und sie sagt nein mach i ma scho dann ist das für mich erledigt.
524 Das sind so Kleinigkeiten in der Kombi- in der Kommunikation und auch was den Konflikt betrifft
525 weil sonst denkst da na wieso lässt sich die ned helfen und na (.) na aus und das ist vielleicht auch
526 das was man für sich, wie gehe ich mit solchen Situationen um und das sind so die Werkzeuge wo
527 ich ma für mich auch denk, ich brauch a paar so Werkzeuge, so so Standardsituationen vielleicht
528 ähnlich wie beim Fußball, wenn ma sagt man hat @bestimmte Standardsituationen@, in solchen

529 Situationen wie reagiere ich da drauf, dass es für mich auch einfach leichter ist oder das auch zu
530 erkennen oder wie du gesagt hast, da braucht's glaube ich auch Übung, dass man diese Dinge
531 diese ja () trainiert.

532 C Ja genau und es gibt ja von verschiedenen Kommunikations- (3)
533 B Kommunikationsmodelle?
534 C Ja verschiedene Kommunikationsmodelle und auch vom () gibt's verschiedene Modelle wie man
535 eben speziell mit Konfliktsituationen umgeht oder überhaupt mit Feedback umgeht und da glaube
536 da ist es wurscht, ob schriftlich oder mündlich da ist es wichtig, dass man diese Dinge beherrscht,
537 weil wenn man diese Dinge nicht beherrscht kann man sowohl schriftlich als auch mündlich ah
538 Schaden anrichten und und den Konflikt noch mehr anheizen und drum ist des wahrscheinlich
539 überhaupt die Basis für ja jede Kommunikation, egal ob schriftlich oder mündlich dass man mit dem
540 ja mit der Konfliktsituation umgehen kann, oder bestimmte Sachen laufen ja immer nach Mustern
541 auch ab ja, da gibt's ja auch so dieses Drama Modell so wie kann ich jetzt den a bissl runterholen ja
542 und des is ja für mich halt wicht- also Voraussetzung für die gute Kommunikation ja. Wenn ich
543 solche Strategien, egal ob ich's jetzt von den Eltern gelernt habe oder ob ich's jetzt in an Kurs
544 gelernt habe aber des hat mir schon sehr viel gebracht ja so einmal die Situation entschärfen (.)
545 und oder auch durch Fragestellungen des andren zum Nachdenken anregen und den quasi amoi
546 so a bissl (lachen) Schach matt setzen ja ahm das ist jetzt unabhängig das kann ich genauso
547 schriftlich oder mündlichen machen, das sind eben so Strategien, wie heble ich das Ganze- oder
548 wie bringe ich das das Ganze auf eine andere Ebene ja, wie bringe ich das Ganze von so einem
549 () auf eine Ebene von einem fried- also halbwegs friedlichem Gespräch oder zumindest einem
550 Gespräch-

551 A Konstruktives Gespräch!
552 C Ja konstruktives Gespräch einfach, dass man weiterreden kann und ned alle davon rennen und
553 sagen aus es geht nicht mehr und so ja.

554 D Naja aber letztendlich wird's so sein. Ich meine da steht der Mensch oder die Haltung die der hod
555 und um den andren zu erreichen gibt's halt verschiedene Wege, aber transportiert wird letztendlich
556 was halt in mir ist, oder die Haltung (2) oder was (3) also ich glaube des es schon genau meine
557 Intention und meine Haltung und die wer i jetzt was i ma ned so gut vorstellen kann über SMS aber
558 selbst da werde ich dann schreiben Sorry oder, wenn ich ein Sorry oder es tuat ma lad, wenn ich
559 das transportieren will oder dem anderen vermitteln will kann ich mich mit ihm treffen oder mit ihr
560 und sagen aber ich kann es auch schreiben zum Beispiel wenn ich wirklich des hob es tuat ma lad
561 oder (.)

562 C Ja genau das is eh das-
563 D Dann kommt das auch an, also ich werde den Weg irgendwie finden, früher oder später (2) denk i
564 ma.

565 C Ja ja genau wenn du diese Grundeinstellung hast oder dieses Bedürfnis einfach-
566 D Dann werde ich den Weg finden, auch wenn ich mich mit dir jetzt nicht treffen kann, werde ich
567 irgendeinen anderen Weg finden, wird's a ankommen, oder? Denk i ma wenn das klar ist für mich,
568 dass ich ein Sorry hab.

569 C Ja so hab ich das eh auch gemeint, dass das dahinter dann vielleicht auch entscheidend ist.
570 B Das ist vielleicht was du auch meinst mit diesen Ich-Botschaften, weil das kann ich ja sagen mich
571 verletzt des jetzt und ich seh das so und ich kann's aber auch schriftlich sagen: das hat mich
572 verletzt, bitte lass uns sprechen. Oder-

573 D Mhm genau!
574 B Aber das ist das was du auch gemeint hast ich muss den richtigen Umgang- oder das richtige
575 Handwerkzeug haben ob's jetzt mündlich ist oder schriftlich und wie du ma das- wenn ich spür: es
576 tut ma leid? dann kann ich's ihm sagen oder halt ah schriftlich ah aber so wie's beim Feedback ist
577 man sagt was positives- diese Sandwich-Geschichte-

578 C Mhm genau das kenne ich auch!
579 B In die Mitte rein das Negative und dann mit was Positivem abschließen (lachen) () aber genau
580 da ist es auch so wie diese Manieren, ob's jetzt schriftlich oder mündlich sind, so wie du auch gsagt
581 hast nicht unter die Gürtellinie, das auch so in der Kommunikation, ausreden lassen nicht ins Wort
582 fallen, all diese-

583 C Oder so gewisse Höflichkeitsfloskeln die man auch so in Firmenmails hinein schreibt, so vielen
584 Dank für bla bla bla. Das ist zwar nur eine Floskel, aber im Endeffekt wirkt's trotzdem a bissl positiv
585 oder bist beruhigend (.) drum find i's jetzt ned schlecht wenn man jetzt so Grundstrukturen
586 beibehält, oder auch so eine Grundhöflichkeit egal ob i jetzt schon- natürlich gelingt ma des a ned
587 immer, des is klar, wenn i sehr emotional bin (lachen) kann des auch verschwinden, aber des kann
588 auch Gutes bewirken, speziell wenn's jetzt um ein heikles, oder wenn's jetzt um Konflikte geht,
589 dann sind diese Floskeln dann trotzdem trotzdem ganz gut.

590 E Und ich denke aber auch, weil du sagst das kann dann schon verschwinden, ich denke auch, dass
591 es ja durchaus zulässig ist zum Ausdruck zu bringen das passt mir gor ned und entschuldige jetzt
592 kann i afoch nimmer höflich sein, weil des halt i jetzt nicht aus ähm was dann nicht passieren darf
593 und soll ist dass du den anderen damit stehen lässt und gehst (.) das heißt du schmeißt es hin und
594 es gibt keinerlei Re- ah keinerlei Möglichkeit des jetzt irgendwie aufzuarbeiten weil dass die
595 Botschaft dann ankommt das war jetzt einfach zu viel, ja des hob i jetzt einfach ned ausgehalten
596 das kann schon so sein nur dass der andere auch entsprechend darauf reagieren kann und das
597 man das Ganze in irgendeiner Form bespricht oder beschreibt (.) halt auflöst, das is dann wichtig,
598 es ist durchaus auch legitim amal am Tisch hauen, des is heut auch scho mal gfallen, so emotional
599 am Tisch hauen, ich denke das darf schon auch sein, wir müssen nicht immer alle nur brav da
600 sitzen und ()

601 C Nana des darf eh sein!
602 E und höflich und nett und lieb und Dings des geht ned des holt niemand durch und des funktioniert in
603 Wirklichkeit ja auf die Dauer a ned und des is a ned ehrlich, weil wenn i dann da sitz und in mir
604 grumelts und arbeits und i wir ganz wurrlat des is es ja auch nicht, aber wie gsagt des kann ich
605 schon transportieren aber es muss dann die Kommunikation weiterlaufen so dass man das ganze

606 bearbeiten kann und auflösen kann und da ist es in Wirklichkeit dann a ned wichtig- oder da ist es
 607 von Fall zu Fall wahrscheinlich unterschiedlich ob jetzt die direkte Kommunikation des beste Mittel
 608 dazu ist, sei's 14 Tage später oder morgen oder gleich, oder eben eine schriftliche Kommunikation
 609 in Form von Sorry per SMS und des war's scho, ahm oder a Mail oder ein Brief oder was auch
 610 immer. ich denke es hat alles seine Vor- und Nachteile letztendlich und es muss jeder in jeder
 611 einzelnen Situation den Weg dann finden der für ihn am besten gangbare ist na und in der
 612 Kommunikation muss man halt dann schauen, dass ma a gemeinsamen Weg findet gemeinsame
 613 Ebene weil wenn der da kommuniziert und der andre da ja dann wird's ned ganz funktionieren, aber
 614 des is im Grunde genommen, also des wos du gsogt hast vorhin, die Mittel die ich habe oder die
 615 Werkzeuge die ich habe, dass Kommunikation funktioniert die brauch i und wie ich dann
 616 kommuniziere welchen Weg ich nehme des is dann individuell und von Situation zu Situation
 617 unterschiedlich ja und da werden die Youngster halt bissl andere Wege kennen als wir.
 618 A Aber da glaube ich trotzdem, es kann ja mal zu einer Eskalation kommen und ich beschließe für
 619 mich, dass ich ich kann das jetzt nicht lösen und ich sag so kann ich jetzt nicht reden, also es is ma
 620 auch ein Elterngespräch wirklich- da hab ich mich dann umgedreht und gesagt ich ich kann unter
 621 diesen Umständen jetzt nicht und dann ist halt a Wochen dazwischen Zeit oder man macht sich
 622 einen Termin aus und bespricht das aber in dem Moment lass ich den im Regen stehen das stimmt,
 623 nur ich also ich weiß nicht was da raus kommen würde, wenn diese Eskalation noch weiter geht.
 624 E Na siehst jetzt hama a typisches Gespräch-
 625 F War das a direktes Gespräch oder?
 626 A Bitte?
 627 F War das ein direktes Gespräch?
 628 A Das war ein direktes Gespräch.
 629 E Jetzt hama a typische Situation von Missverständnis, das wäre für mich durchaus das was ich
 630 gemeint hab, dass ich jetzt in dem Moment in der Situation mich rausnehmen muss, sonst
 631 eskaliert's no mehr, klar (.) ja aber wenn dann überhaupt nichts mehr passiert, des hab ich gemeint
 632 (.) also wenn des a Woche später passiert, oder 14 Tage später na okay, wunderbar. Das ist eh
 633 ganz klar, dass man da gewissen Abstand-
 634 B Dass man abkühlt.
 635 E Braucht, ich hab nur gemeint wenn du demjenigen jetzt was hinschmeißt und des war's dann für
 636 immer und ewig zu diesem Thema, des hab ich eigentlich gemeint ja des ist absolut nicht okay, es
 637 muss schon die Chance gegeben sein für den andren-
 638 A Genau drum ist es ja jetzt wichtig, wir haben das sofort jetzt, also du bist drauf eingestiegen und ich
 639 bin auch deins eingestiegen also zur Berichtigung
 640 E Genau, Genau!
 641 F Also ich wollte noch etwas sagen zu den Manieren, weil das da gefallen ist, wir haben jetzt a
 642 Facebook Gruppe eingerichtet bei den Fußballern um uns zu verabreden für den jeweiligen Termin
 643 und jetzt bin ich eigentlich dazu verpflichtet zu melden ob ich komm oder nicht und jetzt hab ich
 644 das letzten Donnerstag vergessen, besser gesagt ich hab an stressigen Tag ghabt und hab das gar
 645 nicht aufgedreht das WhatsApp und dann zum Schluss, dann hama gspielt und dann samma noch
 646 beinander gessen und dann ist mir eben die Frage gestellt worden: du hast dich heute aber nicht
 647 gemeldet! und ich hab mir gedacht aha ich muss schon, also die die Spielregeln von dieser
 648 Kommunikation beachten, weil sonst gilt das als unhöflich wenn ich's dann ned mach.
 649 A Na aber man könnte ja besprechen: ich melde mich nur, wenn ich nicht komme oder so, das kann
 650 man sich ja dann nochmals-
 651 F So war's früher, so war's früher! und jetzt da haben wir's umgestellt, dass es diese Gruppe gibt und
 652 ich jeder quasi dort anmeldet und man sieht auch gleich wie viele es sind.
 653 C Genau und des ist wahrscheinlich doch ein (.) Zeichen, oder Bedürfnis der jungen Generation
 654 immer gleich zu wissen hat der jetzt schon geantwortet, hat's der schon gelesen, weil das ist ja bei
 655 WhatsApp-
 656 A @Hakerl@
 657 B @Hakerl genau@
 658 C Ja genau! Das ist genau ein Grund warum ich nicht zu WhatsApp geh, weil ich will jetzt nicht
 659 durchleuchtet werden ob ich's jetzt schon gelesen hab oder nicht und wann antworte ich endlich
 660 oder wann- diese Entscheidung will ich mir-
 661 E Naja obst as glesen hast oder sieht da andere ned-
 662 C Oja! Es gibt schon eine Funktion!
 663 B Na wenn's Hakerl ist, hat er's kriegt.
 664 E Na kriegt hat er's!
 665 C Aber man kann auch einstellen ob er's gelesen hat.
 666 E Aber ob er's glesen hat, zur Kenntnis genommen hat, behirnt hat, des ist ja eigentlich trügerische
 667 Gschichte!
 668 C Aber zumindest das wird angezeigt, ob man's geöffnet hat!
 669 B Und das zweite Hakerl, ob er's gelesen hat.
 670 F Also ich werde das noch genauer beobachten damit ich nicht unhöflich bin (lachen)
 671 B Ja aber das ist die Erwartungshaltung der anderen, es muss sofort geantwortet werden und das
 672 sind halt diese neuen Meiden (lachen) früher hat's halt gedauert bis der Brief angekommen ist.

12.5.2 Gruppendiskussion 2

- 1 A Ich bin der F***, Gartengestaltung, also beruflich, äh, ich bin der Mann von der Jannika
2 ? uu
3 A was soll ich sonst noch sagen
4 M das passt schon
5 B ich heiß A***, komm gebürtig aus Deutschland wie man hört, hab auch Gartengestaltung gelernt,
6 schaff's aber leider nicht mehr – körperlich -
7 A gründ dei eigene Firma
8 ? sch...
9 B ich bin 27 Jahre alt, verheiratet und hab 1 Kind (1) sonst gibt's nicht viel zu sagen
10 C ich bin der S***, bin 19 Jahre, ähm, ((räuspern)) hab ein Gymnasium besucht, Matura
11 abgeschlossen und bin jetzt Zivildienster.
12 A beim Roten Kreuz
13 C beim Roten Kreuz
14 A er rettet Menschen
15 D also ich bin die B***, ich bin 18 Jahre alt, ich mach´ jetzt bald meine Matura (1), ja;
16 E ich bin die A***, ich bin 29, bin Rechtsanwaltsassistentin, bin verheiratet (.) und bau´ g´rad ein
17 Haus
18 F ich bin die K***, bin 27 und mach´ grad´ die Ausbildung zur Kinderkrankenschwester
19 ? ()
20 M und was ich noch nicht gesagt hab, wenn ich da etwas am Zettel schreib, nicht davon ablenken
21 lassen, ich schau einfach nur welche Themen wir schon hatten, wie und was
22 B sie schreibt mit ()
23 M also genau, falls einem jetzt schon vielleicht etwas eingefallen ist, zu Konflikten, zur
24 Konfliktverarbeitung, und etwas sagen möchte, kann ruhig damit anfangen
25 B also ich glaub, dass das, vor allem die Art und Weise wie(?) man einen Konflikt lösen möchte,
26 davon abhängt mit wem man den Konflikt lösen möchte, z.B. wenn ich jetzt (.) mit meinem Opa
27 zum Beispiel, der kommt aus Deutschland, und hat seit ungefähr einem Jahr ein Handy, mit dem
28 jetzt anfangen würde, über What´s App zu schreiben, das, das ist recht toll, da steht dann immer
29 „Opa schreibt“, „Opa schreibt“
30 alle ((alle lachen))
31 B „Opa schreibt“ und ca. 15 Minuten später steht da „hallo Junge“ (1) und das war's dann, und da
32 macht's nicht viel Sinn halt, sag ich mal, zu versuchen das irgendwie digital zu lösen, weil (1) der
33 versteht das auch nicht so wie das ein junger Mensch jetzt einfach schreiben würde, na, denn der
34 fasst das ganz anders auf. Also ich denk´, dass da schon mal ei=n Grundproblem liegt, vor allem,
35 ich sag´ mal, 50 oder 60+ Generation, dass sich die da recht schwer tut, zu
36 A ja, da gibt's auch Unterschiede
37 B bestimmt, ja (.) aber ich glaube, dass die meisten, oder dass, zumindest ist es bei mir so, dass ich
38 da den Konflikt nie per digital irgendwie versuchen würde, (.) weil's meiner Meinung nach nicht viel
39 Sinn macht
40 A (mh) ()
41 E weil die versteh´n uns, wenn man jetzt zum Beispiel ein Emoji dazu macht, um das ganze
42 abzuschwächen, was man da grad schreibt, die würden das ja gar nicht versteh´n, was da jetzt ein
43 lächelndes Gesicht oder ein, weiß ich wie dreinschauendes Gesicht, die würden ja
44 das ist ja so ein altes Handy, das das gar net des Emoji @anzeigt@
45 E das kann natürlich auch sein
46 F ich glaub´ ja, dass Konflikte via e-mail zum Beispiel, ah, dass das halt einfacher ist heutzutage,
47 dass viele Leute eher ein e-mail zu schreiben, an jemanden, weil, weil's bequemer ist
48 E ja sicher
49 F und weil
50 ? ((räuspern)) tschuldigung
51 A ich brauch ja die Absicherung wenn ich irgendwas Geschäftliches schreib´ und einen Konflikt hab´,
52 wegen ich weiß ja nicht, Zahlungen oder irgendwas, dann muss ich ja a´ Rückversicherung hab´n,
53 dass, wie ich das auch wirklich gemacht habe, sonst hast ja keine Ansprache. Also das ist ja alles,
54 das hat ja auch einen rechtlichen Hintergrund, wenn ich jetzt jemanden anruf´ und mir das mündlich
55 ausmach´, hätt´ das nie den Halt den's schriftlich hätt, und das, ich mein´ es ist ja genau das
56 gleiche zum Beispiel wie´, wenn du mit Leuten von Amerika schreiben würdest, wenn du was in der
57 gleichen Branche machst wie Gartengestaltung, wo du nicht sehr viel zu tun hast mit anderen, (.)
58 mit anderen Ländern aber, dann kannst du zeitweise gar nicht persönliche Konflikte lösen, das wär´
59 ja gar nicht möglich.
60 E ah, ich mach´ das auch in der Arbeit, also nicht nur mit Kunden oder Klienten, sondern auch zum
61 Beispiel mit meinem Chef, am, wenn ich den frag´, ob ich Urlaub haben kann, an dem, zu dem und
62 dem Zeitpunkt, muss? ich das mehr oder weniger schriftlich festhalten, sonst weiß er von nix, und
63 er sagt so „was, du hast da Urlaub?, na ich weiß aber von nix“, und ich steh´ dann da, hab den
64 Urlaub gebucht (.) und er fangt mit mir zu diskutieren an, „na ich weiß da nix davon“, d´rum halt´
65 ich das alles nur mehr schriftlich fest, wenn ich ihn wegen Urlaub frag´, weil wenn er mir dann
66 kommt mit dem „ich weiß von nix“, kann ich ihm einfach das e-mail weiterleiten und sagen
67 „Bitteschön“, ich bin aus´m Schneider (lacht)
68 F (.) ja ich glaube, das machen viele, es lösen auch viele die Konflikte digital wegen, weil du zum
69 Beispiel Angst hast, mit irgendjemanden () zum Beispiel, es gibt ja Ur-Viele die per sms Schluss
70 machen
71 E (hustet) ja, sicher, es ist viel einfacher so, weil du dir das Gegenüber (.) du kannst auch einfach
72 dann nicht mehr antworten, wenn du, wenn du also mit jemanden ein Problem ansprichst via e-
73 mail, What´s App, oder was auch immer, und der schreibt dann zurück und dir gefällt die Antwort

74 nicht, schreibst einfach nicht mehr z´rück
75 F das stimmt
76 E aber wenn du dem gegenüber stehst, ja, ja gut, du kannst dich umdreh´n und geh´n, aber
77 B das macht aber keiner
78 A das wär´ eine coole Aktion
79 E das wär´ sehr, eine dramatische Aktion
80 einige (lachen)
81 A na eh´, es gibt Konflikte die du gar nicht digital lösen kannst, ich mein´, du bist Zivildienstler, du bist
82 beim Roten Kreuz, was passiert wenn dir ein Patient vom Sessel fliegt, du wirst ihm wohl kaum ein
83 e-mail schreiben, oder ihn anrufen
84 C da hätt´ ich, glaub´ ich, ein Problem
85 A ja, na eh´
86 einige (lachen)
87 C ich glaub´, dass das praktische digital ist, auch dass man dem Konflikt, einfach wie du g´sagt hast,
88 entfliehen kann, also (.) wenn man so, face-to-face eben einfach weg geht, dann
89 A naja, kommt darauf an, mit wem man redet
90 C dann streitet man wahrscheinlich noch mehr
91 E ja
92 A kommt darauf an, mit wem man, du´s zu tun hast, wenn ich mit irgendjemanden wie, wir haben zum
93 Beispiel Leute bei uns in der Firma, wo du genau weißt, dass du (.) mündlich nichts ausrichten
94 kannst, weil sich, die drehen und wenden sich wie sie wollen, da kann ich schriftlich, da hab´ ich
95 mehr Kontrolle d´rüber, da kann ich schau´n wie sich das Ganze entwickelt, und kann auch, eben
96 die einzelnen Schritte und hab´ mehr Kontrolle über das Ganze, aber, aber, ja, schriftlich, mündlich
97 geht´s manchmal fast gar nicht so
98 D aber ich glaub´, dass gerade auf der beruflichen Ebene, sag´ ich jetzt mal, dass die Konflikte
99 natürlich, (durch) das Digitale auch ziemlich abgeschwächt werden und nicht mehr, (.) also dass
100 man irgendwie die, die Spannung ein bisschen rausnimmt, dass das vielleicht nicht wirklich eskalieren
101 kann, wenn man per e-mail schreibt, eben, dann schreibt man nicht mehr z´rück, oder?
102 A ja, ich mein´ bei uns gibt´s Leute die laden sich durch e-mails erst richtig auf, also das ist dann so,
103 die lesen die e-mails zwei drei Mal und du merkst wie die immer wütender werden
104 einige (lachen)
105 A es wär´ dann klüger, wenn dann jemand vor Ort wäre und sagen würde, hey du, keine Ahnung
106 ? ()
107 A ich bin schon der Meinung, dass du Konflikte von Person zu Person einfacher lösen kannst,
108 prinzipiell, weil du vielmehr einschätzen (kannst), (.) also ich weiß nicht wie oft ich Streit´s erzeugt
109 hab´, oder in Streits hineingezogen worden bin, so, durch sms die ich einfach falsch verstanden
110 hab´, weil da einfach, egal wie viele Emojis du jetzt hinzufügst, ah; ah; das kann man falsch verst´n,
111 und, es ist einfach diese Zeit da, wo du etwas sendest, was empfangst, du verstehst das, und der
112 andere responded schon längst, das ist dann, also, ich glaub´, dass das von Angesicht zu
113 Angesicht einfach einfacher ist, weil du auch die Mimik und alles von den Leuten hast
114 E ja, man kann das viel zu leicht falsch versteh´n, also wenn´s eben digital über WhatsApp, oder was
115 auch immer is´, eben der meint das ganz anders, setzt nur ein Satzzeichen anders als du das
116 gerne hättest, und man wird schon total grantig, aber es kann auch andererseits, was bei mir oft der
117 Fall ist, wenn ich eben was, (.) mir irgendwer irgendwas schreibt und ich denk mir so (.), bitte, was
118 soll des?, ahm, (.) ich schreib´ dann nicht gleich zurück, sondern ich lass dann eben, OK, ich
119 schreib nicht gleich zurück, reg´ dich nicht auf, vielleicht meint er das ganz anders, und ich lass
120 dann eben ein bisschen Zeit vergehen und überleg´ mir das nochmals genauer, ja (.) entweder so,
121 dass ich dann ein bisschen runter komm, oder es stachelt mich noch mehr auf, also es kann sowohl in
122 die eine oder andere Richtung gehen, s ist eben schwierig, man kann so viel falsch versteh´n über
123 SMS, emails.
124 F Naja, ich find´s schlimm zum Beispiel, wenn Leute, die Konflikte zum Beispiel über Facebook lösen,
125 das ist immer ziemlich heftig, wenn irgendjemand was schreibt, und jemand ist nicht der Meinung,
126 und dann schreiben hunderttausend andere darunter und dann werden- wird eigentlich ein Konflikt
127 von zwei Personen zu einem Gesamthema von mehreren Leuten, und jeweils öffentlich
128 E genau
129 F ja genau, das öffentlich auf facebook posten, also wenn man jetzt zum Beispiel unter irgendeinem
130 Foto was kommentiert keine Ahnung, (.) es gibt ja Leute die schreiben d´runter zum Beispiel, du
131 siehst komisch aus, oder was
132 A bled
133 B jetzt weiß ich auch ()
134 F ()
135 E aber es kann ja zum Beispiel, sich ja auch um einen Insiderscherz handeln
136 F genau
137 E zum Beispiel und andere kriegen das in den falschen Hals, (.)
138 F das hab´ ich g´habt zum Beispiel, das war am (.), es war Match (.), Rapid gegen Austria und ein
139 Freund von mir ist Austrianer und ich hab´ spaßhalber d´runter g´schrieb´n, das war aber nicht das
140 Foto von ihm, sondern das Foto vom Freund, und ich hab´ d´runter g´schrieb´n „haha, falscher
141 Schal“ und das war auf ihn bezogen, und sein Freund, weil der auch auf dem Foto war, hat
142 extremst org reagiert, mi g´schimpft, auf´s Ärgste, und ich hab´ g´schrieb´n „hey bleib cool, das ist
143 nur, das ist nur ein Verein, und außerdem ist das ein Insider“ hab´ ich g´schrieb´n, und er, „na, was
144 schreibst du unter meine pinwand“ und dann hat der Sebastian so g´sagt „ja, lass sie, das ist ja nur
145 ein Spaß g´wesen, und das ist ja nur auf mich bezogen“, und er „aber was glaubt de eigentlich“ und
146 das ist dann so weit gekommen, dass er mi bis auf´s Ärgste g´schimpft hat, und dann hat er mi
147 blockiert, @und ja@
148 E der hatte noch viel weniger Hemmungen digital, also da kannst vielleicht, der würd´ dir nie in, (.) ins
149 Gesicht solche Sachen wahrscheinlich sagen, niemals, das is´ auch-
150 A naja, das ist aber ein Unterschied, wenn ich jetzt Hemmungen digital, weil auf Facebook, oder

151 irgendwelchen Gruppen, wo ich nur ein Username bin, (.) ja, aber schriftlich, wenn meine Signatur
 152 d´runter ist, und die von der Firma, @nein@
 153 @2@
 154 A @nein@
 155 E na, ok, ja,
 156 A das is ja, dann hast du ja, wenn du zum Beispiel für, für den Rechtsanwalt irgendwas
 157 schreibst, oder so was, da bist du ja, da schreibst ja auch nicht, dann hast du ja dann vielleicht
 158 einen Kasten in dem du dich bewegst,
 159 E ja genau
 160 A das ist ja dann nicht so, dass du sagst, ich beweg´ mich frei, (.) reden tun die Leute im Internet und
 161 vor allem über solche Gruppen ordentlich, weil´s halt leichter ist, wenn man nicht herausgefiltert
 162 werden kann,
 163 E genau,
 164 A ist ja cool, in der Gruppe, irgendwie, Leute niederzumachen
 165 E ja
 166 B ich glaub´ halt das größte Problem bei dem Digitalen ist einfach, die Emotion und Gefühle
 167 rüberzubringen, du kannst wenn jetzt, zum Beispiel du hast ein Problem, möchtest es lösen, mit
 168 dem Kontrahenden zum Beispiel, mit dem Gegenüber, und du sagst oder du schreibst ihm jetzt per
 169 Mail, am, ja es tut mir leid, ich mache das, das kann man üb-, auf so viele verschiedene Arten und
 170 Weisen aufnehmen, und wenn man mit jemanden telefoniert zum Beispiel, da kann man ihm das
 171 beibringen oder wenn man mit jemanden spricht, kann man ihm sagen, und ihm zeigen, ich bin
 172 wirklich interessant, (.) ä, interessiert daran das Problem zu lösen, aber wenn ich das jetzt schreib
 173 dann wird die sich denken, das hat er mir eh´ schon hundert Mal g´schrieb´n, n´n, und da ist auch
 174 noch, sozusagen, eins, eins der größten Merkmal warum ich das nicht Digital bevorzugen würde
 175 kommt sicher auch auf die Situation an
 176 B und auf den Menschen
 177 A ja, ja, (.) ich sag ja, das kommt dann wieder auf, na wenn das zum Beispiel, also wenn ich einen
 178 Konflikt mit dir hätte, dann würde ich das eher digital lösen, weil
 179 B ja, das stimmt
 180 A aber, auch nicht in jedem Fall prinzipiell, weil
 181 B aber in den meisten machen wir das so,
 182 A ja
 183 B aber nur weil wir sehr wenig Zeit haben zu sprechen in der heutigen Zeit
 184 A na ja, aber zum Beispiel, mit irgendwelchen Leuten, a, a, weiß ich nicht, was willst du digital mit ah,
 185 irgendwelchen Geschäftsleuten eben, also tun, die nicht mal emails lesen oder so was machen, wir
 186 haben oft mit Leuten zu tun im Geschäft, die sind siebzig, achtzig, oder so was @die wissen nicht
 187 mal was ein email ist@, @(.)@ also, wie solltest du denen eine, eine Rechnung oder irgendwas so
 188 zukommen lassen oder eben eine, ´ne, irgendeine Meldung
 189 F weil du z´erst g´sagt hast, mit den Gefühlen, das stimmt schon irgendwie, ich finde es ist halt ah
 190 leichter digital mit jemanden also ein Thema anzusprechen und mit jemanden darüber zu reden, als
 191 wenn man das direkt anspricht, weil wenn´s um irgendwas Ernstes geht und man hat halt Angst die
 192 Person zu verletzen, dann glaub´ ich ist es leichter in schriftlicher Form das irgendwie
 193 abzuschwächen
 194 B das stimmt, weil wenn man´s besprechen oder übersehen (.) regeln würde, dann könnte der einen
 195 ja nicht so einfach blockieren, und sagen „hey, lass mich in Ruhe“, also würd´ er schon können,
 196 aber das macht, machen nicht viele Menschen
 197 A außer () seit 20 Jahren gibt´s Scheidungen
 198 alle (2)
 199 F oder er lasst di net ausreden zum Beispiel
 200 B ja genau, das kann da auch nicht passieren, das ist auch ein Vorteil
 201 E man hat auch viel mehr Zeit sich eben die Antwort zu überlegen, als wenn man jetzt dem face zu
 202 face steht,
 203 F mh-
 204 A ja, das ist ja das Schlecht
 205 E ja aber du, ich weiß nicht, ich, ich find´s hin und wieder auch besser, weil ich kann´s mir einfach
 206 besser durch-, äh, überlegen alles, durchdenken, und eben nicht einfach so jetzt, ah, im Gefü::hl-
 207 wahn da jetzt irgendwas zurückschmetter, was ich da jetzt einfach, als wenn ich dem eben
 208 gegenübersteh´ machen würd´, beziehungsweise bei mir is´ dann oft so, na sicher du kannst, wenn
 209 du dich mit jemanden triffst und ein Gespräch führen möchtest, kannst du auch im Vorhinein lang
 210 genug überlegen was du mit ihm reden willst, was du zu ihm sagen willst, nur bei mir ist dann oft
 211 so, ich steh´ dann da, und dann so, (.) ok, (.) weil wenn der dann anders reagiert als du dir
 212 erwartest, dann kannst einfach schwer, in dem, also kann ich in dem Moment schwer damit
 213 umgehen, und dann im Nachhinein denk´ ich mir, ich wollt das ansprechen, das ansprechen, ich
 214 hab´ nix davon ang´sprochen, weil der mich überrumpelt hat, oder weil ich dann einfach zu nervös
 215 und zu aufgeregt war, und eben, wenn man das schriftlich festhält
 216 A ja man ist sicher in der Situation halt gefangen, dann
 217 E ja, und das ist halt unangenehm, und
 218 F eben digital kannst ()
 219 A aber umgekehrt, andersrum, kannst ich, wenn ich jetzt einen Konflikt mit Leuten hab, und, und
 220 keine Ahnung, wenn man was Banales nimmt, keine Ahnung, dein Sohn hat dir Geld aus der
 221 Geldbörse g´fladert, oder keine Ahnung, dann ah,ah, kannst du in dem Moment, wo du eben, äh,
 222 äh, direkt damit, damit konfrontierst, dir eine Reaktion holen und er
 223 E genau
 224 A kann sich eben nicht darauf vorbereiten
 225 E ja genau
 226 A und du kannst den Konflikt viel eher lösen, oder, beziehungsweise du kannst viel eher
 227 herausfinden, was die andere Person ()

228 E das ist natürlich voll situationsbedingt, um was es geht, ja
229 A also wenn ich jetzt, wenn jemand auf, wenn jemand mein Mikro verlegt hat, oder und ich wüsst'
230 schon, dass ich das verlieren würd' und dass das meine Schuld wäre, wär' mir auch lieber, dass ich
231 mir eine Antwort zurecht legen kann, so gesagt
232 E ja
233 A aber wenn ich natürlich, eher das
234 F auf der anderen Seite, ja
235 E ja das stimmt, das ist ein guter Einwand
236 D ja, aber löst's ihr Probleme wirklich digital, also wenn ich jetzt, so
237 A na, ich kann mal, ja,
238 D wenn ich so nachdenk,
239 A nein, nein, was für Probleme, das kommt ganz d'rauf an,
240 D also, ich lös also einfach private Probleme mit Freunden oder so ähnlich Konflikte, bei mir, werden
241 jetzt meist nicht durch solche Nachrichten ausgelöst, aber, wirklich lösen möchte' ich das schon
242 face-to-face
243 A ja, ja, ich mein
244 D schon, oder
245 A kommt darauf an, wenn du wissen willst, wahrscheinlich, ob du, ah, äh, also ich sag' mal, ich werd'
246 über, über, ahm, kommt wirklich auf das Problem an, glaub' ich, wenn du was Arbeitstechnisches
247 hast, oder so was, dass du das, wenn du nur irgendwelche Dinge brauchst oder irgendetwas, keine
248 Ahnung, ich glaub wenn
249 B ich glaub, wenn dir einer am Herzen liegt, löst's man's meistens mündlich
250 A ja, das schon, aber, das, das kommt dann meistens auf das Problem an, weil nur wenn dir zum
251 Beispiel dein bester Freund dein I-Phone runterfallen hat lassen, und das kaputt ist, wirst du, ah,
252 sicher, ah' das kannst du direkt lösen
253 B das Problem kann man gar nicht beschreiben
254 D @(.)@
255 A ()
256 M was würdest du sagen, Babsi, warum löst du das lieber face-to-face?
257 D ja, ich find eben, dass die Körpersprache extrem wichtig ist beim Konflikt und ich will eben auch
258 sehen wie eine Person reagiert, ich find das se:hr wichtig, weil ich, ich glaub' durch die
259 Körpersprache wird so viel vermittelt, was die Sprache gar nicht kann, deswegen find' ich das
260 eigentlich sehr wichtig, dass man das persönlich macht, wenn i-, wenn ich jetzt darüber nachdenk',
261 also arbeitstechnisch, oder schulisch eben, bei mir in dem Fall, das stimmt, da lös' ich eigentlich
262 auch alle Probleme lieber über email, oder schreib dem Lehrer wenn irgendwas ist einfach eine
263 email, weil ich wüsst' nicht wie das anders zu (), also ich glaub' schon, dass man, eben wenn
264 einem jemand am Herzen liegt oder auch das Thema am Herzen liegt, dass man da wirklich sagt,
265 ok, ich klär' das persönlich und wenn nicht, dann nicht
266 A ja, das, man kann sich sicher auch mehr rausholen, dadurch, also, wenn man eben, also man
267 kommt eher so zu seinem Ziel, glaub' ich, wenn man's persönlich löst, als wenn man's schriftlich
268 löst, und du kannst ja auch, wenn du durch einen Schritt schriftlich gegangen bist, dass du
269 irgendetwas gesagt hast, oder so was, kannst du es schwer behaupten, dass es nicht so ist, du
270 kannst dich schwer rausreden einfach, du kannst die Situation schlecht biegen in die, also, Sache
271 wie du's haben willst
272 F i' find' halt auch zum Beispiel, dass ah, ah wir, also, digital dass das auch ein erster Schritt sein
273 kann ein Problem dann persönlich zu lösen, ah, zum Beispiel, bei mein Freund ist so eine, so eine
274 extrem verschlossene Person und redet halt nicht gern' über Gefühle und wenn i' ihn zum Beispiel
275 jetzt am Anfang persönlich mal frag' „was is' los mit dir?“, sagt er „nix“, „na is wirklich alles ok?“, „ja,
276 passt alles“, gut, dann ärgert mi' aber das die ganze Zeit und dann bin i' vielleicht unterwegs und
277 dann zaus, und dann schreib' ihm a sms, „hey was ist los, jetzt sag, ich möcht's jetzt wissen“, und
278 dann auf einmal kann er sich halt digital öffnen und sagt halt was das Problem ist und dann sag i',
279 „ok, passt, dann red' ma am Abend darüber zaus“ und dann is, war das halt der erste Schritt, dass
280 ma halt dann wirklich face-to-face darüber red'n,
281 E ja, das ist bei mir auch so, also das ist beim Stefan auch so, der sagt auch immer „nix, nix“,
282 F @ (1) @
283 E genau dasselbe, ahm (.), oder eben dass das ein erster Schritt in die richtige Richtung ist, dass (.)
284 weil, schlussendlich, ahm, bei Leuten die mir, auch wirklich immer am Herzen liegen, richtigen
285 Freunden, klär' ich das dann auch immer erst face-to-face, aber das ist schon, der erste Schritt ist
286 meistens digital, dass du sagst, „ja, hey, irgendwie, das, das passt mir überhaupt nicht“ oder so und
287 dann ja, na red' ma d'rüber, treff' ma uns gleich oder wenn wir uns das nächste Mal sehen, das
288 stimmt das ist schon, das ist hilfreich, auch für das Gegenüber, ja
289 ()
290 F oder es kann auch auch sein, dass, dass du sagst, hey, wir klären das am Abend, und dann bist du
291 zufällig am Abend irgendwo und dann kommt ein Freund daher und dann geht's jetzt net, also du
292 kannst halt jetzt nicht d'rüber red'n, und dann kann man das auch quasi, dann digital sozusagen,
293 schicken
294 E aber ich merk' das, wenn ich eben mit wem, schon sozusagen einen Pik auf ihn hab' und ich krieg
295 dann so gut wie jede sms auf, in den falsch-, falschen Hals und dann muss man das dann
296 irgendwie dann ansprechen, weil das hat dann digital überhaupt kein Sinn mehr, weil wenn ich auf
297 wem angefahren bin, dann is' wurscht was der schreibt schon fast, da denk ich mir, ja, wie meint
298 er denn das jetzt wieder, oder wie meint sie das jetzt wieder, d'rum is' dann immer besser wenn
299 man den sieht, und wenn man dann, wenn man sich dann mit dem trifft und dann, vielleicht, oder
300 man denkt, bei mir ist das oft, ich denk' mir so, haben die irgendein Problem jetzt mit mir, und dann
301 treff' ich aber, und merk' aber die ist eh' ganz normal, das hast dir wieder nur in deinem Hirn
302 zusammen gesponnen und dass is' eben, dass sich oft Sachen aufbauen, anspannen, ü-, in
303 digitaler Art und Weise die gar nicht da sind, einfach weilst, weiß ich nicht, hast selber an
304 schlechten Tag, denkst dir „ja was will die jetzt von mir“, „ ist die jetzt ang'fressen, oder nicht“ und

305 dann triffst du sie und es ist eh' alles in Ordnung, eben, das merkt man dann an der Reaktion, od-
306 oder vom Verhalten an der Person, und das geht halt digital, funktioniert das überhaupt nicht,
307 F also, wie du sagst, Körpersprache, Mimik, und so weiter, das ist extrem wichtig dann bei so was
308 A aber es kommt vielleicht noch
309 alle @(1)@
310 A .. eine sms mit ()
311 alle @(2)@
312 A hey, das wär' meine Haupt-sms
313 alle @(3)@
314 A (), die man digital noch nicht darstellen kann, ()
315 C aber ich glaub dass, zum Beispiel bei WhatsApp gibt's ja diese Sprachnachricht, ich glaub, dass
316 man mit dem, manchen Konflikten da, also manche Konflikte auch abschwächen kann und eben
317 ein bisschen, durch den Klang der Stimme dann auch, oder so, dass man das ein bisschen entschärft
318 A @ha, ha, ha@
319 B „grrr“
320 alle @(2)@
321 D ja, die Frage ist nur, ob das nicht auch in die andere Richtung gehen kann, wenn man dann sagt, ist
322 eh' nur über's WhatsApp, und wenn der sprachlich dann komplett auszuckt oder so, ich glaub' das
323 ist dann auch nochmal,
324 B ich mag so was gar nicht, ich weiß nicht, wenn ich reden will, dann telefonier' ich, und wenn meine
325 Schwiegermutter zum Beispiel, die macht das nur so, die nutzt WhatsApp und spricht dann da rein,
326 und nach fünf, sechs, sag' ich zu ihr dann „zurück“ sag' ich, „ruf mich doch einfach an“, aber
327 A mhm, aber, das ist, das ist , genau die Leute, das ist ungefähr genauso wie, wenn du jemanden ein
328 sms schreibst, weil du gerade, es muss nicht gerade ein Konflikt sein, kann aber ein Konflikt sein,
329 ah, ah, meistens ist es ein Konflikt und ich () die, wenn du ein sms schreibst, am, und die dich
330 dann anrufen, das ist so nervig,
331 E das mag ich überhaupt nicht, weil ich schreib' ihr ()
332 A () ich hab' das Medium gesehen, folg meinem (), ja
333 ? @(2)@
334 ? nein, das ist nervig
335 E ja das mag ich auch nicht, ich telefonier auch nicht gern', also über das Telefon, bevor ich äh, mit
336 wem am Telefon was klär', geh' ich lieber hin, dass ich den eben sehen kann, ins Gesicht schau'n
337 kann,
338 A das kommt immer auf die Person an
339 E es kommt immer auf die Person an, zum Beispiel ich würd' nie mit meiner Mutter einen Konflikt
340 über sms oder email lösen,
341 B na ich ich schon,
342 E weil die, die setzt keine Satzzeichen oder Sonstiges und das macht mich dann schon irr-, allein die
343 Art wie sie schreibt, abgesehen davon was sie schreibt, das würd' ich dann, na, das macht mich
344 dann schon grantig, wa-, wie sie schreibt und nicht nur was sie schreibt, und das würd' überhaupt
345 nicht funktionieren, also
346 F mein Papa, ist zum Beispiel so ein Typ, der Konflikte nur persönlich löst, der kann das überhaupt
347 net leiden, wenn dann jemand anruft zum Beispiel, er hat jetzt gerade einen Konflikt mit wem und
348 die ruft ihn an und sagt „ja, i möcht jetzt darüber red'n“, und er sagt „na, ich möcht das nicht am
349 Telefon klären“, das Problem ist, dass mein Papa, sehr, (.) ja, es haben viele Angst vor ihm @und@
350 B Choleriker
351 A na,na, er hat eine gewisse Masse
352 F @na:@
353 E er schaut (grimmig?)
354 F und na ja, er hat einen Konflikt mit der Schwester von meiner Mutter und sie wollt ihn eben anrufen,
355 wollt das am Telefon klären und er mag das halt eben nicht, und hat ihr dreimal sicher g'sagt, „nein,
356 ich möcht' das nicht persönlich klären“ und bei ihr ist das Problem, dass sie Angst vor ihm hat,
357 glaub' ich,
358 E wirklich?
359 F deswegen möchte' sie's auch nur am Telefon klären, und nicht persönlich, weil sie Angst davor hat
360 E ja gut, weil wenn du da so wem gegenüber jemand bist, der dann, wo du schon weißt, der fangt
361 dich dann zum Anschreien an,
362 F genau,
363 E und du kannst vielleicht mit so was überhaupt nicht au-, au- umgehen, weil wenn mich wer
364 anschreit, dann steig ich auch aus, denk ich mir, ja ich bin selber wer, der wem anschreit,
365 F, E @(1)@
366 E aber wenn mich wer anschreit, denk ma so: sicher nicht, na sicher nicht anschreien, entweder fang'
367 ich dann zum Z'rückschrei'n an, und das ist dann nur noch eine Schreiorgie,
368 F nein, ich glaub' sie wär' dann,
369 E @(1)@, oder ich geh',
370 F sie wär' dann eingeschüchtert, und dass, (.)
371 E ja das kann auch sein
372 F ich glaub', sie fühlt sich am Telefon dann halt sicherer,
373 E ja, sicher, weil die, einfach auch die räumliche Distanz,
374 F mhm
375 E und (.) und du kann-, hast immer noch die Möglichkeit, ja wenn's dir zu rund geht, du legst auf
376 F genau
377 E und lässt vielleicht auch die Gemüter abkühlen und redest nachher weiter, (.) ah, ich hab' die
378 Woche zum Beispiel einen Konflikt g'habt, wo ich eben so face-to-face einen Konflikt gehabt hab',
379 wo ich dann gesagt habe „aus“, und bin dann g'fahren und hab mir gedacht hab „sicher ned“ und
380 dann nachher eine Stunde später hat, hat sie mich dann angerufen und wir haben dann halt am
381 Telefon normal da d'rüber g'redet, wo ich mir dann wieder leichter getan hab', eigentlich über das

382 Telefon,
383 F ah,es, das kommt einfach so an, darauf an, wer das ist, das ist wirklich es kann auch sein, wennst
384 es, den Konflikt jetzt persönlich löst, dass das sich viel schneller wieder einklinkt, weil, wegen der
385 Gefühle zum Beispiel, wenn's irgendein ein schlimmes Thema ist, und du sprichst di' aus, und
386 dann, ah, „simma wieder gut“
387 D aber ich glaub es funktioniert auch, genau anders rum, dass es eben, wenn man sie persönlich
388 klärt, teilweise auch hitziger wird die Diskussion, und dass man sagt, ok, viele kochen da extrem
389 über, ich glaub' dass es in beide Richtungen in die Extreme gehen kann einfach
390 B ja kommt auf den Mensch d'rauf an, (.) und vielleicht auf das Problem
391 D ich glaub, klein-, kleine Konflikte kann man schon, teilweise, nur eigentlich in Nachrichten lösen,
392 aber ich glaub', bei größeren wird's das schon schwierig
393 F aber das stimmt, dass auf den Menschen ankommt, ich hab' erst neulich eine persönlich-,
394 persönliche Diskussion g'habt, mit einer Mitschülerin, und, das war sehr, sehr schwierig, also das
395 ist so a Person die eine Meinung hat und von der Meinung geht's net runter, und i hab halt eine
396 Idee, also das war so eine Gruppenarbeit, i hab' halt eine Idee eingebracht und die ist von ihr
397 komplett zur Sau g'macht word'n, i hab' g' sagt, „kannst du mir net einmal zuhör'n, und die anderen
398 find'n die Idee super, wieso mach' ma des net so?“, und sie, sie ist sowieso, sie bleibt ur-ruhig und
399 hat so ganz ruhig g' sagt „dafür ist es jetzt zu spät“ und dann war ich so über-, überwältigt von ihrer
400 Art eigentlich, die extrem @Scheiße@ war, dass, ja, dass i dann gar nix mehr g' sagt hab, und da
401 war i ruhig, und
402 B du bist dem dann aus dem Weg gegangen, sozusagen
403 A aber glaubst du, dass du den Konflikt schriftlich lösen können hä'st,
404 F na ja, es war so, wir haben mit der Lehrerin dann noch so a Reflexion g'habt, und da hat die
405 Lehrerin g' sagt, es darf jetzt, wir sind so in der Reihe g'sessen und sie hat g' sagt, es darf jetzt
406 niemand den anderen angreifen, es darf, es kann jeder sein Problem sagen, was los war, aber man
407 darf jetzt nicht so sagen „du bist das Problem“ oder so
408 A schade, das mach' ich gerne
409 F na, aber das war dann cool, wir haben das Problem so allgemein gelöst, das heißt, ich hab' dann
410 g' sagt, ich hatte das Problem mit einer Person, die mich nicht, die nicht meine Idee erhört hat, oder
411 so auf die Art,
412 A ja, i' versteh' schon,
413 F im Endeffekt ham' as aber eh' so nach meiner Idee gestaltet
414 A ja, und es hat dann jeder gewusst
415 B ich gratuliere
416 alle @(2)@
417 A ()
418 B du hast es gelöst
419 alle @(1)@
420 B die Arme sitzt jetzt sicher zuhause weinend irgendwo
421 F nein, das is' halt so, dass die ()
422 A () face-to-face ()
423 B das stimmt ja () die ist jetzt arbeitslos, (.) sitzt auf der Straße
424 F schon lange nicht mehr so einen Charakter kennenlernt, ziemlich schwierig
425 E ja, manchmal is' man einfach so baff von der Art von wem, wenn man das vor allem noch nie, am,
426 erlebt hat, oder noch nie mit einem Menschen, der so is' zu tun g'habt hat, dann is' man eben oft
427 so, (.) ok, jetzt weiß ich überhaupt nicht was ich sagen oder machen soll
428 A bei uns in der Firma ist das ganz lustig, wir haben da eine Chefin, die ist ganz nett, im Normalfall,
429 das Problem ist nur, wenn du mit der einen Konflikt hast, dann kannst du immer abwägen, ist es mir
430 Wert, dass ich da jetzt acht Stunden lang diskutier, oder nicht, das ist die einzige Abwägung, die du
431 treffen musst, weil du gewinnst jede Diskussion, also am Schluss, eventually, but, aber halt, das
432 dauert, und du rennst mal drei Stunden gegen die Wand, das fühlt sich dann so @an@,
433 alle @(1)@
434 A und, und dann, äh, tut sich manchmal was, da gibt's so Kompromisse, aber da ist sie halt die
435 Konfliktlösung manchmal im () aber wie ich schon sag', wenn's jetzt nicht um mich geht, oder
436 um meine Haut, oder um irgendwas, dann warum sollt ich, warum soll ich das noch tun, also, das
437 is' halt dann auch so ein Thema wo ich sag', ich wäg' das schon ab, wie, und nicht nur wie ich
438 Konflikte lös', sondern auch wann ich mich in den Konflikt eben überhaupt rein-, reinbegeb', weil
439 E aber was zum Beispiel auch ein großes Problem ist für mich, wenn's das digital ist, wenn man jetzt
440 zum Beispiel jemanden ein-, anspricht über zum Beispiel Facebook Nachrichten oder über
441 WhatsApp, da sieht man, ok, der hat das gelesen, der hat das vor einem Tag gelesen, der hat das
442 vor zwei Tag' g'lesen, du siehst der ist online die ganze Zeit, hat deine Nachricht g'lesen und
443 schreibt dir nicht zurück, und das is' auch was, da fühlt man sich dann (.), interessiert's den nicht,
444 was ist da los, wieso schreibst nicht zurück, das ist dann ur gemein, da wird man noch
445 A das kommt wahrscheinlich d'rauf an,
446 E dann puscht man sich noch mehr auf,
447 A das kommt dann wahrscheinlich d'rauf an, weil, du wirst ihm ja jetzt zum Beispiel nicht schreiben,
448 „ahh, hey, du hast gestern mein Auto gestohlen“, das wirst du ihm nicht schreiben, du wirst ihm
449 schreiben „hey gemma am Freitag fort“, und wenn er dir da zwei Tage nicht antwortet, dann i-, wär
450 's für mich jetzt minder schwer, aber denk ich mir ok, hat nicht geantwortet, interessiert ihn nicht,
451 aber du wirst ihm nicht schreiben „hey du, ich werd' g'rade im Wald vergewaltigt, bitte @hilf mir
452 unterm@ (.)“ und dann liest er das nicht zwei Tage lang,
453 E es könnte zum Beispiel sein,
454 A das wäre eine Frechheit
455 E es könnte zum Beispiel sein, dass du wem schreibst, dass du wem schreibst, ja so, keine Ahnung
456 „dir geht's nicht so gut“ und du hast irgendwelche Probleme und dann liest er das,
457 A ja ()
458 E zwei Tage, also dann lest er das und schreibt zurück

459 A () dann denk ich mir, ok () eigene Probleme, aber wenn ich ri-, wirkliche, wichtige Probleme
 460 habe, dann ruf' ich den ja an, dann schreib ich eben, oder dann such' ich einen
 461 F oder auch nicht
 462 A direkteren Weg der Kommunikation
 463 D oder man löscht die Person, das ()
 464 A das, das hat meiner Meinung nach, ja, das hat meiner Meinung nach mit der Realisierung der, der,
 465 der Methode, deiner Nachricht, also du weißt schon
 466 E na eh', aber wenn du zum Beispiel eben, einfach nicht, die, ähm, wenn du halt auch nicht die
 467 Möglichkeit hast, dass du die so oft triffst,
 468 A na eben, das hat eben mit der, mit der Art deiner Methode zu tun, wenn du gerade vom Flughafen,
 469 du landest gerade mit dem Flugzeug, du weißt, du wirst geholt von deiner Schwester oder von
 470 deinem Bruder, und dann wirst du dem nicht jetzt ein sms schreiben, „hey ich bin gerade gelandet“,
 471 weil, oder eine mail, du wirst ihn anrufen
 472 E jaja das ist schon klar, aber eben jetzt,
 473 A du wirst ihm auch keine facebook-Nachricht schreiben
 474 alle @ (1) @
 475 A () aber ich versteh' di
 476 E ah,
 477 A nein, das ist klar, es komm-
 478 E dann denkst du so ja auch, ok, das ist nicht sehr nett
 479 A es ist nicht nett, genau, aber eben, es kommt auf die Schwere des Problems an, ja weil, wenn du,
 480 ja
 481 E aber das () sorgt dann halt auch hin und wieder, so ja, wär' halt g'scheiter g'wesen, wennst ihn,
 482 dass d' persönlich anredest, weil wenn
 483 A oder der denkt sich dann, mit dem red' ich gar nicht mehr,
 484 E aber weil, wenn dich dann der nur anschaut und nix d'rauf sagt, dann kannst du sag'n, „Oida“
 485 A das sorgt schon für Konfliktpotential dann, ja, ja
 486 E ja, eben, da, dass sich dann durch solche Sachen dann oft Konflikte aufbau'n, weil, aber du weißt
 487 ja nicht, vielleicht ist der online wegen anderen Sachen, oder hat's wirklich nur überlesen, aber, das
 488 weißt du ja alles nicht, aber denkst: das ist ja ur gemein, wieso schreibt mir der nicht zurück, und
 489 ich schreib dem das, und da kommt keine
 490 A na das ist eben diese Zeitversetzung
 491 E keine Rück-, Rückmeldung, oder der Andere macht das sogar, das kann ja sein, dass der Andere
 492 sogar mit Absicht macht, so, mhm
 493 A na das ist eben diese Zeitversetzung die du bei den Medien hast, wie beim, über sms streiten, ganz
 494 schlecht, weil du hast eben diese Zeitversetzung, hey, ich schreib 'ne sms, ich schreib „hey du bist
 495 dumm, und ich find' dass du hässliche Kleidung trägst“, keine Ahnung und der Andere sieht das
 496 dann, schreibt dir schon zurück und du, und du liest aber vielleicht erst wirklich was der vorher noch
 497 weiter geschrieben hat, und antwortest ihm wieder und dann kommt so ()
 498 E ach so, ja, ja, du kennst dich gar nicht mehr aus
 499 A niemand kennt sich aus, alle sind böse,
 500 E genau
 501 B also bei mir ist das so, wenn mir zum Beispiel, meine Frau, die schreibt mir, ich sag mal, unter der
 502 Woche, im normalen Arbeitstag, zwischen sieben und zwölf an die zwanzig bis dreißig Nachrichten,
 503 ich bin aber der Mensch der eigentlich in der Arbeit versucht privates Zeug irgendwie weg zu tun
 504 und ich mach's halt so, dass falls irgendwas mit dem Kind sein sollte, was auch immer, dass ich mir
 505 's schon anschau', was sie schreibt eigentlich, ich les' mir das schon schnell durch, ich schreib'
 506 aber nicht zurück, weil ich einfach nicht die Zeit hab' dazu, na, da kommt's aber häufiger vor, dass
 507 dann, wenn ich nachhause komm', falls ich nachhause komm',
 508 E @ (1) @
 509 B gibt's dann richtig Stress, da ist dann: „warum schreibst du nicht zurück?“, sie sagt „du warst bei
 510 einer Anderen“ und das nur, weil ich eigentlich arbeiten möchte aber ich bin gezwungen diese
 511 Nachrichten zu lesen, ich habe keine Wahl, weil wenn etwas ist, muss ich ja reagieren, weil d'rauf
 512 verlassen, dass sie mich anruft, tu ich mich sicher nicht,
 513 A ja
 514 E ja, ok,
 515 B da is' es schon, bei mir führt das relativ oft zu Streit, das ist eigentlich der einzigste Grund warum
 516 wir streiten, weil ich nicht zurückschreibe, das ist wirklich so,
 517 C das ist bei mir auch oft so
 518 F ich kenn' das auch mit'n zurückschreiben, dass zum Beispiel, es gibt Leute die, ahm, ur-viel
 519 zurückschreiben und dann gibt's halt welche, die, das bringt mich manchmal auf die Palme, wenn
 520 man nur so, man fragt eine, eine Frage und dann kommt zurück „ok“, ja oder, (.) das ist furcht-,
 521 ja das ist aber, wieder Mann und Frau
 522 F „Daumen hoch“, bäh
 523 A aber das ist doch, das ist doch das Ideal,
 524 E aber nicht wenn ich so eine Litanei schreibe, ()
 525 A na sicher, du schreibst
 526 E Zentimeter ()
 527 A du schreibst
 528 E @ (1), ok
 529 A du schreibst „sehr geehrter Chef, ich hätte gerne eine Lohnerhöhung, weil ich bin so toll und ich
 530 hab' so viel gemacht, ich arbeite so gut“, und bla,bla,bla, schreibst so eine Litanei und er schreibt
 531 „Daumen hoch“ ()
 532 C da würd' man sich freuen, über das ok,
 533 E @ (2) @,
 534 A na warum, du schreibst der Alina, du willst sie heiraten, du liebst sie so gern, und du, keine Ahnung,
 535 E @du liebst sie so gern“

536 A ha, ha und du möchtest dein Leben mit ihr verbringen, bla, bla, bla, sie schreibt Daumen hoch, du
537 bist zufrieden, es geht doch nur um das Ergebnis,
538 D na
539 C die macht das auch hin und wieder
540 A gebt's mir jedes Beispiel, ihr seid's zufrieden, weil's eine positive Antwort is',
541 D na ich find bei sowas, was für ein Typ,
542 E na, aber da wär' ich nicht zufrieden, so ()
543 D @ich auch nicht@
544 E wenn ich die Liebe gestanden habe () (.) Daumen hoch?,
545 F stell dir vor, () verdrückt und ()
546 alle @(3)@
547 C das find' ich aber ur-super, weil wenn ich ein „Daumen hoch“ krieg, dann brauch ich auch nimmer
548 viel zurückschreiben
549 A eh', ja, sicher,
550 D ja aber im Ernst, würdest du, du dich freuen, wenn das das Beispiel wäre, du würdest der, du
551 würdest der Alina ur den Liebestext schreiben und sie würd' dir ein „Daumen hoch“
552 @zurückschreiben@,
553 alle @(1)@
554 C ich hätt' nix dagegen,
555 D also das ist jetzt ein bissi () @(1)@
556 ? ()
557 C ich bin ur schreibfaul, also,
558 A nein, das geht ja nicht, es geht ja nur um's, schau, ich weiß ja nicht wie du das angehst, aber wenn
559 ich jetzt zum Beispiel jetzt sag, das ist ein Konflikt, dann erwart' ich mir ein Ergebnis, und wenn das
560 Ergebnis in meinem Sinn' is', dann ist mir dann das, wie es dann passiert is, dann egal
561 E na aber wenn du wem schreibst, so ein ewig langes email, das stört dich an dem und das stört mich
562 und dann schreibst du „Daumen hoch“ zurück, dann
563 A ja, wenn das das ok,
564 E da komm' ich mir verarscht vor, na,
565 A wenn das das ok dafür ist, dass ich das alles, was ich gerade in dieser Litanei
566 zusammengeschrieben hab', durchführ' oder mach', auf jeden Fall, weil ich hab' ()
567 E nur wenn ich dem schreib, „ja ich will das und das und das machen“ und dann „Daumen hoch“, ok,
568 aber wenn ich dann wirklich sag, „ja das stört mich“ und wieso bist du nicht so, kannst du das nicht
569 so machen,
570 A darauf kann ich ja nicht „ok“, schreiben, das wär' ja, das geht ja nicht, ich kann ja nicht „ok“ auf eine
571 Frage schreiben, wo du sagst, „hey, ich möchte' wissen, wie's dir geht“,
572 B ich glaub', das ist generell ein Beziehungsproblem zwischen Männern und Frauen, es ist oft,
573 schreibt meine Frau dann „was möchtest du heute essen?“, dann schreibt sie eins, zwei, drei, vier
574 Möglichkeiten und bei mir ist es automatisch, ich schreib' „ok“, wir haben uns das ausgemacht, ok,
575 ok bedeutet immer ja auf die erste Frage, weil oft ist es so, dass ich dann nach einer Stunde
576 fünfzehn bis zwanzig Fragen hab', und die müsste ich dann be- (.) bearbeiten,
577 alle @(2)@
578 B ich schreib' dann einfach „ok“, oder „ok, sieben“, „ok, acht“ und dann weiß sie,
579 alle @(2)@
580 B was heut' zum Essen gibt, so läuft das bei uns,
581 C ich mach' das dann oft so, wenn's mehrere Fragen sind, dann stuf' ich die oft nach Wichtigkeit ein,
582 und
583 B das ist doch schon zu viel Arbeit
584 C antworte dann auf die wichtigste
585 A wenn ich dann per sms antworte, dann muss ich mich schon () „was willst du zu essen, geh'n wir
586 heute noch einkaufen, gibt es noch Katzenfutter“, dann schreib' ich, „ja es gibt noch Katzenfutter,
587 nein wir geh'n nicht einkaufen, ich hab' schon gegessen“,
588 C oder ich schreib', ja wir geh'n heut noch einkaufen,
589 A ich kann nicht „ja, nein, ja“ schreiben,
590 B dann schreib' doch einfach sieben,
591 A das ist halt die Frage
592 F das ist auch so, wenn man zum Beispiel schreibt, „was soll ich heute kochen?“, „das ist mir egal“,
593 „ja passt, dann mach ich Curry“, „na, bitte kein Curry“, „na was soll ich dann machen?“,
594 A ja, aber dann
595 F „Irgendwas anderes, außer Curry“,
596 A aber, wenn er schon schreibt, „ist mir egal“, warum schreibst du ihm dann erst wieder und gibst ihm
597 eine Auswahlmöglichkeit das schlecht zu finden, dann lass das doch einfach,
598 F aber weil, das ist doch nett gemeint,
599 E genau,
600 F das soll, und nicht dass er dann dasteht, so, (.) dass er dann weiß, es gibt heute Curry,
601 A ja, aber, trotzdem, er hat doch gerade gesagt, das ist ihm egal, er hat gerade gesagt, es ist ihm
602 egal, () dann wissen,
603 E aber was ich zum Beispiel mach', wenn ich das wem schreib', und ich krieg dann vom Stefan, also
604 wenn ich dem Stefan schreib „ja, das und das“ und ich krieg dann nicht binnen zwei Minuten a
605 Antwort, dann ruf' ich ihn sowieso an, also wenn's wichtig ist, was eigentlich eh' bescheuert, ich
606 könnt' ihn ja gleich anrufen, oder, wenn ich ihn anruf, er hebt nicht ab, dann schick' ich 'ne sms
607 hinterher
608 alle @(2)@
609 A () blöd,
610 E ja, nein, so war's net, nein, so war's net, nicht gemeint, also wenn ich ihn zum Beispiel frag',
611 „machen wir das und das“, also wenn ich ihn anrufe, um zu fragen, „machen wir das und das“, er, er
612 hebt aber nicht ab, weil er halt auch in der Arbeit ist, oder wie auch immer, dann schreib' ich ihm

613 halt 'ne sms, ah, „hey, machen wir das und das“, und lege ihm meine Frage einfach schriftlich dar,
614 und dann schreibt er auch, also er ruft mich dann nicht zurück, sondern schreibt dann,
615 ok
616 E so, also nicht, das ist nur, weil er einmal nicht abhebt und ich, dass ich ihn verfluch, das mach' ich
617 nicht, weil ich bin selber auch so, dass ich ganz oft nicht abheben kann oder zurückschreiben kann,
618 oder ich bin auch so (.) ich bin auch so, weil ich les' Nachrichten und dann schreib' ich ()
619 ? ()
620 F genau, und da kann's auch sein, dass man das vergisst
621 A ja,
622 E genau,
623 F das passiert mir nämlich leider oft,
624 E also, dass ich das wirklich mit Absicht mach', tu' ich nicht, also weil, wen mit Nichtbeachtung straf
625 'n, find' ich jetzt nämlich das Allerletzte, also wenn, ich schreib' dann, ja keine Ahnung, das is'
626 dann,
627 D abe- warum, warum lest's ihr die und schreibt's da- nicht zurück, weil ihr keine Zeit habt's, oder wie
628 E genau, also man lest halt auch die
629 F du bist unterwegs
630 E Wichtigkeit darin, ja, oder in der Arbeit,
631 F du bist unterwegs und schaut schnell, genau oder in der Arbeit, und siehst, weil du schaut ja
632 eigentlich in der Schule, Arbeit, wo man halt g'rad is', is' es ja immer, bei mir is' es halt so, ich
633 schau' halt immer aufs Handy, wenn's jetzt vibriert, weil es könnt' ja irgendwas passiert sein, und
634 da schau' i auf's Handy, und dann seh' i' ok es is' eine Facebook Nachricht von der, ok, i' steck's
635 wieder ein, i schreib später zurück
636 D aber ihr macht's, macht's ihr die Nachrichten auf und schreibt's dann bewusst, schreibt's dann
637 bewusst nicht z'rück oder einfach nur am Display halt, zum Beispiel üb- bei WhatsApp jetzt, oder
638 so
639 F mh, kommt d'rauf an, das kommt wieder auf die Person an, wenn i weiß, dass is eine sehr heikle
640 Person, dann schau i' und denk ma' ok, ich, ah, öffne das jetzt ()
641 alle @ (2) @
642 F @und schreib erst später zurück@ , und wenn das eine Person is' die mich gut kennt und weiß, i'
643 bin jetzt grad' in der Schule und hab' jetzt grad Unterricht, oder ahm, i' hab' jetzt, i' bin jetzt g'rad
644 unterwegs
645 E aber das kommt auch auf den Inhalt an,
646 F ja, sicher,
647 E also wenn man nur über irgendwas, Larifari schreibt, dann denk ich mir, dass is' auch ok, wenn ich
648 in zwei Stunden erst zurück schreib', aber wenn's halt irgendwas Bedeutungs- äh -trächtiges is',
649 dann schreib' ich schon gleich z'rück, oder schreib' „hey, ich hab' grad keine Zeit, aber ich meld'
650 mich dann,
651 A ()
652 E genauer dazu“,
653 A wenn, wenn meine Frau manchmal sms schreibt, da sind da Sachen d'rin wie Katzenfotos, oder
654 andere Dinge auf die ich nicht unbedingt responden muss, weil das ist nicht notwendig, weil was
655 willst du da d'rauf auch antworten, das ist jetzt gerade meine Meinung, ahm, @aber@ ahm, wenn
656 ich zum Beispiel, mein Bruder, schreibt mir in der Woche ah ich glaub' so fünfundzwanzig sms, ich,
657 ich, ich, das ist, da komm ich mir dann ungefähr wie vor wie von dem Alex von seiner Frau, ich les'
658 jede einzelne, ich hab' ihm auf fünfundzwanzig von dieser Woche auf noch keine geantwortet, da
659 sind auch Fragen dabei, aber das sind Fragen wie „war das heute nicht ein schöner Tag?“ oder „ist
660 diese Katze nicht ur dick?“ und zeigt mir ein Katzenfoto, also, also ich mein, wozu sollte ich?, ganz
661 ehrlich, die Zeit hab' ich nicht, die Zeit nehm' ich mir nicht, () natürlich, Zeit haben ist ein Begriff
662 oder du hast keine Zeit für was () ist eine ()geschichte, du kannst nicht sagen, ich hab' kein', ich
663 kann nicht sagen ich hab' keine Zeit, dass ich meiner Frau zurückschreib', das Problem ist nur ich
664 hab' ganz viele andere Dinge im Kopf, die wichtiger sind, und genauso wenn mir jetzt jemand,
665 wenn ich jetzt eine Facebook Nachricht kriegen würd', wo steht „hey, da hat jemand das gepostet,
666 dann müsst' ich mal abhaken auf meiner Liste, fahr' ich g'rad mit dem Auto zum Beispiel, dann
667 werd' ich wohl nicht jetzt nachschau'n was da los ist, äh, sitz' ich im Zug, werd' ich's
668 wahrscheinlich machen, geh' ich grad im 1. Bezirk irgendwo herum und da sind ur viele Leute,
669 werd' ich's wohl auch nicht machen, also, sehr situationsbezogen, wann ich zurückschreib', ich seh'
670 ' vielleicht sehr viel bewusst, und da steht dann auch „gelesen“ da, weil ich, weil ich's aufgemacht
671 hab', aber i- i-, ganz oft hat man ja gar nicht die Zeit, dass man jetzt irgendwie antworten würde,
672 oder man nimmt sich die Zeit halt gar nicht,
673 E ja, weil, aber auch, Antworten, das Zurückschreiben einfach mehr Zeit in Anspruch nimmt als lesen
674 A ja
675 B weil man denken muss
676 A es sei denn, macht man nur ein „Daumen hoch“
677 B gell
678 E @ (1) @
679 M fällt euch vielleicht zu Konflikten passend noch was ein?, (.) weil ihr auch oft sms hin- und
680 herschreibt's vielleicht, wenn ihr Konflikte habt's , und nicht so telefoniert's
681 A ja, die, die, das ist also, mit meinem Bruder, aber den schrei' ich oft genug am Telefon an, also das
682 ist nicht das Problem, aber mit meinem Bruder gibt's manchmal so was, zum Beispiel, wenn ich
683 dann auf irgendwas antworte, ich antworte, ich schreib' halt auch deshalb nicht zurück auf die
684 zwanzig sms, weil das hört dann nicht auf, und wenn das zum Beispiel ein Konflikt ist, der hört nicht
685 auf mir zu antworten und ich muss dann auch immer antworten, weil ich mich provoziert fühl' und
686 dann schreib' ich ihm zurück, er schreibt mir zurück, das werden dann elendslange sms, die mich
687 immens viel Zeit kosten und das Lustige ist, ich hör' dann einfach auf zu schreiben, und dann ist es
688 vorbei und dadurch hab' ich gelernt: ignorieren [?] besser
689 B es ist halt schwer mit 'nem Baumstock irgendeinen Konflikt zu lösen

690 A ja, versuch' mal mit einer brickwall einen Konflikt zu lösen
691 B @ja@ das is',
692 C da wär' ma wieder beim, ob du dir wirklich die Zeit nimmst, den Konflikt zu lösen
693 A genau, na, ob es mir wert ist, die
694 E genau, nein, das kommt halt auch auf 's Gegenüber an, na, halt wenn das halt irgendwas ist, wenn
695 ich mir denk „is' mir doch wurscht“, ob er, der jetzt ang'fressen ist oder, weiß ich nicht, herumspinnst,
696 weil man weiß ja auch ah', ok, der spinnt jetzt vielleicht zwei Tage und dann ist es eh wieder ok,
697 oder das weiß man ja, bei seinem Gegenüber, wenn man den halt schon gut kennt, wenn ma', also
698 es kommt halt, wie g'sagt, es kommt immer auf's Gegenüber an,
699 A ja, das kommt immer auf's Gegenüber an, zum Beispiel, wenn ich bei meinem Chef, weiß, dass
700 ich, äh, äh, dass jetzt'n Konflikt mit irgendeinem von unseren Kontrahenden ansteht, also mit einem
701 von unseren Partnerfirmen, oder die Probleme mit uns haben, wir wegen was, auf uns zukommt
702 dann muss ich mir, hab' ich entweder die Möglichkeit dort hinzugeh'n, und, und so eben, das
703 Thema anzusprechen, dann werd' ich gefressen vo-, an Ort und Stelle, weil's einfach, weil ich
704 nicht vorbereitet bin oder ich leg' mir 'nen Plan zurecht, schlag' genau vor was zu tun ist, und dann
705 wird das aber einfach mal mit 'nem „ja“ akzeptiert, und dadurch kommt dann gar kein Konflikt
706 zustande und das weiß ich auch nur, weil ich ihn seit zwanzig Jahren kenn, wenn ich das nicht
707 wissen würd', dann würd' ich wahrscheinlich genauso so gut sagen, „ok, hey Chef, wir haben jetzt
708 ein Problem mit der und der Firma, was mach' ma'?", und dann hab' ich ein Riesenproblem mit ihm
709 auch noch, also das
710 E mhm
711 A aber das weiß man auch erst nach dem dritten, vierten Mal wo so was passiert, genauso gut wird
712 jeder von uns wissen, also ich glaub' zu wissen, wann es wichtig ist, dass ich meiner Frau
713 zurückschreib', oder wann ich's ihr antwort', weil ich mein, ich hab' früher zum Beispiel die Regel
714 gehabt bei meinen, bei unseren Arbeitern in der Firma, wenn irgendwas Wichtiges ist, rufts zwei
715 Mal hintereinander an, dann heb' ich ab, wenn ihr nur einmal anrufts, dann nehm' ich das nicht
716 ernst, grundsätzlich mal nicht, dann heb' ich ab, wenn ich grade Zeit hab', aber wenn ich gerade
717 am Arbeiten bin, Rede() oder irgendwas mach', dann heb' ich nicht ab, 'weil dann bin ich in der
718 Arbeit, das Problem ist nur, Leute seh'n das sehr, sehr individuell wann was wichtig ist,
719 alle @(!)@
720 E ja
721 A und ich komm' jetzt zum Beispiel mal zurück zu meinem Bruder, der es wichtig findet, dass seine
722 Hose links ein Loch hat
723 B ja
724 E oh Gott
725 A ja, und dann na dann kommst du auch davon weg, dadurch entsteh'n dann wieder Konflikte, also
726 das is', das kommt zu neunundneunzig Prozent immer auf die Leute an,
727 E aber wie du sagst, man weiß es ja eh' in Wirklichkeit, also ich schreib' ja nicht, wenn ich jetzt mit
728 wem zum ersten Mal irgendwie (.) eine Nachricht schreib' ja, also ich hab' das jetzt zum Beispiel,
729 weil ich bin Trauzeugin und muss da für eine Hochzeit einige Sachen erledigen, und hab' dann den
730 sozusagen den andern den Trauzeugen vom Mann ins Boot geholt, ja, und hab dem eben eine
731 Nachricht geschrieben und da hab' ich ihn halt g'fragt so „hey, machst du da mit, und willst du dich
732 beteiligen?“ und der schreibt da nicht zurück, er hat's aber g'lesen und da denk' i' ma', ja, nein,
733 vielleicht, es is ja, man muss das ja machen, und das ist dann schon, wo ich mir denk', aber ich
734 hab' keine Ahnung, ist der so, vielleicht ist der auch so einfach, ok der lest das jetzt und schreibt
735 einen Tag später zurück was er dann noch gemacht hat, und jetzt hab' ich das, nach dem, nach der
736 dritten Nachricht hab' ich das dann jetzt auch schon mitbekommen, ok der braucht 'nen Tag bis er
737 zurückschreibt, aber im ersten Moment ist das halt so, ah ok, man weiß halt nicht, was, was,
738 schreibt er mir jetzt gar nicht zurück, oder was ist mit dem, ich hab' auch keine Handynummer von
739 dem, also das ging sozusagen nur
740 A aber, aber siehst du das nicht so, also ich mein', ich seh' das immer noch so als sekundäres
741 Kommunikationsmittel, weil ich von ihm wissen will „hey willst du Trauzeuge sein?“, da ruf' ich den
742 an und sag „() Trauzeuge?“
743 E ja wie gesagt, ich hatte keine Telefonnummer von ihm,
744 A wie hast du dann ein sms geschrieben?
745 E über facebook hab' ich ihn ge()
746 A ahso ok,
747 E jetzt haben wir eh' schon auch Nummern ausgetauscht,
748 A ja zum Beispiel bei facebook ist dann für mich, weißt, dass, das, das schau' ich mir als Allerletztes
749 an, wenn überhaupt, weil, warum auch, weil,
750 E ja eh', aber, wenn du sonst keine
751 A also wenn ich,
752 E keine andere Möglichkeit hast,
753 A wenn die Zeit gekommen ist, dass man wichtige Sachen über facebook reinkommen, dann gehört
754 das Internet zerstört,
755 E ja, aber wie gesagt, wenn du, es, es war nicht die Frage, ob er Trauzeuge sein will, sondern er ist
756 der Trauzeuge,
757 A ahso
758 E und ob er sich beteiligen will,
759 A ah,
760 E darum is' g'gangen, aber wie g'sagt, wenn ich keine andere Möglichkeit habe, und seine Telef-, ah,
761 ich hatte keine Möglichkeit an seine Telefonnummer zu kommen und hab' halt nur auf Facebook
762 jetzt,
763 A das ist blöd, ja, ok
764 B ein großes Problem an der ganzen Sache ist auch Ungeduld, früher hatten die Leute eigentlich
765 keine Wahl, die mussten geduldig sein,
766 E ja, früher hast du Briefe g'schrieben, da musstest tagelang warten,

767 B () fortgehen, und das ist richtig schnell, und ich glaub' dadurch entstehen auch einige Konflikte,
 768 E ja
 769 B die eigentlich unnötig sind, weil der Mensch wird irgendwann zurückschreiben, und es ist nur eine
 770 Frage der Zeit, (.) aber ich bin auch sehr ungeduldig,
 771 A nein, eh, aber der Konflikt, stimmt (), zum Beispiel, es geht jetzt, zum Beispiel eben, wenn ich 'n
 772 Konflikt per mail lös', dann, dann kann dir jemand zum Beispiel vorwerfen, er hat dir fünf mails
 773 geschrieben, das wird lange nicht so schwer genommen, wie wenn er dir sagt, du hast, er hat
 774 fünfmal angerufen bei dir, das ist viel schlimmer, also zum-, zumindest für mich, wenn mir jemand
 775 sagen würd, ich hab' sie zehn Mal probiert sie zu erreichen telefonisch und hab' sie nicht erreicht,
 776 dann wär' das für mich zehnmal schlimmer, als wenn man sagt, ich hab' ihnen zehn mails
 777 geschrieben, weil ich krieg' am Tag hundert mails, also bitte,
 778 ? mhm,
 779 A und auch, ja mit, das ist eben genauso wie ich sag, wenn's, wenn ich den Leuten sag', sie sollen
 780 zweimal anrufen, wenn's wichtig ist, mails mit einem roten Ausrufezeichen, das Dümme was es
 781 auf dieser Welt gibt, ein mail hat nur eine bestimmte Wichtigkeit, das kann nicht extra wichtig sein,
 782 und wenn's, das ist einfach nur dumm
 783 E ja, das kommt halt auch d'rauf an, wo du, weil zum Beispiel bei uns, bei mir in der Arbeit zählt halt
 784 schriftlich ()
 785 A ja, aber,
 786 E mehr,
 787 A das sind dann alle mails mit Ausrufezeichen, dann irgendwann mal, außer vielleicht die Werbung,
 788 B die denken, die sind sehr wichtig und die schreiben in jeder mail „Wichtigkeit hoch“
 789 E ja, ja, na das gibt's, natürlich gibt's das auch, aber eben, in manchen Berufs-, äh- Branchen zählt
 790 halt, schriftlich is', hat schriftlich, ah, schriftliche Kommunikation a' höhere Wertigkeit als Telefon,
 791 A ja, al-, wennst, wenn, wenn du den, wenn du den backup brauchst, wenn du einfach schriftlich die
 792 Absicherung brauchst, dann schon, ja, ja sicher,
 793 F also, i' find' das war früher eigentlich schon irgendwie g'scheiter, weil früher hast halt Briefe
 794 geschrieben, dann hast du, hast du gewusst, du musst jetzt ein paar Tage warten bis der Brief
 795 ankommt, bis die Person das, dir zurückschreibt, das aufgibt, bis es kommt, aber du hast g'wusst,
 796 ok, ahm, wenn der Brief im Briefkasten ist, ja, und heutzutage ist es halt so, du schreibst ein email
 797 und du denkst, dass die Person dir innerhalb, waß net, von Viertelstunde, halber Stunde
 798 zurückschreiben wird und dann ist das auch irgendwie mit Zeit verbunden, weil du bist dann, wenn
 799 's irgendwas Wichtiges ist, du bist nervös, und du gehst da dauernd in den email account rein,
 800 schaut nach, scho' wieder nix, na vielleicht is' im Spam d'rinnen, na auch nicht, ok, logst dich
 801 wieder aus,
 802 E vielleicht hat er's nicht kriegt, schickst das vielleicht noch mal,
 803 B sehr interessant, wie da die älteren Leute sind, ob die sagen, ok die war'n halt früher jetzt nicht
 804 zwanzig Minuten nervös, sondern zweieinhalb Tage,
 805 @ (2) @
 806 B oder ob die einfach g'sagt hab'n () der Rest is' ma wurscht,
 807 F da, du hast halt g'wusst früher, dass es länger dauert,
 808 B schon ja, da,
 809 F in der heutigen Zeit glaubt man halt, jeder kann überall sofort zurück schreib'n,
 810 E d'rum, man hatte ja auch Zeit, a' ganz andere, diese Zeit hatte eine ganz andere Definition jetzt
 811 weil, eben du sagt, man kann Sachen viel schneller lösen via email, also man schickt da hin und
 812 her zum Beispiel jetzt arbeitstechnisch, und das Problem ist gelöst, aber wie, wie gesagt, früher hast
 813 ein' Brief da hing'schrieben, also ich kann mir das so überhaupt nicht, (.) gar nicht vorstellen, also
 814 da hatte Zeit eine ganz andere Bedeutung als jetzt, eben durch das ganze digitale
 815 F aber hat irgendwie schon an gewissen Reiz g'habt, find' i', (.) ja ein Brief ist im Postkasten, @ja@
 816 E ja, also ich find', aber () wenn ich 'ne Postkarte krieg', ich freu' mir 'nen Hax'n aus, weil das is'
 817 einfach was, da hat sich wer, einfach noch wirklich wer eine Mühe da gegeben, denn wenn ich jetzt
 818 von irgendjemanden eine Nachricht kriege „schöne Grüße aus New York“, denk' i' ma' naja, pf, das
 819 ist etwas ganz anderes als wenn du einen Bri-, eine Postkarte aus New York kriegst von der
 820 Person, oder ob du nur,
 821 F oder ob du eine Hochzeitseinladung, wenn du die persönlich kriegst, schön auf einem Karterl, oder
 822 so ()
 823 E ja vielleicht sogar persönlich überreicht, oder so, das ist ganz was anderes, das ist ganz was
 824 anderes, das ist viel mehr wert dann, weil da halt noch viel mehr Mühe dahinter steckt, als wenn du
 825 einfach eine mail an all users,
 826 A oje, manchmal ist das schon ziemlich schwierig, im Urlaub gutes Internet zu finden, um mails
 827 wegzuschicken, so ist es nicht,
 828 D @ (2) @
 829 M was würdets ihr sagen, ahm, ist so die Zeitspanne in der ihr mit einer Antwort rechnet, oder ab wo
 830 sagts ihr dann, ok, jetzt hätt' er oder sie eigentlich schon antworten sollen, oder warum ()
 831 B einer Fremden, oder,
 832 A naja nach einem Arbeitstag oder so, aber wenn ich dann keine Antwort krieg, dann,
 833 F das kommt auf die Person an, hätt' i' g'sagt,
 834 A aber wenn ich keine Antwort krieg', dann mach' ich was, @dann ruf ich an@ und
 835 @ (1) @
 836 B ah, hör' auf,
 837 E na, ich hab' zum Beispiel jetzt ein Problem, weil ich versuche seit über einem Monat ein Angebot
 838 von einer Fliesenfirma zu bekommen (.) und ich hab' dem, ähm, also, wir waren dort, hab'n den
 839 Menschen unseren Plan gegeben und er so „ja, ja“, in zwei Tagen bekommt's ihr euren Plan,
 840 bekommt's ihr a' Angebot und das geplante Badezimmer, (.) nachdem ich, nach, äh', nachdem er
 841 über eine Woche keine Antwort bekommen hab, und hab' ich ihm ein email hingeschickt, einfach
 842 so, um nochmal nachzufragen und hab' ein email zurückgekiegt, was, also jenseits von jeglicher

843 Form, jenseits von jeglicher Rechtschreibung und der Mensch kann offensichtlich nicht bis drei
844 zählen, und bei mir is' wirklich so, ahm, ich hab' g'sagt, wenn ich den anrufe, ich würd' durch's
845 Telefon kreul'n, also, ich kann den nicht anrufen, weil ich würde, ich würd' dann nur herumschreien,
846 und ich würd' irgendwas sagen, was total unangebracht ist, weil's komplett irre ist,
847 A ja, aber der
848 E und de-, den, kann ich schlichtweg nicht telefonieren, den, dort kann ich auch nicht hingeh'n, weil
849 ich würde über den Tisch springen
850 A ja, aber,
851 E ich versuch' seit einem Monat ein Fliesenangebot bekommen und jetzt hab' ich eins bekommen,
852 mit den falschen Fliesen,
853 A deswegen,
854 E einen Monat!, und der schreibt emails, das ist ei-,
855 A ja
856 E Nein, nein, darf ich aussprechen?, das, das ist eine Firma, ich will dort Fliesen kaufen, die viel Geld
857 kosten, viele Fliesen, und der, prinzipiell, der schreibt mich schon mal per, mit Du an, was ein
858 absolutes No-go ist, wenn ich jemanden, von, in der Arbeit mit Du anschreiben würd', irgendwelche
859 Klienten, könnt' ich mein Sackerl nehmen und geh'n, ja, also, das ist total unprofessionell und
860 drum, ich kann mit dem nicht telefonieren, oder dort hinfahr'n, das würde nicht funktionieren
861 A wir sind aus dieser Branche, wo man sehr viel mit Handwerkern und so was zu tun hast, äh, ich
862 hab'
863 E aber das ist ja nicht der Handwerker, das ist der Typ vom Büro,
864 A das is egal, das ist, der hat mit Handwerkern zu tun, der hat nur mit Leuten zu tun, die schreiben
865 so, ok, du musst das so seh'n, du bist bei einer Anwaltsfirma, natürlich darfst du so was nie so
866 machen, bei denen, ist das wurscht, wenn ich einen Kunden schreib, „du, ich mach' dir deinen
867 Garten um fünfhundert Euro, und morgen komm' ich oder vielleicht auch nicht“ und der nimmt das
868 Angebot nicht, dann leg' ich den Kundenakt ab und hol' den nächsten d'ran, und wenn da
869 irgendjemand glaubt, er is' was Spezielles oder er muss mir am Arsch geh'n, dann mach' ich gar
870 nichts mehr,
871 E aber so kann ich keine, so kann ich nicht mit, na,
872 A doch, weil's tausend andere gibt, das ist einfach so, und wenn du, das sind Handwerkerfirmen, das
873 ist dieses, das ist das Genre' in Österreich, geh' mal zu einem Maurer und sag' ihm, er darf nicht
874 saufen bei der Arbeit
875 alle @(1)@
876 A Mach das, in Österreich, nicht möglich, das ist einfach so, und genauso, an' Fliesenleger sagen, sie
877 müssen
878 E nein, aber
879 A eine Signatur einfügen, sie müssen „sehr geehrte Frau schreiben“, und so was, das ist Seltenheit,
880 wenn du hingehst und zu dem sagst „Herst, Depperter, gib' ma de fünfundzwanzig Quadratmeter
881 Fliesen dort“, dann kriegst du sie, sofort,
882 E @ja@, aber ich hab' schon mit vielen, ich mein', wie gesagt, wir bau'n ja das Haus ja nicht seit
883 gestern, das, das Haus steht ja schon, ich will einfach nur jetzt Fliesen, damit ich da einzieh'n kann,
884 es geht da, ich hab' schon mit sehr vielen ah, Baufirmen jeglicher Art zu tun g'habt, oder ich hab' ja
885 auch in der Arbeit, mit so Firmen zu tun, ja, aber so was,
886 A oja, das
887 E das ist mir noch nie unterkommen, na
888 A oja, das ist gang und gebe, wenn ich Steine bestelle für den Teichbau, ok, dann ruf' ich, wenn ich
889 dort ein mail schreib', die lesen das nicht mal, das ist in der tiefsten Steiermark, ein Steinbruch, und
890 die sind die größten Steinhersteller in Österreich, die verkaufen Steine nach Deutschland, und in
891 die Schweiz, überall hin, und die ist 'ne Riesenfirma, die arbeiten ur viel mit Semelrock zusammen,
892 also wirklich 'ne große Firma, wenn ich denen eine mail schreib', keine Antwort, wenn ich anrufe,
893 „ja, Griaß ihna, was, wieviel, Stana brauchen's?“ na, also, und wenn ich dann sagen würde, wenn
894 ich mit dem hingeh'n würde, „sie können ja so nicht arbeiten in Österreich“, dann denkt sich der
895 „was wü' der Trottel von mir“, und legt auf, das ist einfa-, warum sollten,
896 E hey aber, das ist halt, für mi-, ok, du bist in der Branche, aber ich bin halt wie gesagt
897 A das ist türkische Geschichte, dann geh' ich zu dem Maurer hin und sag ihm, hör auf,
898 E wenn ich emails schreiben würd',
899 A ja, da
900 E also, das, das raubt mir den allerletzten Nerv
901 A das ist wie wenn du zu einem Handwerker hingehen würde, und sag' „sie machen da irgendeine
902 Scheißarbeit, was soll das, das ist so nicht Ö-Norm gerecht“, dann denkt sich der „was will der
903 Arsch“ und wenn ich hingeh', und ihm sag, „herst, mach das so und so, da hast zehn Euro, geh' a
904 Pause mach'n, dann mach' das g'scheiter“, dann macht er's,
905 E ja, ja, ich mein, ich weiß, ich hab' ja auch, ich hab' auch auf der Baustelle gearbeitet mit den
906 Maurern gemeinsam, ich weiß schon wie man mit solchen Leuten reden muss, aber das, das, war
907 einfach, und ich weiß wirklich, ich kann dort nicht hingeh'n, weil ich kann den nicht anschau'n,
908 beziehungsweise hab' ich dann wieder, also entweder ich spring' über den Tisch, und erwürg ihn,
909 oder ich sitz' dann einfach schweigend da,
910 A aber so kriegst du keine Fliesen
911 E ja und
912 A @(2)@
913 ? @(2)@
914 E offensichtlich
915 ? (
916 E nein, ich muss,
917 B über Parkett nachdenken
918 A ja
919 ? lachen

920 A aber nicht im Bad, oder
 921 B gibt es auch, () mittlerweile, das ist kein Thema
 922 A wir, wir, also ich hab' die Erfahrung gemacht, bei den Privatkunden die wir haben, wenn ich, wenn
 923 ich, die größten Firmen, die größten Zaubaufirmen, in Österreich, die größten Platten, also die
 924 größten Firmen die Keram haben und Keram haben
 925 M geht das eh' noch um Konflikte?
 926 A ja, das sind die schlechtesten Leute, wenn's irgendwie um's Schreiben geht, also also, wenn du
 927 B @ (2) ()
 928 E aber da hab' ich zum Beispiel, das auch schriftl-, schriftlich festgehalten also, ich hab' das dann
 929 auch der Geschäftsführung g' schickt die emails an den, wo ich, ich hab' auch dreimal rein
 930 g'schrieben „wenn Sie keine Zeit und kein Interesse haben, dann soll das ein Kollege machen“, das
 931 kommt, also, ich hab' das, ich hab' das, der Geschäftsführung auch weitergeleitet, ja einfach auch
 932 um festzuhalten, und dann hab' ich halt auch an die Geschäftsführung und, hingeschrieben, „Das
 933 sind nicht die Fliesen“, zum Beispiel und ich krieg, ich will ein Angebot und krieg' eine
 934 Auftragsbestätigung zurück, ja ich muss das ja schriftlich festhalten, weil wenn ich das zu dem sag',
 935 ja ich hätt' gern ein Angebot und dann bestellt der vielleicht die Fliesen, das sind spanische Fliesen,
 936 die man nicht zurückgeben kann, wenn ich das einfach alles möglich gmacht hätt', da, dann wär'
 937 ich vielleicht dag'sessen mit den falschen Fliesen, „ja sie hab'n ja g'sagt, sie woll'n die Fliesen hab
 938 'n“ und d'rum halt ich das auch alles schriftlich fest, obwohl es mir wirklich den allerletzten
 939 F Quadratur ()
 940 E ja, voll,
 941 A na bei uns is' dann so, wenn die Geschäftsführung ein mail kriegt, wo irgendjemand schlechte
 942 Arbeit gemacht hat, das ist ganz lustig, dann kriegen das erst die Leute die, die Arbeit gemacht
 943 haben, und müssen sich darum kümmern, ich weiß
 944 E ja, ich glaub' die hab'n das auch so g'macht,
 945 A nicht wie das bei anderen Firmen gelöst wird, aber im Normalfall, der Konflikt wandert dann erst
 946 wieder zu dem und der darf sich dann erst wieder damit beschäftigen, also
 947 E ja, es ist, ich hab' auch immer von dem eine Antwort bekommen,
 948 A weil die Geschäftsführung hat einfach ganz andere Sachen zu tun, das is' ein Kunde, der sich
 949 aufregt, also, das ist
 950 E das ist ma' schon klar
 951 A aber sie muss mitdenken
 952 E aber das ist halt auch, ahm, eben, wenn, wenn's für einen selbst so eine Wichtigkeit hat und so
 953 eine große Priorität, dann erwartet man von dem auch, wenn ich dem jetzt ein email, das ist falsch,
 954 das sind die falschen Fliesen, warum steht da Auftragsbestätigung, und ich hab' erst einundeinhalb
 955 Tage später eine Antwort gekriegt, (.) das macht mich wahnsinnig!, ja, der denkt sich wahrscheinlich
 956 „ja, pff“, eben, das ist eine mail von, wie, hundert vielleicht, ja,
 957 A ja, oder er hat einfach wirklich sehr, sehr viel zu tun und kommt nicht zurecht, oder ist einfach ein
 958 Idiot
 959 E ja er schreibt auch da, er- erstens Mal ist er ein Idiot, und zweitensmal hat er, behauptet er, er hat
 960 viel zu tun, aber ihr habt's die emails gelesen von dem, wie der schreibt, also ihr könnt's sicher
 961 bestätigen, dass er ein Idiot ist,
 962 F wir wissen, dass der ein Idiot ist
 963 A nein, nein, aber mit Sicherheit, aber er hat halt die Fliesen die du haben möchtest, deshalb musst
 964 du den Konflikt @irgendwie lösen@,
 965 E und das Problem ist, dass das scheinbar die einzige Firma ist, die diese Fliesen hat', ohne Witz,
 966 A was ich ganz gut finde, ist, also es gibt einige Firmen, die schreiben dir, nachdem du eine mail
 967 hingeschrieben hast, das ist eine rie-, ganz große in Österreich, ahm, „vielen Dank für ihre heutige
 968 mail, bitte geben sie uns bis zu drei Werktage Zeit, dass
 969 E ja,
 970 A wir auf sie antworten können, da nimmst du gleich mal ganz viel von dem Briefzeug rein, wo du
 971 sagst, „hey, ich wart' lieber, also ich muss jetzt warten“, ok ich geb' ihnen die drei Tage Zeit,
 972 E genau
 973 A da hast du auch die deadline, die du sonst nicht hast,
 974 E das ist aber, ja, dann geduld' ich mich, dann erwart' ich ja früher keine email,
 975 A eben, genau, das macht Amazon ganz gut, weil wenn du dann einen Artikel hast, der kaputt ist, und
 976 du willst mit dem Verkäufer streiten, nehmen die ganz viel von dem 'raus, indem sie einfach sagen,
 977 ok, ich, Verkäufer kontaktieren, Verkäufer das, emails hin und her, es, Amazon ist mit einbezogen,
 978 du nimmst ganz viel, ganz viel Hektik einfach raus, also, ganz viel, ganz viel
 979 E das stimmt, das stimmt,
 980 A also wenn die Fliesen bei Amazon, über Amazon bestellt hättest, wäre es wahrscheinlich besser
 981 gewesen
 982 alle @ (2) @
 983 M darf ich noch ganz kurz fragen, fällt euch noch irgendetwas zu Missverständnissen ein?
 984 F die Emoji's, zum Beispiel,
 985 E ja, weil manche auch Emojis, ganz anders, ahm, du zum Beispiel ein Emoji anders ah',
 986 interpretierst als ich, und dann denk' i' ma, „ah, sie meint das vielleicht so mit dem Emoji's“ und
 987 dann, hm, es gibt diese Emoji's ganz anders,
 988 F es gibt zum Beispiel diese Hand, i' glaub' das soll Winken sein, und i' verwende diese Hand immer
 989 als,
 990 E als Watsch'n,
 991 F als Watsch'n,
 992 alle @ (1) @
 993 A bravo, na ok,
 994 alle @ (3) @
 995 A hey das ist eigentlich wahr, das schaut mehr aus wie eine, klatschen, also
 996 E also, ich nehm' die auch als Watschen

997 A ()
 998 F i' hab' das als Watsch'n verwendet und dann hat jemand g'schrieb'n „wieso winkst du mir?“, und i'
 999 hab' geschrieb'n, „das ist kein Winken, das soll eine Watsche sein“,
 1000 E @das is zu hundert Prozent dann was anderes@,
 1001 F „ah, ok, das gibt dann natürlich mehr Sinn“,
 1002 E ja, es kommt so viel, ja, es kommt schon oft zu Missverständnissen, weil man sich vielleicht oft gar
 1003 nicht so gut ausdrückt, oder der einfach das nicht g'scheit lest, das nur einmal lest, dann die Hälfte
 1004 überlest, überliest, und
 1005 B ich glaub auch, du selber, wenn du etwas schreibst, per WhatsApp, was auch immer, weißt du im
 1006 Prinzip nicht, ob dein Gegenüber das überhaupt verstanden hat, was du von ihm willst, wenn du
 1007 mit ihm sprichst merkst du es, ob er es kapiert hat oder nicht,
 1008 A ja, eher, ja
 1009 B eher, weil wenn er dich so anschaut „Hä?“,
 1010 A na, genau
 1011 B dann weißt du, hey, was ist da los, na, und wenn du schreibst, da hast du überhaupt keine Ahnung,
 1012 was der gerade macht oder denkt, ü- über das was du gesagt hast, wenn du jetzt sagst, ok, der
 1013 hat das einfach nicht verstanden oder missverstanden, erklärst du's ihm einfach nochmal, per
 1014 WhatsApp ist das so nicht möglich, weil der einfach, du einfach annimmst, der hat genau das
 1015 verstanden was ich jetzt wollte ,
 1016 F es kann auch dann zu Missverständnissen führen, zum Beispiel wenn jemand was ah, anders
 1017 interpretiert, als es wirklich ah, im WhatsApp zum Beispiel d'rinnen g'standen is', weil wir haben
 1018 zum Beispiel in der Schule eine Gruppe und es ist die ganze Zeit vor'm Test, haben die
 1019 hundertsechzig Nachrichten g'schrieb'n, nur über den Test und eine Kollegin von mir hat g'schrieb
 1020 'n, „könnt's ihr jetzt bitte aufhören“, und sie hat das nett formuliert „es wäre nett, wenn ihr nicht
 1021 immer über die Schule schreiben würdet“ und am nächsten Tag kommt eine zu ihr und fragt
 1022 irgendwas wegen dem Test, und sagt so, „ah, na dich frag' ich eh' nicht, weil du hast ja gestern in
 1023 die Gruppe reing'schrieb'n: haltets alle die Pappn“, und sie so „nein, das hab' ich nicht gesagt“,
 1024 „oja, so ist es aber rüber gekommen“ und wir haben dann g'sagt „na das stimmt nicht, es steht in
 1025 der Gruppe ganz nett drinnen: ihr sollts nicht nur über den, die Schule red'n“, „na für mich ist das so
 1026 rübergekommen“, na und dann entsteht halt so was, weil die erzählt an Blödsinn, und dann
 1027 A na, das entsteht bei mir aber persönlich auch, weil manchmal streit' ich dann mit Leuten, und dann
 1028 red' ich mit denen, und dann krieg' ich anscheinend irgendeinen Gesichtsausdruck, der Menschen
 1029 nicht passt, und das ist angeblich sehr abwertend, und sehr, sehr, also das reduziert sehr, ah',
 1030 jedenfalls hab' ich dann, äh', hab' ich dann eben öfters das Problem, ich, mir ist das gar nicht
 1031 bewusst, dass ich dann, dann vielleicht meine Arme verschränk', und, und eher den, also
 1032 E mh, ja
 1033 A also das ist einfach dieses,
 1034 E andere achten aber voll auf so was, ob du jetzt so da stehst,
 1035 M ja eh, aber der andere kann's deuten,
 1036 B nach dem ()
 1037 A na ich sag' ja, aber das kann er, das kann er dann nicht, wenn ich, wenn ich bei WhatsApp das tu,
 1038 und dann versteht er vielleicht wie der andere das falsch, aber er tut zumindest nicht meine,
 1039 vielleicht ist das also meine Scheißart eben, sozusagen, seh'n, aber dann, ja
 1040 F das kann die Person, von der ich zerst g'redet hab', die ja so einen ganz eigenen Charakter hat
 1041 A man kann dazuschreiben, so in Klammer, „hey, ich schau' dich jetzt grad ur abwertend an, (.)
 1042 alle @(1)@
 1043 A @ein abwertend schauendes MokEmoji@, das müssen sie erfinden, echt,
 1044 F na die Person, die kann das sehr gut, zum Beispiel, wenn die mit dir redet, und du ärgerst dich
 1045 extrem und sie merkt das, bleibt sie komplett ruhig und
 1046 A ja, das ist wichtig,
 1047 F grinst dich leicht an,
 1048 A ja:, damit kriegt man Leute, kriegt man die Leute aus der Fassung, das ist wichtig,
 1049 F das ist ziemlich, bah,
 1050 A na, gut,
 1051 F bringt di' auf die Palme
 1052 A na, eben, darum geht's
 1053 M gibt's jemanden,
 1054 E aber manche Sachen,
 1055 M Andi?,
 1056 E na, wurscht,
 1057 M gibt's jemanden der noch was sagen mag, irgendwas was euch noch auf der Zunge liegt?, ok dann
 1058 werd' ich die Aufnahme mal beenden und danke, dass ihr alle mitgemacht habts

12.5.3 Gruppendiskussion 3

1 M vielleicht wollen wir mal so anfangen, dass sich einfach jeder kurz vorstellt,
2 F soll ich anfangen?
3 M Ja
4 F ich bin die M***,
5 E hallo M***
6 alle @ (2) @
7 F 1967 geboren, das heißt ich gehöre zu den digital Immigrants, genau
8 A nach Geburtstagen, oder im Uhrzeigersinn?
9 F das ist egal,
10 A ich bin der J***, 1990 geboren, das heißt ich gehöre eigentlich zu den digital
11 Natives
12 F eigentlich sagt eh´ schon a bisserl was aus
13 A genau, ... einiges und einiges auch wieder nicht
14 B ich bin die L*** und ich bin 1991 geboren
15 ? (
16 B geboren
17 C ich bin die E***, ich bin 1949 geboren, gehöre auch zu den digital Immigrants, @ (1) @
18 D ich bin die S***, bin auch 1967 geboren, also folglich auch Immigrant
19 E also ich bin der M***, ganz wichtig mit „c“, 1996 geboren, ahm, bin demnach ein
20 digital Native
21 C also, ich glaub´ ich bin die Älteste, und ich bin also eigentlich auch sehr kommunikativ, und hab´
22 ja drei Kinder, und stehe schon dazu, dass ich eigentlich am liebsten Probleme direkt bespreche,
23 ein vier-Augen-Gespräch ist meiner Meinung nach immer besser, weil man dem anderen auch an
24 den Augen ablesen kann, ob das die ehrliche Meinung ist, oder ob das irgendwie nur gespielt ist
25 und daher bin ich eigentlich wirklich nur für das, bei einer Diskussion oder so, für das vier-Augen-
26 Gespräch, weil man Probleme viel besser lösen kann, wie wenn man dauernd auf der Tastatur
27 herumtippt, das ist meine Meinung dazu,
28 D ich stimme voll und ganz zu, kann i da nur sagen, ja wirklich,
29 C ja, es is´ einfach, es is´ einfach so, man kann den anderen viel besser einschätzen, wenn man ihm
30 gegenüber steht, wie wenn jetzt, es wird ja so viel Schindluder getrieben mit den ganzen Medien,
31 es sind sicher gute Sachen dabei, wo man sagt, es ist sinnvoll, wenn ich jetzt was nachschau´n will,
32 am Plan nachschau´n, da geh´ ich ins Internet und schau´ mir den Plan an und weiß wie ich dort
33 hin komm´, aber diese facebook-Sachen, weil ich finde es wird wirklich, es ist traurig, dass man
34 eigentlich sehr viel darüber kommuniziert, und sich nicht mehr gemeinsam unterhalten kann,
35 und das ist halt meine Meinung, also,
36 F ich muss noch ganz kurz erzählen, ahm, ich hab´ einmal, das ist schon länger her, mit, im, per mail
37 mit Ewald kommuniziert, mit meinem Partner, und da war auch irgendwas nicht ganz klar, und dann
38 haben wir so, mail hin, mail her, und dann nachher war´s wirklich so, dass eigentlich was viel
39 Schlimmeres rausgekommen ist, als vorher war, weil man den anderen dann gar nicht so gut
40 versteht oder das nicht deuten kann, ja, das ist mir eigentlich da durch dieses mail richtig bewusst
41 geworden, ja, und dann hab´ ich g´schaut, auch wenn´s dann manchmal schwerfällt, weil wenn
42 man mit dem anderen g´rad nicht reden kann und nur per mail kommuniziert, also man möchte´
43 irgendwas sagen und nutzt die Gelegenheit, aber, da, eben an diesem Beispiel hab´ ich gesehen,
44 dass es nicht so optimal war, was dabei rausgekommen ist, ja, also besser ist wahrscheinlich
45 zurückhalten und dann nachher direkt sprechen, wenn die Gelegenheit dazu da ist, ja,
46 D ich glaub´ ja fast, dass, auf die, also, wenn man auf diese Art kommuniziert, dass die Leute
47 irgendwie sogar eben Angst haben, vor wirklichen Konfliktsituationen, von Angesicht zu Angesicht,
48 weil wenn man hört, dass manche per sms Schluss machen, und so Sachen, dann denk´ ich mir,
49 also, wenn schon, dann zumindest per Telefon, dass man die Stimme hört, aber, schreiben und
50 „Adieu“, und, also das find´ ich echt schlimm, eigentlich
51 B also ich bin,
52 D das is´ Konfliktscheue dann,
53 B ich kann´s nicht, ich kann´s nicht so eindeutig sagen, ich bin so, wenn ich sag´, es ist wirklich ein
54 großer Konflikt, wirklich ein Streit jetzt zwischen zwei Menschen die sich nahe stehen, und die jetzt
55 wirklich, wo´s jetzt wirklich um was geht, oder weiß ich nicht, wo halt wirklich ein tatsächlicher
56 Streitpunkt, den man stundenlang ausdiskutieren muss, ist, dann würd´ ich´s auch persönlich
57 machen, aber wenn´s nur ein kleiner Konflikt ist, wie bei uns, wenn wir, weiß ich nicht, wenn ich
58 was, ins Kino gehen will und der Jakob hat mir zuerst gesagt „ja“ und dann doch nicht, oder so,
59 also das ist jetzt nur so eine Kleinigkeit, dann find´ ich, kann man´s auch per sms oder so, machen,
60 weil dann is´ es nur was (1) Kleines,
61 C na, weil´s nichts Schwerwiegendes ist, nichts Weltbewegendes, wo man sagt es geht nicht um eine
62 ah, ah, persönliche, direkte Sache, sondern es ist einfach nur: geh´n wir jetzt ins Kino oder nicht,
63 D und da ist man sich nicht einig
64 C und dann ist man sich nicht einig, aber, aber jetzt nicht wirklich ein Konflikt, (1), darf ich noch was
65 sagen, weil ich hab´ auch so eine Bekanntschaft, und irgendwo hat sich das halt, ohne Sang und
66 Klang is´ des irgendwo, hat sich die Dame halt nicht mehr gerührt, die Freundin unter
67 Anführungszeichen, Bekannte, und irgendwo hab´ ich dann eben angerufen, kam keine Antwort,
68 dann hab´ ich ein sms geschrieben, dass ich mir Sorgen mache, warum sie sich nicht rührt, dann
69 komm-, kam ein sms zurück „kann derzeit nicht“, nach zwei Wochen kam, hab´ ich wieder
70 geschrieben „mach´ mir echte Sorgen“, kam wieder eine sms „kann momentan nicht“, dann hab´ ich
71 noch einmal angerufen, dann hat sie sich gemeldet und sie sagt „ja ich kann nicht sprechen, sie hat
72 irgendein Problem, ok, ich rühr mich“, das war im August und bis heute kam es nicht, und da bin ich
73 jetzt der Meinung, da, da bin ich nicht der Meinung, dass ich jetzt sag´ ich geh´ dorthin und will mich

74 mit ihr noch einmal treffen, der schreib´ ich zu Weihnachten zum Beispiel einen Gruß und schreib´
75 „schade, dass du mit mir nicht direkt sprechen konntest“, also da mach´ ich das auch über des,
76 über das Handy, aber weil das ja nicht irgendwo a´ Person ist, die wirklich mir nahe steht, aber wie
77 gesagt, aber da genügt mir das Handy, weil ich find´s traurig, dass es so Sachen gibt, dass man
78 nicht ehrlich irgendwo sag´n kann, „du, ich will nicht mehr, aus“,
79 D ja, eh,
80 B aber weil du vorher gesagt hast, dass du lieber mit wem redest, der, also Angesicht zu Angesicht,
81 weil man dann weiß, eben ob er jetzt die Wahrheit sagt, ob er das meint, oder wie das ist, wo ich
82 mir denk´, wenn ich wirklich mit Freunden das diskutier´, dann nehm´ ich an, dass die mir die
83 Wahrheit sagen und dass die ehrlich zu mir sind, auch wenn ich über mail oder sms kontaktier´,
84 weil wenn es irgendwer ist der mir wurscht ist, dann ist mir das auch wurscht, ob der jetzt die
85 Wahrheit sagt, oder nicht, oder ob er das so meint oder nicht, aber
86 C na, das hab´ i´ eben jetzt, d´rum sag´ ich der des,
87 B ja, ja,
88 C schreib´ i´ der ein sms, aber wenn man direkt einen Menschen hat, sagen wir wenn i´ jetzt mit der
89 Marion, oder egal, mit der Natascha etwas hab´, also dann ist mir ehrlich gesagt lieber, ich seh´
90 trotzdem a´ bessere Reaktion, ein´, einen Gesichtsausdruck von meiner Tochter oder von meinem
91 Sohn, oder von meinem Partner, net, wie denkt er wirklich, ist das jetzt wirklich ganz ehrlich
92 gemeint, oder nicht,
93 D aber, bei der weißt ja noch immer nicht, was die jetzt eigentlich hat, warum sie sich nicht mehr rührt,
94 C nein, wie gesagt, ich schreib´ ihr zu Weihnachten jetzt ein sms,
95 D @(1)@
96 C na, gar nichts, na sie hat eine Freundin und i´ glaub´, die Freundin will nicht haben, dass wir einen
97 Kontakt haben,
98 D ach, Kindergarten
99 C ja Kindergarten, aber traut sich mir das gegenüber nicht sagen, nun,
100 A grundsätzlich würde ich auch sagen, dass die, dass man immer die Diskussion suchen sollte, die,
101 ahm, die, das vier-Augen-Gespräch, ahm, weil man da einfach viele Missverständnisse vielleicht
102 gleich besprechen kann, die sich eventuell auftun könnten und so viele Sachen vielleicht gleich
103 klären kann, ahm, grundsätzlich find´ ich auch, glaub´ ich, dass die, dass dieses Chatten und diese
104 schnellen Messages auf facebook und so, und, und e-mail, doch irgendwie das Ganze verkümmern
105 lassen, die, die ganze Dialogbereitschaft, die ganze, das ganze Soziale, was irgendwie dazu g´hört,
106 ahm, mir ist jetzt grad ahm, eine Situation eingefallen mit einem Freund, die ich hatte vor kurzem,
107 wo´s doch ein bisschen anders war, wir haben uns in der Früh getroffen, ahm, und ich hab´ ihm eh´
108 schon gesagt, „ich hab´ nicht wirklich Zeit, ich muss dann weiter zur Arbeit oder so“, aber
109 besprechen wir das, und er wollte noch was besprechen, wegen Terminen, also wir spielen in einer
110 Band gemeinsam und er fragt mich immer wieder wegen Terminen für Konzerte für „hast du da Zeit,
111 hast da Zeit“ ahm, und dann haben, ah, dieser Zeitfaktor war einfach ein, ein, ein Konflikttherd
112 irgendwie, wo ich ihm dann auch gesagt hab´, „das ist, ja, kann ich jetzt nicht auf die Schnelle
113 beantworten, ahm, generell ist es so, so, so“, hab´ ihm paar Fakten halt´ hing´haut, auch unter
114 Zeitdruck, weil ich hab´ gesagt, „ich muss sofort irgendwie weg geh´n“, und dann war das ein
115 bisserl, nicht, ahm, nicht geklärt, haben wir dann aber danach, zwei Stunden danach, hab´ ich mir
116 eh´ wirklich die Zeit genommen ein sms zu schreiben, von der Arbeit aus, das dann über fünf Seiten
117 gegangen ist, wo ich mich wirklich glaub´ ich, erklären konnte, oder meinen Standpunkt gut
118 vertreten und da hab´ ich schon gemerkt, das kann ich in dem Fall besser fast, weil da hab´ ich mir
119 echt Gedanken gemacht, und echt überlegt, wie, wie formulier´ ich das jetzt am besten, ja, und die
120 Zeit hat man im Gespräch auch nicht, das konnt´ ich dann per sms machen, oder mit email, das
121 was wirklich, oder Lisa wenn du dich Erinnerst, die, das email das ich an die Lehrerin vor kurzem
122 g´schickt hab´, vor kurzem wegen dem einen Schüler, der so ein Problem hat,
123 B ja, ja,
124 A dass man sich echt Zeit nehmen kann, wie formulier´ ich das jetzt, wenn´s ein Problem ist, und
125 ahm, in beiden Fällen hat mir dieses Überlegen und dann dieses, das Schreiben von einer
126 Nachricht geholfen und im Nachhinein noch, mit dem Freund, am Abend hab´ ich mich dann
127 getroffen, und das Gespr-, und noch wirklich Zeit genommen und geredet, „du, ich hab´ mich eh´
128 schon in meiner sms erklärt, ich glaub´, das hat einiges geklärt“, und dann haben wir auf einer ganz
129 anderen Basis, so eben unter vier Augen weiterreden können, das war eigentlich eine gute
130 Mischung von,
131 F das kann ich gut nachvollziehen, dass wenn man eben, schriftlich
132 D wenn man schriftlich schreibt, und nicht g´rad´ im Affekt, ned, weil
133 C na, weil man zu emotional wird,
134 D dann kommen die Affekt-Antworten, dann und dann wird man beleidigend,
135 A man muss jetzt wirklich unterscheiden von eben dieses, dieses „Affekt schreiben“, man muss sich
136 halt´ wirklich Zeit nehmen, was aber
137 E ich glaub´ nämlich, bei dem Affekt schreiben, passieren am schnellsten Beleidigungen,
138 D na sicher,
139 E danach vielleicht im Gespräch und wenn man sich die Zeit nimmt, dass man da überlegt, was man
140 da schreibt, dann überlegt man sich das einfach wirklich, weil
141 B Beleidigungen und Missverständnisse
142 E genau,
143 A wobei das ist ja nicht wirklich eine Sache von email, oder so, weil die Leute haben ja früher einen
144 Brief auch geschrieben, wo sie ()
145 E ja, denk´ ich mir auch,
146 D () da hast ja auch nachgedacht,
147 C Briefe schreiben ist ja leider,
148 D ich find´ das immer so witzig, wenn du sagst, du hast fünf Seiten sms g´schrieben, das heißt ja
149 eigentlich short-message, () für die Kurznachrichten war das ja gedacht, und jetzt schreibt man
150 Litaneien da runter

151 A nicht immer, aber
 152 D ja, ja, kann passieren, eben, genau, ist mir auch schon passiert,
 153 F aber stimmt, einerseits denk' ich mir ja, dieses sms schreiben, das artet ja dann ein bisschen aus,
 154 das wird dann doch länger und mühevoller,
 155 D ich ruf' dann lieber an, denk i' mir dann immer, bevor i' dann zurückschreib',
 156 F () aber es stimmt, im mail oder wenn man schriftlich dem anderen die Nachricht gibt, dann ist es
 157 gut und eindeutig festgehalten, ja,
 158 B ja, man kann eben wirklich überlegen was man jetzt schreibt,
 159 F genau
 160 B wie man's schreibt, und dass man schaut, wie formulier' ich das jetzt, dass das so ankommt wie
 161 ich das mein',
 162 F ganz genau
 163 B und wenn man's halt redet, dann kommt's raus und dann kann man's nicht mehr z'rücknehmen,
 164 C ja es ist halt die Gefahr irgendwo dabei, dass man dann zu emotional ist und zu schnell irgendwas
 165 sagt, aber es
 166 D aber das passiert ja auf facebook jetzt auch schon, das geht so schnell hin und her, und dadada,
 167 E vor allem da,
 168 D ()
 169 E da siehst du nicht die Wirkung von deinen Beleidigungen, () da kriegst nur Buchstaben zurück
 170 F wie, () da sieht man's nicht, wo sieht man die,
 171 E wenn, wenn ich jetzt mit dir streit' und dich beschimpf',
 172 F ah ja, ok,
 173 E dann seh' ich was das anrichtet,
 174 F ja, genau,
 175 E vielleicht ist es dir wurscht, vielleicht fängst an zu rean (weinen), auf facebook seh' ich gar nichts,
 176 da seh' ich maximal vielleicht „Freundschaft beendet“, oder so was, aber,
 177 B @nicht einmal das, siehst,@
 178 E nicht einmal das, genau, weil das ist ja ein verlorener Freund, das geht ja nicht,
 179 C naja, diese ganzen Medien, es ist schon traurig, wenn man nimmt, dass wirklich, es gib-, wenn man
 180 ja heute in den ganzen Zeitungen liest, über facebook, man braucht ja nur die Politik anschau'n,
 181 der schimpft da, der schimpft da, und das ist halt was, was man früher nicht gekannt hat, da ist
 182 normal diskutiert worden zwischen zwei Leuten, und heute wenn man schaut, da gibt's auf
 183 facebook so schwere Beleidigungen und des schon ein gewisses, ah', wie soll ich sagen, eine
 184 Atmosphäre zerstört, oder irgendwo, wenn man sagt, man hat vielleicht eine Achtung vor dem
 185 Menschen, wenn man dann aber hört im facebook, der hat das geschrieben, oder des, dann, für mi'
 186 geht dann irgendwo die Achtung vor dem Menschen verloren, weil man liest auch alles in der
 187 Zeitung heute, des
 188 D naja, weil's aber glaub' i' ja schon alle noch glauben, das ist halt doch irgendwie anonym weil
 189 seh'n,
 190 C ja aber es ist nichts mehr anonym, nun
 191 D seh'n, seh'n tust dich ja eben nicht, von Angesicht zu Angesicht, so ähnlich wie früher der, der
 192 Tratsch im Dorf, so ein bisserl, so hinter'm Rücken, oder so, schimpfen über den anderen jetzt,
 193 C des gibt's immer noch,
 194 D nur des sieht halt jeder,
 195 ? @(2)@
 196 B aber was, aber was dann vielleicht auch zur Ehrlichkeit,
 197 D () im kleinen Kreis,
 198 B zur Ehrlichkeit beiträgt, früher hat man halt,
 199 F genau, man weiß
 200 B über jemanden g'schimpft und da hat man halt nicht gewusst, dass man über den schimpft und
 201 jetzt schimpft man halt über wen, und der weiß halt, ok, der schimpft über mich, das,
 202 F das stimmt, weil die Öffentlichkeit, das heißt auch nur, dass man bestimmt Dinge weiß über den
 203 anderen, wie er denkt, ja, aber ich hab' mir vorher gedacht, wie du gesagt hast, du hast ja erst
 204 probiert anzurufen, und dann ein sms geschrieben, ich hab' mir gedacht, eigentlich, es gibt keinen
 205 Vorteil ohne Nachteil, glaub' ich, ja, weil, früher hätt' man das nicht machen können, dass man
 206 dann ein sms schreibt, und sie dann immerhin antwortet, das hätt's ja dann früher nicht geben,
 207 C nicht gegeben
 208 F und das ist, das ist ein zusätzlicher Draht sozusagen, zum anderen, den man nutzen kann, ja,
 209 E vielleicht über einen Brief, aber das hätte lang gedauert
 210 F das hätt' lang gedauert und dann, wer weiß, hätt' die dann zurückgeschrieben, ein sms schreibst ja
 211 dann doch relativ schnell zurück, ja
 212 E eben, weil bei'm Brief musst halt schreiben,
 213 C naja, man,
 214 D ()
 215 E @(1)@ (Briefmarke)
 216 D () gar net kriegt hab' vielleicht,
 217 A vielleicht, vielleicht ist es grad eben, in deinem Fall, was du auch g'sagt hast, wirklich von Vorteil,
 218 wenn's eben nicht so persönlich ist, sondern das sms ist doch relativ unpersönlich, relativ schnell
 219 und so, dass einmal ein erster Kontakt wieder über das gefunden wird, dass dann nicht gleich mit
 220 der vollen Wucht eines persönlichen Gesprächs, vielleicht ist das sogar, kann von Vorteil sein,
 221 C ich bin auch nicht gegen die Neuen Medien, ich sag' nur, man muss sie, wie alles, sinnvoll
 222 einsetzen, und wie g' sagt, es kommt immer d'rauf an, mit wem will ich diskutieren oder hab' i' eben
 223 eine Diskussion, hab' ich jetzt wie g' sagt mit einem engen Verwandten, oder wirklich mit einer
 224 Freundin, weil Freunde hat man ja nicht so viel, es gibt ja nicht wirklich viele Freunde, sondern viele
 225 Bekannte, da liegt mir etwas daran, dass ich das direkt mit dem diskutier', aber wie einer, der ma',
 226 sagen ma', ja, nicht so am Herzen liegt, da geh' ich auch über solche Medien zum Beispiel mit
 227 einem sms, net,

228 B aber was auch noch gut find', diese schriftlichen (1) Konflikt-
 229 F -bearbeitung, oder so,
 230 B -bearbeitung, weil -lösung, wollt' ich jetzt nicht sagen, ahm, ist, dass man es eben, zum Beispiel in
 231 der U-Bahn, oder halt gleich, dass man das irgendwie gleich, zumindest ansprechen kann, oder
 232 mal seine Meinung eben sagen kann, weil in der U-Bahn möcht' ich eigentlich nicht mit dem dann
 233 telefonieren und dann kriegt jeder mit was ich da jetzt,
 234 nja sicher,
 235 B (1) ahm zu sagen hab', und dass ich dann wirklich mit sms oder WhatsApp das einmal direkt
 236 gleich einmal ansprechen kann, weil für mich ist es so, dass ich sowas, ungern halt dann wart', bis
 237 ich den dann seh, weil vielleicht ist das erst in drei Tagen, bis dahin hab' ich das schon wieder
 238 vergessen alles,
 239 A mh,
 240 B dann muss ich das irgendwie wieder hervorholen, da ()
 241 C vielleicht auch ein Vorteil,
 242 B ja, aber ich,
 243 D dann kann Gras darüber @wachsen@ @(2)@
 244 B na das find' ich eben nicht gut, weil das kommt dann irgendwann wieder, @(2)@
 245 D kommt aber auch d'rauf an was,
 246 C ja es kommt immer d'rauf an, worum's geht,
 247 F kein Vorteil ohne einen Nachteil, ja, es ist wirklich so, es ist manchmal super, weil man's eben
 248 gleich machen kann, und manchmal ist es aber auch toll, also es hat beides eine Qualität, und d
 249 rum ist ja toll wenn man Kinder unterrichtet, die sollen ja beides lernen, so würd' ich das sehen,
 250 es ist gut wenn man beides kann, und das ist die Frage, die Jugend, ahm, ich bin ja nicht
 251 aufgewachsen mit den ganzen Medien, ob die dann eben das andere, das Alte, was wir kennen, ob
 252 die das noch kann, nämlich drei Tage warten, ohne dass man mit dem anderen in Verbindung geht,
 253 ihr seid's ja nicht die typischen User, du vielleicht mehr, nehm' ich an, oder? du verwendest
 254 wahrscheinlich mehr diese Neuen Medien, oder, und kommunizierst da,
 255 D auch nicht so extrem,
 256 E nicht so extrem eigentlich, hauptsächlich zum Ausmachen von irgendwelchen persönlichen Sachen,
 257 ()
 258 F ah ok,
 259 E also ich bin nicht, ah, einer der ständig auf facebook, ahm, checkt, wer mit wem z'samm ist, und
 260 wer mit wem, und was, und vielleicht Neuigkeiten, oder so was, weil ich hab' ein paar
 261 Nachrichtenseiten geliked, oder zum Beispiel so Wissenschaftsseiten, da durchschau'n, ob da
 262 irgendwas Cooles Neues ist, aber, nicht dass mich das jetzt so, dieses typische facebook,
 263 F Inhalt ()
 264 E das bin ich jetzt nicht so, nein
 265 D zu ()
 266 E und ich, ich schreib' auch nicht die ganze Zeit mit Leuten über WhatsApp, ahm, ich schreib'
 267 eigentlich hauptsächlich mit WhatsApp, ah, im Gegensatz zu sms, weil's halt nichts kostet,
 268 F genau,
 269 E und (1) ah, das gemeine an WhatsApp ist ja, ahm, dass man,
 270 hast du eh WhatsApp auch gehabt, entschuldige, i' hab' auf des gar nicht geschaut, @(1)@ (1)
 271 E dass man im Gegesatz zu sms sieht, ob derjenige das, ah, bekommen und gelesen hat,
 272 F mh,
 273 E und da sieht man dann oft, zum Beispiel, ahm, wenn man irgendwem was schreibt, oder wenn man
 274 sich was ausmacht mit wem zum Beispiel und man schickt dem was und man sieht, dass der das
 275 gelesen hat, schreibt nix retour, und dann ahm kommt's zu irgendwelchen Komplikationen, oder so
 276 was, das, das find' ich dann teilweise ein bisschen anstrengend,
 277 F das hab' ich auch schon gehört, aber ich versteh' jetzt gar nicht, was is' da anders als mit'n sms,
 278 weil beim sms geh' ich ja auch davon aus, dass er das erhalten hat, und da,
 279 E weil, da weißt, da weißt erst, ob er das erhalten hat, wenn er dir zurückgeschrieben hat,
 280 F ah, ok,
 281 E bei WhatsApp kannst das nachschau'n, außer er hat's deaktiviert,
 282 F ja,
 283 E aber zum Beispiel das ist bei uns auch immer extrem anstrengend, weil ich spiel' auch in zwei
 284 Bands, sogar, @(1)@, wenn ma' uns Probestermine ausmachen, und das Interessante ist, diese
 285 WhatsApp-Gruppen wären so genial, wenn man's so verwenden würd', wie man's verwenden
 286 könnt', weil diese Gruppen laden da, man geht davon aus, man macht eine Gruppe, schreibt rein
 287 „Leute, wann Probe, ich hab' da Zeit“ jeder schreibt rein, wann er Zeit hat, und irgendwann steht
 288 dann ein Termin, in Wirklichkeit schreibt einer rein, und keiner schreibt zurück, weil solange nicht
 289 irgendwer anderer schreibt, schreib' ich auch nicht, und ich seh' dann immer, aha der hat
 290 g'schriebn, der hat g'schrieb'n, der hat g'schrieb'n, und ich denk' mir, warum schreibt keiner
 291 zurück, wir haben uns schon einmal eine Probe ausg'macht,
 292 D der hat g'lesen,
 293 E genau, der hat g'lesen, der () wir haben uns schon einmal eine Probe ausgemacht gehabt, ein
 294 paar Tage zurück, und dann haben ich und der Bassist, ahm dann eine Stunde, eine halbe Stunde
 295 vor der Probe g'fragt, „und was ist jetzt?, Probe?“ und die zwei anderen rühr'n sich nicht, lesen's
 296 zwar, aber rühr'n sich nicht, und dann ist der Termin für die Probe da und der Bassist war schon ur-
 297 ha'ß, weil er hat sich irgendwie schon die ganze Woche d'rauf g'freut, weil wir da schon länger
 298 nicht mehr geprobt haben, und die zwei rühr'n sich noch immer nicht, und dann irgendwann erst
 299 haben sie sich dann g'rührt, und dann haben wir letztendlich doch geprobt, aber um einundeinhalb
 300 Stunden später, was auch irgendwie zach ist, weil, mein, ist eh' nur ein Schaden für die, weil die
 301 arbeiten, @(1)@
 302 alle @(1)@
 303 C ja, aber, weil der Jakob vorher
 304 F das ist aber sehr kompliziert,

305 E ja, total,
 306 C weil der Jakob vorher gesprochen hat, von den Kindern, vom Schüler hast du gesprochen, net,
 307 A mh
 308 C und ich find' es ist ja ganz wichtig, i' mein', wenn, man sollte ja lernen zu streiten, weil es können ja
 309 viele Leute nimma miteinander streiten, weil i' mein', ich bin selbst auch geschieden, aber es hat
 310 andere Gründe vielleicht gehabt, ich finde es ist einfach wichtig, dass man lernt den anderen nicht
 311 zu sehr zu beleidigen, wenn man streitet, weil man kann ja schon normal streiten, und man kann
 312 sehr ausfällig werden, und i' find' des ist ganz wichtig, dass man dann trotzdem in einem Rahmen
 313 bleibt, dass man den anderen nicht so beleidigt, dass er dann wirklich sagt, „naja die will mich
 314 eigentlich ja gar nicht, weil wenn mir die solche Sachen sagt“, aber ich find' es gehört a' schon im
 315 Kindesalter Streiten gelernt,
 316 D mh,
 317 C net, weil wenn zwei Schwestern sind, wie die, wenn die jetzt streiten miteinander, man soll als
 318 Eltern da nicht immer dann dazwischen geh'n, und sagen, du des is,
 319 D @na es ()@
 320 C na es gehört schon, dass sie streiten miteinander, weil so lernen sie das, und auch im Alter, oder
 321 später dann mit dem Partner, oder mit irgendjemand, oder auch im Beruf, dass dann sag'n, ja ok,
 322 man kann diskutieren, aber man darf nie beleidigend werden einem anderen gegenüber, dass man
 323 den so schwer beleidigt, dass er einfach dann gar nicht mehr anders kann, wie dass er sagt, ah
 324 „der hat mich so beleidigt, ich kann mit dem nicht mehr“, net,
 325 A das war bei, bei mir vorher, entschuldige, nur kurz, was,
 326 C ja,ja,
 327 A ein bisschen eine andere Situation,
 328 C ich bin schon fertig,
 329 A es ging d'rüm, ich, das ist ein Schüler, der lernt Schlagzeug bei mir, auf einem Gymnasium im 10.
 330 Bezirk, und er, ich hab' mitbekommen, auch von ihm wie er wirkt im Unterricht, dass er einfach
 331 doch Probleme hat, die man nicht von der Hand weisen kann, ah, Depressionen, und er ist in
 332 Therapie, und, und, und hat er bei sich geweint, und, und zwar ganz furchtbar oft, und ich hab'
 333 dann die, seinen Klassenvorstand angeschrieben, und wollt' fragen was da los ist, da hab' ich ah'
 334 mir das, da ging's nur darum, um die Frage, wie, wie kommunizier' ich das am besten jetzt mit ihr
 335 wie, wie schildert' ich der meine Eindrücke den Jungen betreffend, den Burschen und ich bin mir
 336 sicher, wie ich dann zurückgeschrieben hab', das war ein langes mail, sie hat sich auch bedankt,
 337 dass ich mir Sorgen mach' auch um den Schüler, und ja es stimmt, der hat die und die Probleme,
 338 wo ich auch glaub', dass die sehr lang wahrscheinlich gegessen ist, und sich das genau überlegt
 339 hat, was sie mir sagt, wie sie's sagt, ja, ahm, genau, ()
 340 C ja, aber i' sag' nur, aber de-, es geht ja eigentlich um des ganze, um diese Diskussion,
 341 F um Konflikte auch,
 342 C die Konflikte lösen, wie man das am besten macht, aber wie gesagt, es ist halt schon, die Kinder
 343 müssen streiten lernen, weil
 344 F ich find' das eh' auch richtig, weil wenn man diese Neuen Medien verwendet, da gehört dann auch
 345 Facebook dazu, wenn man dann öffentlich streitet, die Erfahrung hab' ich auch gemacht, so am
 346 Anfang wie ich mich probiert hab' im Facebook, ja, und meistens ging's dann auch um politische
 347 Differenzen, oder irgendwas, ja
 348 E das macht man auch nur @einmal@
 349 F und das macht man nur
 350 alle @ (2)@
 351 F einmal, weil kaum
 352 A @ () dass du probiert hast@,
 353 F und kaum schreibst du was rein, ja da gibt der andere wieder eine Rückmeldung, und du, ich
 354 schaffe das nicht zu diskutieren, also dieser Austausch ist gar nicht möglich, oder wenn man da
 355 anderer Meinung ist, das geht nicht, und drum hab' ich,
 356 D politics, () das ist immer ein Thema,
 357 F würd' ich das nicht mehr, aber, Facebook heißt eigentlich, dass es dann dort steht, und was du
 358 g'sagt hast, und das kann dann mitunter ganz gemein oder böse sein, oder sonst irgendwas und
 359 das steht dann nun mal dort, ja
 360 E kann ein Missverständnis auch nur sein, oder irgendwer könnte dich blockieren, einfach weil ihm
 361 das nicht taugt,
 362 F ja, genau
 363 D mh
 364 E das ist glaub' ich mir einmal passiert, @ (1)@
 365 A wobei, so was kann auch in einem persönlichen Gespräch passieren, ich kann mich erinnern, dass
 366 ich eine Freundin einmal gehabt hab', eine Bekannte, ahm, die, wir hab'n uns super verstanden,
 367 und auch in einer Gruppe wo wir waren, das waren so gemeinsame Orchester-workshops im
 368 Sommer immer, (1) und dann sind wir einmal auf das Thema, wie ich die länger schon gekannt hab,
 369 doch einmal auf das Thema Politik gegangen, ja, wo sie halt plötzlich eine Meinung gehabt hat, ja,
 370 die, die, äh', die mir so, also nicht ganz fremd, wo ich mich kurz gewundert hab', ja, und wo ich
 371 dann für mich kurz gedacht hab, überlegt, ah, pff, das hätt' ich jetzt nicht erwartet, aus heutiger
 372 Sicht, reflektiert, ist es, e- was Lächerliches, ja, was,
 373 F ja, ich das kann ich nachvollziehen, was du meinst,
 374 A das, das hat nicht, das, das, das bestimmt nicht den Wert einer Person, oder vielleicht Dinge, auf
 375 denen ich auf anderen Ebenen mit der super kann, ja,
 376 C ja, aber nur eins,
 377 D i' tät' gar net d'rüber reden, über das Thema, Politik und Religion,
 378 A ja, aber es ist egal, ob's ein Gespräch, oder,
 379 C naja,
 380 D glaub' mir's (),
 381 A ob's auf Facebook, oder, auf Facebook ist es weitaus schlimmer, weil

382 D ja, na ja ()
 383 C na ich sag' ja, so vergisst du das, und sagst das ist mir egal, aber wenn das auf Facebook steht,
 384 dann vergisst das nicht, dann geht das ja auch weiter, weil, dann hat der einen anderen Freund a,
 385 oder da is' noch ein Freund da, und noch ein Freund, der das auch liest, und dann ist das schon
 386 schwieriger, weil wenn ich das persönlich und i' sag', ok wir sind nicht einer Meinung, dann kann
 387 ich das irgendwo vergessen, aber wenn ich das auf Facebook mach', ist das nicht so schnell zum
 388 vergessen, net, weil das wird praktisch nicht mehr gelöscht, nun,
 389 F nicht nur das, ich find', man kann das gar nicht so gut darüber das besprechen, ja, weil ich find',
 390 jeder Mensch ist ja ein Mensch, nur im Facebook komm' ich da überhaupt nicht weiter, find' ich,
 391 weil dann wird es eher schlimmer, und persönlich, dann steckst du halt,
 392 A ja
 393 F besser deine Grenzen ab, und sagst „ok“,
 394 C das Thema berührt mich,
 395 F ich diskutiere aber trotzdem weiter, auch wenn ich uneins bin, und dann komm ich nachher
 396 eigentlich einen Schritt weiter, weil wenn man gut miteinander das besprechen kann, wo man
 397 anders denkt, dann nimmt man eigentlich auch vom anderen ein bisschen was an, find' ich, ja,
 398 C was aber beim Facebook dann irgendwo, dann wird z'ruck g'schrieb'n, dann wird wieder
 399 g'schrieben, und des, wie g' sagt, das steht dann dort, fest, und da kannst dann eigentlich nicht
 400 mehr so z'rück, net
 401 A man kann's schon löschen wieder,
 402 C ja schon, aber, aber, aber es ist trotzdem irgendwie anders, find' ich, also, alles was man persönlich
 403 macht, ist halt trotzdem irgendwo es, einfach, das bessere, für mich persönlich die bessere Art und
 404 Weise,
 405 A aber grundsätzlich, ich find' aber, zu Facebook, grundsätzlich oft wie man Leute, was die Leute da
 406 alles reinschreiben,
 407 E mh,
 408 A @also das ist irre@, von, von Leuten die, die man gekannt hat, und die man für, ahm, wo sich
 409 Seiten auf tun, die man einfach noch persönlich so nicht kennengelernt hat,
 410 F spannend ist ja eigentlich, dass wir, ich weiß nicht ob wer Konflikte wirklich hat, oder nicht, ja, aber
 411 wir sind ja alle eigentlich nicht so die Befürworter, wenn ich das richtig seh', oder, dass man
 412 Konflikte jetzt wirklich so, also man nutzt zwar das neue Medium, aber wirklich Konflikte lösen mit
 413 Neuen Medien ist jetzt nicht so die Wahl die wir wählen würden, muss man ehrlich sagen, ja, Mehr
 414 nein,
 415 E wie gesagt, es kommt, glaub' ich, in erster Linie auf die Schwere des Konflikts an, oder des
 416 Problems,
 417 C ja sicher, wie gesagt, wenn i', mit einem Bekannten tu ich mir leichter, da kann ich das über's sms
 418 machen, aber mit einem persönlichen Freund oder Verwandten, oder, da geht das persönlich halt
 419 besser, net,
 420 E genau
 421 F aber ich muss schon sagen, es war bei uns die Situation in der Arbeit, leider, wo wir gemerkt haben,
 422 meine Kollegin und ich, wir sind zu zweit im Büro, und der Chef kommuniziert nicht mit uns, und wir
 423 haben gemerkt, da ist irgendetwas nicht in Ordnung, und irgendetwas taugt denen nicht, wir wussten
 424 aber nicht was, und dann hat's die Kollegin
 425 Entschuldigung, Zwischenfrage, ist das, das was du mir damals schon erzählt hast im Sommer,
 426 ja, genau, aber jetzt ist es so,
 427 D ist das jetzt eine Fortsetzung davon, oder was?
 428 F ja, Ende, Punkt, aber jetzt ist es so, meine Kollegin war zuerst, also da haben wir gemerkt, dass die
 429 anderen eine andere Arbeitskraft suchen, und meine Kollegin war dann auch schockiert irgendwie,
 430 weil wir gedacht haben, das ist statt uns,
 431 M kannst du mir ein Wasser geben?,
 432 F egal welches,
 433 F und ahm dann war's so, dann hat sie ihn angerufen, oder hat versucht ihn anzurufen, hat er nicht
 434 abgehoben der Chef, ja, dann hat's noch einmal probiert, glaub' ich, dann hat's ein sms
 435 geschrieben, „Bitte um Rückruf“,
 436 E also, das war jetzt keine Aufforderung, ich hab' nur g'schaut, ob das Wasser ist, oder ob es () ist,
 437 F dann war's so, dass eben keine Reaktion gekommen ist, ah, vom Chef, und dann hat sie nachher
 438 noch, sie wollt' ihn erst persönlich sprechen, dann hat sie ihm dann eben ein email geschrieben, ja,
 439 und gehofft, dass da eine Reaktion kommt,
 440 D aber was hat sie ange- (), dass sie jetzt gekündigt worden ist, oder irgendsowas,
 441 F na, wir sind beide gekündigt worden,
 442 C ach, sie auch jetzt schon
 443 F ja, genau, aber
 444 C sie hat, sie hat,
 445 D () auf das hinausgelaufen,
 446 F genauso,
 447 D jaja,
 448 F das müssen wir nachher besprechen
 449 D @ (2) @
 450 F Kommunikationsbewältigung, aber es ist so, wenn jemand nicht kommunizieren will, ich mein',
 451 kann man verschiedene Wege nutzen, ihn zur Kommunikation zu bringen, aber wenn der andere
 452 eh' nicht will, dann
 453 D mh
 454 F ist es eh' egal auf welche Weise man es probiert,
 455 C auf alle Fälle,
 456 D feig ist das in meinen Augen trotzdem, nun, wenn dann nicht einmal mehr einer mehr abhebt,
 457 F das haben wir,
 458 D das ist genau dasselbe wie mit'n sms Schluss machen, find' ich,

450 E mh,
 451 D es traut sich keiner mehr was,
 452 F genau,
 453 D dir ins Gesicht sagen,
 454 C die Leut´ verlernen immer mehr miteinander zu reden,
 455 D auch wenn´s eine schlechte Nachricht ist, es, naja
 456 F wir haben auch gesagt, feig, das stimmt, ich kenn´ eigentlich nur einen Fall, wo das auch war, ein,
 457 also ein Paar das zusammen war, mehr oder weniger, ja, und da hat auch dann sie Schluss
 458 gemacht per sms, und der andere war dann auch total schockiert, dass es so war, aber
 459 offensichtlich war´s da auch Feigheit, weil man sich nicht getraut hat, den ander´n das persönlich
 460 zu sagen, war aber dann viel schwieriger, weil jetzt versteh´n sie sich ja wieder und kommunizieren
 461 miteinander,
 462 D ja, eh´,
 463 F aber es ist schwieriger wenn man das per sms schreibt, als wenn man das persönlich irgendwie
 464 löst, ja,
 465 C es ist a´, es ist a´ in Firmen, zum Beispiel, wenn i´ jetzt sag´, wie es bei uns war, wir sperren zu,
 466 also ich find´ auch den Angestellten gegenüber muss man ehrlich sein dann, also ich kann nicht
 467 sagen jetzt, i´ lass´ den jetzt bis zum letzten Moment, und vierzehn Tag´ vorher kündig´ ich, wenn i´
 468 schon weiß, dass wir zusperren im Juni, dann kann ich ihm sagen er kann sich rechtzeitig um ein-
 469 Ber-, um einen neuen Job suchen, net, das sind aber auch Sachen, wo, wo Leute nicht mehr
 470 kommunizieren können miteinander, net, leider Gottes,
 471 E noch dazu müsstest ihm das heutzutags zwei Jahre vorher sagen, bis er einen neuen Job findet,
 472 ? @ (1) @
 473 C ja, das
 474 D ja ab einem gewissen Alter, mit
 475 C ja, das schon, aber, aber es ist traurig, wirklich, weil jeder durch diese ganzen Medien, und ich weiß
 476 nicht, aber ich glaub´ es geht schon wieder irgendwo, man kommt schon d´rauf wieder, dass das
 477 eigentlich nicht das Gelbe vom Ei ist, dass man alles über die Medien macht, sondern dass man
 478 eben a´ wieder viel persönlich macht,
 479 E mh,
 480 C also ich glaub´ der Trend geht schon dahin,
 481 F vielleicht war das wie ein Boom, das ist wie bei der Kindererziehung,
 482 C ja,
 483 E mh,
 484 F das man sagt, ich war immer ur-streng die ganze Zeit, und jetzt kommt dann das lockere, und dann
 485 kommt man nachher d´rauf, aha,
 486 D das ist auch nicht das Wahre,
 487 F das ist auch nicht so gut,
 488 C genau, dürft´ eh,
 489 D ist halt,
 490 C ich glaub schon, dass des irgendwo schon ein bisserl,
 491 D Antiautoritär,
 492 F reduziert auf eine gesunde Mischung, vielleicht, ja,
 493 C weil die Leut´ merken, dass eben es, das internet, oder egal was, ob Facebook oder was, dass das
 494 schon viel Schaden anrichten kann, den man dann eigentlich fast nicht mehr gut machen kann,
 495 D diese Moberei da oft, net, ()
 496 C d´rum is´ wirklich besser wenn man Konflikte halt,
 497 B ja aber auch, weil´s, weil´s glaub´ ich einfach, bis jetzt, oder weiß ich nicht wie lang noch, aber halt
 498 so was Neues ist und das muss jeder ausprobieren, und das muss ich jetzt so machen und dann
 499 halt mit, in zehn Jahren is´ dann eh´ schon fad, weil da kennt´s dann eh´ jeder, und dann
 500 D hab´ ich mich zum Beispiel mit Pokemon-Go geweigert,
 501 B ich hab´s auch nicht gemacht,
 502 D ja ()
 503 F aber, weil du das jetzt gesagt hast, ahm, es ist schon, wenn Jugendliche halt aufwachsen mit
 504 diesen Neuen Medien und diese dann auch für all´ diese Dinge nutzen, ob sie dann sozial, also,
 505 also im, in der sozialen Kompetenz schwächer sind, weil die das persönliche nicht mehr so gut
 506 gelernt haben, ja, weil sie eben zuhause sitzen im Zimmer, so kommunizieren, nicht mehr zum
 507 Spielplatz gehen und dort mit denen raufen oder streiten, sondern, also ich glaub, es könnte
 508 passieren, weiß man ja nicht, das wird man erst nachher feststellen, dass vielleicht ein bisschen
 509 eine Kompetenz fehlt später, ja
 510 B oder ob sie einfach eine andere Kompetenz haben
 511 F ja, genau,
 512 B dass sich die vielleicht halt schriftlich besser ausdrücken können, oder dass es halt dann irgendwie
 513 besser verstanden wird, als
 514 D dann sitzen´s nebeneinander und schreiben, () @ (1) @
 515 F aber gell, es ist eh´, egal wie man es dreht und wendet, es ist kein Vorteil ohne Nachteil, und ja,
 516 B vielleicht können die dann sich total schnell und mit kurzen Wörtern, und irgendwie einfach
 517 Konflikte lösen, weil sie´s halt gelernt haben, wie das schriftlich schnell zackig geht, und wir müssen
 518 halt, ich tu mich jetzt auch da @in diese persönliche Sparte@, müssen halt da stundenlang darüber
 519 diskutieren, und bei denen ist es dann vielleicht so, dass sie das halt dreimal hin- und herschreiben
 520 und die Sache ist gegessen,
 521 A ist dann gegessen, ja,
 522 F dass es vielleicht unpersönlicher ist auch,
 523 D oder die Sprache ist dann schon so in die Richtung, dass man dann schon so redet wie man schreibt,
 524 E ja, @bau@
 525 D @ (2) @
 526 F @in Abkürzungen geredet@,

527 D steht eine neues ()
 528 C lgvt
 529 E statt irgendwie ()
 530 C lgvt
 531 F Liebe Grüße?
 532 C vom Toni
 533 C ah, vom Toni
 534 alle @ (2) @
 535 C naja,
 536 F ja, aber mit dem Toni kannst du ja nicht per Neuen Medien streiten,
 537 C nein, geht nicht,
 538 F weil er kann die gar nicht, ja
 539 C wir müssen das persönlich machen,
 640 F ja genau, und ihr redet's halt so nichts, oder @ (1) @
 641 C es wird dann nicht gesprochen und dann wird wieder normal gesprochen, ja; naja, es ist halt auch
 642 ein Unterschied, wie wir waren, vierundzwanzig Stunden beisammen den ganzen Tag, net, also da
 643 muss man auch streiten können, man muss a' lernen, wenn man vierundzwanzig Stunden bei
 644 'nander ist beruflich und privat, dass man dann das berufliche nicht ins private mitnimmt, das
 645 gelingt nicht immer, aber doch, man lernt das, ja, und das muss man lernen, also des is' einmal, ah,
 646 und es gibt genug Geschäftsleut', die heute vierundzwanzig Stunden beisammen sind, und wir
 647 waren wirklich, also, war nur ein Vormittag wo der Toni halt allein was g'macht hat, aber i' find', das
 648 muss man lernen, man kann nicht, weil im Geschäft hat's auch Sachen gegeben, wo's d' g' sagt
 649 hast, es hat mir des net passt, oder ihm hat das nicht passt, aber man darf das dann nicht in die
 650 Wohnung mit hinaufnehmen, net
 651 B und umgekehrt das von der Wohnung nicht in die Arbeit mit,
 652 C nicht hinunternehmen, net, na sicher, nun,
 653 F aber es gibt offensichtlich verschiedene Typen, verschiedene Bildungsschichten, und also, und da
 654 müsste man eh' jede separat anschauen, wie jeder damit umgeht, ja,
 655 E mh
 656 B und wo ich mir vielleicht auch denk', weil du jetzt sagst, die verschiedenen Bildungsschichten, dass
 657 vielleicht die untereren Schichten vielleicht gar nicht über irgendwas reden würden, weil sie's
 658 persönlich einfach nicht können, aber mit sms oder mit Facebook, trau'n sie sich's dann und dann
 659 wird sogar mehr g'redet, als wenn sie jetzt sich persönlich treffen würden,
 660 F oder
 661 B weil's einfach nicht,
 662 C naja
 663 F oder Introvertierte, die sich sonst nix sagen trauen, und die sich dann halt doch schriftlich das
 664 vielleicht eher trau'n, ja,
 665 ? ja,
 666 ? aber,
 667 C naja, es gilt wie überall, man kann nicht alle in einen Topf werfen, net, es gibt ja untere Schichten,
 668 die können sehr wohl a' miteinander das machen und haben eben ka' ka' Internet oder ka', keine
 669 diese moderne Medien, die ke- müssen dann streiten net, und i' sag' halt wieder, die obere Schicht,
 670 die si' halt g'scheiter nennen, die ja net immer g'scheiter sind, die ja dann
 671 E @ () @
 672 C glauben halt sie, sie sie machen's des über's Internet eben () , es kommt ja wieder d'rauf raus, es
 673 nutzt nix, des Facebook, es is' halt,
 674 F ja, genau, eines muss ich ja noch sagen, eines was man immer wieder hört, wenn man nicht
 675 einverstanden ist, mit dem was der Arbeitgeber jetzt macht, oder so, wenn ich das früher zu einem
 676 Freund g'sagt hab', dann war's egal, aber jetzt ist es ja so, das hört man immer wieder, wenn ich
 677 im Facebook irgendwas schreibe über meinen Arbeitgeber und den schimpf' oder sonst was, dann
 678 kann das ja wirklich ein Nachteil für dich sein eigentlich als Arbeitnehmer, das wär' halt früher, ohne
 679 dieser Kommunikationsmittel nicht passiert,
 680 E mh,
 681 F und dann muss man schon aufpassen was man tut oder was man sagt, da,
 682 E sie können ja auch, das find' ich ganz arg, irgendwelche Fotos auf Facebook können ein Grund
 683 sein, dass man wen nicht einstellt,
 684 F ja,
 685 E eben wenn man irgendwo mal,
 686 F genau was,
 687 E etwas ah fröhlich irgendwo abgebildet war, oder so, mit einem nicht nur aus ah hydrogenium-dia,
 688 ah, -oxyd-Glas in der Hand irgendwo steht,
 689 F eh', das gibt's auch, das gibt's auch und was auch interessant war in der Arbeit, was auch
 690 manchmal passiert, ja, wenn so kleine Dinge waren wo man nicht ganz einverstanden ist, also das
 691 hatte ich mit einem Kunden, ja, der hat dann zu mir was geschrieben und ich dann zurück, und die
 692 besagte Dame die war jetzt nicht glücklich über was ich gemacht habe und hat das, wollte das
 693 ihrem Mann schreiben, ja, und hat dann geschrieben „du, schau' mal, das Schwammerl hat das
 694 und das gesagt“
 695 alle @ (2) @
 696 @ und ich hab' mich g'freut, weil sie hat's irrümlich an mich 'geschickt@, ja und weil so hätte sie
 697 mir das nicht gesagt,
 698 B @ (1) @
 699 und ich hab' mir gedacht, „aha, das ist interessant zu sehen, was die Leute so denken“ und
 700 hab' dann eben auch wieder zurückgeschrieben, dass
 701 da hat's deinen Chef damit gemeint, oder was
 702 F nein, nicht mein' Chef, sondern da war ich gemeint, weil sie hat gemeint,
 703 D ahso, eh' dich,

704 F sie hat gemeint, mit der Versicherung soll ich irgendwas anders abwickeln oder ich hab's was
 705 schlecht gemacht, ich hab' dann gesagt, ich hab' mich eh' bemüht, aber leider war das da nicht
 706 anders möglich, bla, bla, bla, und dann hat sie ein bisschen später wieder zurückgeschrieben, dass
 707 ihr das leid tut, halt dass sie das geschrieben hat, das war nicht an mich gerichtet und so weiter und
 708 ich hab's nur spannend gefunden, weil, es ist schon mehrere Jahre zurück, ist mir dasselbe auch
 709 einmal passiert, hab' ich dann ein mail falsch an jemanden adressiert, und hab' auch was
 710 hineingeschrieben,
 711 D mh, ja, da muss man aufpassen,
 712 F musste mich dann auch entschuldigen, und der, also, ich hab' aber dann angerufen und mich
 713 entschuldigt, und der hat g'sagt, „nein ich soll's vergessen“ und so, aber es ist ganz spannend
 714 wenn es geschrieben ist und es geht dann falsch an eine Adresse, is' es, das kann mit einem
 715 @Gegenüber auch nicht so leicht passieren@,
 716 D genau, na
 717 alle @(1)@
 718 C obwohl's vielleicht für dich in dem Fall gut war, dass du das sms gekriegt hast, oder diese mail,
 719 F die mail, ja,
 720 C weil du hast dich eigentlich dann rechtfertigen können, noch einmal
 721 F ja, genau, und des so vielleicht ja nie erfahren hättest, wie die red't über dich,
 722 ? ja, genau
 723 C in dem Fall war's eigentlich gut für dich,
 724 F für mich war's ja gut, für die andere weniger, aber wie gesagt,
 725 C aber ihr habt's trotzdem den Irrtum
 726 F behoben, genau,
 727 C behoben, beheben können, na,
 728 F ja, genau,
 729 C gibt es noch etwas zu sagen?,
 730 E was wurde noch nicht behandelt,
 731 B () diesem Thema,
 732 M nur mal so als kurze Anregung, wie ist das zum Beispiel bei euch, ahm, kann's sein, dass wenn ihr
 733 streitets, und ich weiß nicht, das irgendwie hitzig ist, oder so, werft ihr dem anderen dann Sachen
 734 an den Kopf, würdet ihr das schriftlich auch machen, oder kommt das bei euch gar nicht vor?,
 735 E @ppf@
 736 M beim Schriftlichen ist es halt so, wie ihr eh' schon gesagt habt, es steht dann halt wirklich da, und
 737 vielleicht für immer,
 738 A hh, passiert mir eigentlich ganz selten, es ist vielleicht schon vorgekommen, dass ich Sachen
 739 g'schrieb'n hab' im Affekt, die ich gar nicht so gemeint hab', oder auch Sachen die ich g'sagt hab'
 740 die ich nachher nicht so gemeint hab', ich würd' sagen, dass es egal, ob es jetzt persönlich ist,
 741 oder, oder mit, spielt keine Rolle, in dem Fall,
 742 M du kannst ruhig in die Runde reden,
 743 A aber generell passiert's mir eigentlich, würd' ich sagen, ganz selten,
 744 F also du würdest eher persönlich das dann sagen, aber du würdest dann auch schärfere Dinge
 745 sagen, sozusagen, aber schriftlich würdest du's jetzt nicht so scharf dann formulieren?, oder
 746 A doch auch
 747 F doch,
 748 A doch auch, ja
 749 C ja, kommt immer auf die Situation an, und worüber man, dis-, dann disk-, eben den, dann den Streit
 750 hat, oder die Diskussion,
 751 B ich glaub' schon, dass es leichter passiert, wenn man persönlich spricht, weil man halt beim
 752 Schreiben eben darüber nachdenken kann, noch einmal,
 753 A ja, stimmt
 754 B noch einmal durchlesen und ahja, das gehört vielleicht ein bisserl,
 755 F genau, das
 756 B das ist jetzt vielleicht,
 757 F oder das kann mir der andere anhängen oder so, also da, da hat er's dann schriftlich, zu, ich muss
 758 auch sagen, ich glaub' ja, dass ich persönlich dann auch, also es ist sowieso manchmal dann
 759 schwieriger, wenn mit dem Partner diskutiert wird, wird, weil wir nicht so sind, die so leicht die
 760 Sachen rauslassen und wenn's aber dann arg is, dann is' aber schon ärger, ja, muss ich sagen,
 761 C du scho', glaub' i, aber der Ewald net,
 762 F oja, doch, ich, es ist schon so, dass der Ewald dann auch ganz
 763 C ach so,
 764 F ah' scharf sein kann, das glaubt man gar nicht,
 765 alle () @(2)@
 766 F ich fürcht' mich dann sogar,
 767 D uuh, wirklich so schlimm?,
 768 F nein, es ist interessant, ja,
 769 D na eh', das ist () das haben wir auch schon gehabt, was ich alles kann,
 770 F oft kommt das dann raus in einer Diskussion,
 771 C ich kann meinem Partner nur alles persönlich sagen, weil der kennt sich beim Internet überhaupt
 772 nicht aus, der hat weder ein Handy noch ein Internet, @(1)@
 773 F aber es ist so wie du sagst, persönlich sagt man dann doch glaub' ich, manchmal ärgere Dinge, als
 774 wenn man dann mit dem schriftlich das sagen, also ausdrücken müsste, ja
 775 C naja sicher, net,
 776 D na, im Affekt halt eben,
 777 F genau,
 778 C na da kommen die Emotionen hoch und dann sagt man vielleicht was, was man eigentlich, aber
 779 man kann sich dann aber a' nachher a' bisserl besser entschuldigen vielleicht persönlich, wenn's
 780 is,

781 F na, ich find' das aber gut wenn's rauskommt, ()
 782 D ja, des wollt' i' grad' sagen, weil wenn's dann heraußen ist, dann sagst vielleicht „oh ()“
 783 F ja aber, da weiß man, ich find', dann weiß ich wenigstens was das Problem ist, ja, weil so sagt man
 784 das, schreibt man das dann vielleicht nicht so,
 785 D ja,
 786 F du streitest nie, mit niemanden?,
 787 F doch,
 788 E nja, @pausenlos@
 789 D schau' mi' net an ()
 790 alle @ (2)@
 791 F ahso, ihr zwei, oder was?,
 792 E ja, zum Beispiel, wie der Orangensaft presst wird, @ (3)@, nein, also, das mit Affekt oder sowas,
 793 irgendwie, das nehm' ich niemanden persönlich, weil sie geht da in die Luft wie ein Vesuv, ein
 794 vesuvianischer Vulkan, das ist, stört mich jetzt nicht so,
 795 F du bist Kummer gewohnt sozusagen,
 796 E ja nicht Kummer, aber, es ist halt @ (1)@
 797 B @a' arge Sache@
 798 E ja, genau, im Affekt, und ich weiß, dass die oft nicht so gemeint sind, wie sie oft rüberkommen,
 799 @ (1)@
 800 D es stimmt, dass i' mich dann manchmal gar nicht erinnern kann, nach einiger Zeit,
 801 E genau,
 802 D der erzählt er mir ein paar Sachen von vor ein paar Jahren, da kann i' mi' net erinnern,
 803 C das geht mir a' so,
 804 E @ (2)@
 805 D das muss im Affekt gewesen sein, des, das hab' ich wieder gelöscht, @ (1)@
 806 B aber es könnt schon auch sein, dass wenn ich, ich hab's noch nicht gemacht, dass ich wirklich
 807 jetzt, ei-, eine schriftliche Diskussion über ein,
 808 F Streitthema?,
 809 B ja, oder was wirklich Ernstes gemacht hab', aber könnt' schon sein, dass ich's zwar vielleicht
 810 anders formulier', aber genauso mein', oder halt dann eben, nicht so ganz direkt sag', aber das ist
 811 dann schon auch, ich glaub' schon, dass der andere merkt, dass es jetzt was Scharfes war,
 812 F schri-, schriftlich, quasi,
 813 B schriftlich, ja,
 814 F aber gedämpfter,
 815 B genau,
 816 F als wie du's wahrscheinlich mündlich ausdrücken würdest,
 817 B aber ich würd's dann nicht, ich würd's nicht ganz weglassen schriftlich,
 818 F mh,
 819 B also ich würd' dann nicht irgendwie schau'n, dass ich jetzt sachlich irgendwie alles erklär', oder so,
 820 weil wenn das wirklich ein Streitthema ist, sondern dass ich das schon, schau', dass ich da meine
 821 Meinung jetzt reinbring', und dass, dass der dann auch versteht was ich mein', oder,
 822 F genau, dass du darlegst, um was es geht,
 823 B ich kann halt Wörter besser überlegen, ich kann halt wirklich sagen, ok, vielleicht würd' ich ihn jetzt
 824 persönlich beschimpfen, oder weiß nicht, und dann im schriftlichen kann ich mir halt überlegen, ok,
 825 was ist jetzt ein Wort, was annähernd ist, aber nicht ganz so @schlimm@,
 826 C ja gut, das ist des was ich vorher g'sagt hab', man muss streiten lernen, net, dass man halt den
 827 anderen nicht wirklich so beleidigt, und das kann man sowohl mündlich wie auch schriftlich
 828 machen, net, und, des, des sollt' man lernen, des sollten die Leute halt lernen,
 829 B ja und schriftlich hat man mehr Zeit,
 830 F genau
 831 E könnt man,
 832 F ich find's ja gut, weil manche reden ja dann gar nicht mehr, das gibt's auch,
 833 C a' ganz schlecht,
 834 F und ich bin ja, ich mag das ja,
 835 D () lasst sich gleich scheiden,
 836 F ich vertrag' das gar nicht, ja, muss ich ehrlich sagen, wenn einer gar nix sagt, und dann manchmal
 837 kann mit dem mit einer schriftlichen Nachricht, so wie du hast, hattest vorher mit dem sms, oder bei
 838 mir war's auch einmal per mail, dann ist auch was Ellenlanges zurückgekommen, ja, dann ist das ja
 839 schon auch ein Weg der Kommunikation, wenn der mündlich nicht sprechen will, dann rührt er sich
 840 wenigstens schriftlich noch, ja
 841 C ja sicher, weil ich will mit der auch nicht mündlich reden, sondern ich schreib' ihr zu Weihnachten
 842 wie gesagt es sms, wünsch' ihr frohe Weihnachten und schade, dass du mit mir nicht sprechen
 843 konntest, net, ()
 844 D oder willst, tät' ich noch in Klammer schreib'n, @ (2)@
 845 C genau, ja, oder schade dass unsere Freun- also Bekanntschaft, Freundschaft in Klammer, so
 846 auseinandergeht, net, weil, ich versteh's bis heute nicht, aber wie gesagt, wenn man nicht
 847 diskutieren kann, mit ander'n
 848 D das ist unter Einfluss von irgendjemand' andern, wahrscheinlich,
 849 C ja wahrscheinlich, net, und des, des find' aber auch traurig,
 850 D ja erstens,
 851 C wenn zwei Menschen so, wenn a', ein Mensch den andern so beeinflusst,
 852 D beeinflussen kann, gell, weil, wenn ich das will, des ()
 853 C dass si' der net mit den anderen reden traut, nun,
 854 D de soll, wenn sie die net will, dann braucht's ja net, aber wenn ich will dann tu ich, da lass' ich mir
 855 doch nicht von wem andern sag'n „du darfst das nicht“,
 856 C naja, wir versteh'n uns alle drei eigentlich gut, aber wie gesagt, die ei-, die ist halt auch allein,

857 D das kenn' ich aus der Volksschulzeit und da ist mir das schon aus, auf die Nerven gegangen, wenn
 858 da zwei, also
 859 C na, das ist eh' kindisch, nun,
 860 D die, meine Freundin mit der anderen mit der ich gut war, gestritten hat, hab' ich dann mit der auch
 861 nicht reden dürfen, dann hab' i' aber g'sagt „bist du deppert“,
 862 C das gibt's aber immer noch, aber auch unter Erwachsenen,
 863 F ich find' das ein sehr gutes Stichwort mit der Volksschulzeit, nämlich weil ich, meine Kollegin, oder
 864 meine ehemalige Kollegin, ah,
 865 alle @(1)@
 866 F die gesagt hat, also, sie hat einen Sohn, der war in der vierten Volksschule, und jetzt ist er im
 867 ersten Gymnasium, und das ist interessant, die Jungen in diesem Alter, wie die manchmal aber
 868 wirklich kommunizieren mit diesen Neuen Medien, entweder über WhatsApp oder sonst
 869 irgendetwas, und die machen das schon oft, dass sie Dinge hineinschreiben, und das dann nicht
 870 mehr so in der Gruppe besprechen und interessant ist, dass wenn dann irgendein Konflikt ist, also
 871 irgendeinem hat was nicht gefallen, weil der in einer Wohnung was gemacht hat oder irgendwas,
 872 und das steht dann drinnen in dieser WhatsApp-Gruppe oder sonst wo, und die haben dann echt
 873 ein Problem damit, weil das halt nicht ausgesprochen ist, sondern die sind irgendwie an den
 874 Pranger gestellt dann, in diesem neuen Medium, und das dürfte dann doch eine-, einiges an Druck
 875 interessanterweise, einen negativen, für die (1) ahm, bringen sozusagen, ja, das, weiß ich nicht,
 876 früher hast öfte-, öffentlich g' stritten, dann hast du's gewusst, so weißt vielleicht gar nicht was die
 877 kommunizieren, außer der sagt's der Mutter dann nachher, „das nervt mich ur“ oder „ich bin
 878 gekränkt weil“, ja es ist schon noch einmal eine neue Quelle, irgendwie wo dann vielleicht das aber
 879 so ist, dass gar nicht jeder davon weiß, sondern nur der, der in dieser Gruppe ist, ja,
 880 C ja, da kenn ich mich zu wenig aus,
 881 F na das ist eine neue Dimension, die hat's halt früher nicht gegeben, find' ich, ja
 882 C da ist halt am Schulhof,
 883 E die gibt's auch bei uns nimma,
 884 C da ist halt am Schulhof gerauft worden, nun,
 885 F die gibt's nicht mehr, ja
 886 C zwischen zwei Buben,
 887 E genau, die gibt's halt noch nicht, noch nicht,
 888 B was jetzt,
 889 E diese Dimension,
 890 B ahso,
 891 E ah' entschuldige, ich wollte nicht mit dem Finger auf dich zeigen, @(1)@,
 892 M möchte noch irgendjemand etwas sagen, oder loswerden an dieser Stelle?, (1) dann können wir
 893 Schluss machen an dieser Stelle.