

4 Grundlagenartikel

Kommunikationskulturen in der digitalen Gesellschaft

Noch fehlt der Knigge

Eine gute Kommunikationskultur zeichnet sich dadurch aus, dass alle, die miteinander in einem sozialen Netzwerk zusammen leben und lernen, sich artikulieren können, einander Aufmerksamkeit schenken, bei Konflikten rasch nach Lösungen suchen und – auch bei unterschiedlichen Meinungen und Ansprüchen – einander Wertschätzung ausdrücken.



Prof. Dr. Daniel Süss, Professor für Medienpsychologie an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften und Professor für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Zürich

Die Schule ist ein soziales Netzwerk, in welchem intensiv kommuniziert wird. Dasselbe gilt für virtuelle Räume, wie zum Beispiel Facebook. Heranwachsende bewegen sich immer häufiger in medialen Kommunikationsräumen, und dort sind anerkannte Kommunikationsregeln erst im Entstehen begriffen. Ein Knigge für die mobile Kommunikation oder eine «Netiquette» fürs Internet werden von den Kommunikationsteilnehmenden durch Versuch-und-Irrtum ausgehandelt. Manche erwachsenen «Digital Immigrants» befürchten, dass die Kommunikationsformen in den digitalen Medien zu einem Verfall von Kommunikationskultur führen, weil in den virtuellen Räumen informeller, rascher und impulsiver kommuniziert wird. Unsere Studien zeigen, dass sich die Kommunikationskompetenzen nicht generell verschlechtern, aber dass Kinder, Lehrpersonen und Eltern die Vielfalt der heutigen Kommunikationsformen und -anforderungen miteinander klären müssen. Tun sie dies nicht, dann treten Missverständnisse und Irritationen auf.

Sprech- und Schreibanlässe unterscheiden

Chat-Kommunikation wird zum Beispiel meist in Mundart geschrieben, und die Rechtschreibregeln spielen keine Rolle. Chats laufen schnell und sind eher mit gesprochenen Aussagen vergleichbar als mit geschriebenen. Abkürzungen und Emoticons tragen dazu bei, schnell kommunizieren zu können. Analysiert man den Satzbau gesprochener Sprache, dann findet man auch hier oft unvollständige Sätze und grammatikalische Nachlässigkeiten. Die Herausforderung besteht darin, dass Kinder lernen müssen, wann welche Kon-

ventionen einzuhalten sind und wie sie die Schreib- und Gesprächsanlässe richtig einordnen. Dabei hilft es, die informellen Sprachgewohnheiten nicht abzuwerten, sondern spezifischen Situationen zuzuordnen.

Die «Kanalreduktion» der Kommunikation via SMS oder Chat (d.h. man kann sich nicht über alle Sinne wahrnehmen) etwa führt zu einer Enthemmung. Man kommuniziert impulsiver, sei dies bei positiven wie auch bei negativen Stimmungen, zum Beispiel wenn man sich über etwas oder jemanden ärgert und dem Vis-à-vis nicht direkt gegenüber steht. Da Signale von Autorität wie Bekleidung oder Arrangements von Besprechungsräumen wegfallen, entsteht der Eindruck, dass man mit allen «auf gleicher Augenhöhe» kommunizieren kann. Dabei werden die Anreden und Formulierungen kumpelhafter, als dies in einer Face-to-Face-Situation der Fall wäre.

Aufmerksamkeit fokussieren

Kinder bekommen in der Regel mit neun Jahren ihr erstes Handy, manche gar nicht auf eigenen Wunsch, sondern auf Wunsch der Eltern, weil diese ihre Kinder jederzeit wollen erreichen können. Fast alle Schweizer Jugendlichen besitzen ein Handy, und 80 Prozent dieser Geräte sind Smartphones. Eine Herausforderung für die Gesprächskultur ist der Trend zum Multitasking, welcher durch die permanente Verfügbarkeit von mobilem Internetzugang via Smartphones gefördert wird. «Always on» kann dazu führen, dass man nie die volle Aufmerksamkeit auf einen Kommunikationspartner richtet, sondern oft die Aufmerksamkeit teilt oder sich jederzeit

aus einer Gesprächssituation herausreisen lässt durch einen Signalton, der sich ins Bewusstsein drängt. In einer Studie zum Handyumgang von Schweizer Jugendlichen haben wir festgestellt, dass dies bis zu Symptomen einer Verhaltenssucht führen kann und dass es manche Jugendlichen schlecht ertragen, nicht innert Sekunden auf eine SMS reagieren zu können. Die Konsequenz vieler Schulen, die Handys ganz aus dem Schulalltag zu verbannen, trägt allerdings nicht dazu bei, einen selbstgesteuerten und reflektierten Umgang mit diesen konkurrierenden Kommunikationsofferten zu erlernen. In der Schule sollten solche Herausforderungen gemeinsam angeschaut werden, und es sollte ein Bestandteil der Kommunikationskultur der Schule sein, Regeln zu entwickeln, wann volle Aufmerksamkeit erforderlich ist und man sich deshalb von allen möglichen Störungen abgrenzen will, aber auch, in welchen Situationen die ständige kommunikative Erreichbarkeit via Medien akzeptabel oder sinnvoll ist.

Auf der digitalen Probestühne

Social Media-Plattformen – allen voran Facebook – sind ein Kommunikationsraum für junge Menschen, in dem Erfahrungen gesammelt werden, die zentralen Entwicklungsaufgaben dienen. Das Internet ist zu einer Probestühne geworden, auf der man die eigene Identität inszeniert und sorgfältig darauf achtet, was auf positive Resonanz (Likes) stösst, was auf negative und was ignoriert wird. Diese sozialen Feedbacks sind für die Heranwachsenden so wichtig, dass sie es oft als Druck empfinden, wenn sie während der Schulzeit nicht immer wieder überprüfen können, was im Netz läuft. 50 Prozent der jungen



Facebook-Nutzer in der Schweiz haben mehr als 300 «Freunde» gesammelt. Das führt zu einem gewaltigen Potenzial an Nachrichten und Reaktionen. Die Schule sollte auch solche Themen des Kommunikationsalltages aufgreifen und mit den Kindern und Jugendlichen darüber reflektieren, wie man sich auf dieser virtuellen Probesthne bewegt, ohne in Stress zu geraten oder sich nicht mehr abgrenzen zu können. Schulen nützen selbst zunehmend sozi-

Umgang miteinander fördert, sowie die gemeinsame Verpflichtung dazu, niemanden zu schikaniieren und einem Opfer beizustehen, wenn man beobachtet, dass es angegriffen wird. Kinder berichteten darüber, dass sie sich nicht an Erwachsene wenden würden, wenn sie schikaniert werden, weil sie befürchten, dass die Erwachsenen durch ihr Eingreifen alles nur noch verschlimmern würden. Eine Kommunikationskultur, welche Vertrauen fördert, und

«Die «Kanalreduktion» der Kommunikation via SMS oder Chat etwa führt zu einer Enthemmung. Man kommuniziert impulsiver.»

ale Plattformen, um sich in den halböffentlichen Dialog mit den Schülerinnen und Schülern, mit den Eltern, aber auch in den Dialog mit der gesamten Öffentlichkeit einzubringen. Klassen eröffnen Gruppen auf Facebook, wo sie auch mit der Lehrperson «befreundet» sind. Die Kinder betreiben daneben aber auch andere Gruppen, die der Lehrperson vielleicht nicht bekannt sind, auf denen Ergebnisse der Hausaufgaben ausgetauscht werden und andere Tipps weitergegeben werden.

eine Aufmerksamkeit, die Anzeichen für destruktive Kommunikation rasch erkennt und darauf reagiert, bevor ein Konflikt eskaliert ist, kann präventiv wirken. Gerade dieser Aspekt zeigt: Die Kommunikationskulturen in den digitalen Räumen und diejenigen in den Präsenzzräumen können nicht isoliert betrachtet werden. Sie sind aufeinander bezogen und müssen ein stimmiges Gesamtbild ergeben. Sprachkonventionen sind nicht immer dieselben, aber die kommunikativen Haltungen müssen konsistent sein.

Respektvoller Umgang on- und offline

Der enthemmende Effekt der Internet-Kommunikation kann zu psychischer Gewalt führen, weil man die Reaktion des Opfers nicht unmittelbar mitbekommt und daher weniger Empathie entwickelt. Als Extremausprägung destruktiver Kommunikationsformen denke man an das Phänomen des Cybermobbings. Studien zeigen, dass Mobbing unter Kindern meist im Alltag beginnt und dort auch viel häufiger vorkommt als im Internet oder via Handy. Allerdings kann sich eine Mobbing-Dynamik im Internet fortsetzen und verstärken. Hilfreich ist hier nicht, die Kommunikation im Internet zu überwachen, sondern eine Schulkultur zu fördern, welche einen respektvollen

Literatur:

Willemse, I., Waller, G., Süss, D., Genner, S. & Huber, A.-L. (2012): **JAMES – Jugend, Aktivitäten, Medien – Erhebung Schweiz.** Zürich: ZHAW. Online unter: www.psychologie.zhaw.ch/JAMES

Waller, G. & Süss, D. (2012): **Handygebrauch der Schweizer Jugend. Zwischen engagierter Nutzung und Verhaltenssucht.** Zürich: ZHAW. Online unter: www.psychologie.zhaw.ch (Forschung & Entwicklung)