

## **Jugendsprache im Beratungsforum - Von Akronymen, Asterisken und Emoticons**

*Florian Ziegler & Julia Hünninger*

### **Zusammenfassung**

Im Bereich der psychosozialen Beratung ergeben sich durch die rasch fortschreitenden technischen Entwicklungen neue Möglichkeiten. Online-Beratungsangebote sind vor allem für Menschen geeignet, welche aufgrund tabuisierter Themen den Schutz der Anonymität sowie Möglichkeiten zur Kontaktsteuerung benötigen, um ihre Probleme offen kommunizieren zu können, oder keinen Zugang zu den herkömmlichen Beratungsstellen haben. Doch worin unterscheiden sich schriftliche Beratungssettings von der gewohnten Face-to-Face-Beratung? In der vorliegenden Analyse werden insbesondere neue „Sprachformen“, wie Emoticons oder Akronyme, in einem Online-Beratungsforum in den Fokus genommen. Mittels der Konversationsanalyse werden diverse Forenbeiträge der Plattform BKE-Jugendberatung [1] untersucht.

### **Schlüsselwörter**

Online-Beratung, Sprachformen, Konversationsanalyse, Foren-Kommunikation

### **Abstract**

Technological developments lead to new possibilities in the psychosocial counseling sector. Online counseling is attractive to people, who need to communicate sensitive issues anonymously. These people benefit from online counseling platforms because in some cases they don't have the chance to reach classical counseling centers or they are afraid of being stigmatized. But what are the differences between face-to-face-counseling and written online settings? In the present empirical study a conversation analysis was employed. The aim of this analysis was to investigate new forms of expression like emoticons or acronyms.

### **Keywords**

Online counseling, forms of expression, conversation analysis, forums

### **AutorIn**

- **Florian Ziegler**
- Nach Absolvieren des B.A.-Studiengangs „Medien und Kommunikation“ an der Universität Augsburg studiert Florian Ziegler momentan den M.A. „Speech Communication and Rhetoric“ an der Universität Regensburg. Zudem war er in unterschiedlicher Form bereits für diverse Weiterbildungsakademien und Unternehmensberatungen tätig (Audi Akademie, BMW, BCG).
- **Kontakt:** Äußere Landshuterstraße 51a  
D-84048 Mainburg  
Tel: +49 8751 84 16 40  
E-Mail: [Z\\_productions@t-online.de](mailto:Z_productions@t-online.de)

- **Julia Hünninger**
- Nach dem Studium der Erziehungswissenschaft, Schwerpunkt Medienpädagogik und Interkulturelle Wirtschaftskommunikation an der Universität Jena und dem Dublin Institute of Technology, war Julia Hünninger von 2009 bis 2010 Referentin für E-Learning an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm. Seit 2010 ist sie wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Medien, Wissen und Kommunikation, Professur für Digitale Medien an der Universität Augsburg.
- **Kontakt:** Professur für Digitale Medien  
Institut für Medien, Wissen und Kommunikation  
Universität Augsburg  
Universitätsstr. 10  
D-86135 Augsburg  
Tel: +49 821 598 4619  
E-Mail: [julia.huenniger@phil.uni-augsburg.de](mailto:julia.huenniger@phil.uni-augsburg.de)

Im Bereich der Beratung öffnen sich durch die technischen Möglichkeiten neue Tore. Galt bisher das Modell der Face-to-Face-Beratung als absolut unangefochten, so existieren mittlerweile zahlreiche Online-Beratungsangebote. Diese sind vor allem für Menschen geeignet, die den Schutz der Anonymität sowie Möglichkeiten zur Kontaktsteuerung benötigen, um ihre Probleme offen kommunizieren zu können (Knatz & Dodier, 2003), oder schlicht und einfach keinen Zugang zu den herkömmlichen Beratungsstellen haben. Online-Beratung versteht sich inzwischen nicht mehr als ergänzender Beitrag zur Face-to-Face-Beratung, sondern kann und will mittels verstärkter Offenheit der Nutzer zu einer eigenständigen Institution heranwachsen (Reindl, 2009; Siekmeier, 2006).

Schriftliche Vorgänge in Beratungskontexten können inzwischen auch ausschließlich online stattfinden. Die wachsende Interaktivität zeigt sich beispielsweise bei der Antwortgeschwindigkeit einer Chat-Beratung, die nahezu identisch mit der einer Face-to-Face-Beratung ist (Reindl, Hergenreider & Hünninger).

Im Folgenden sollen nun einige Wirkfaktoren der Schriftlichkeit in der Online-Beratung beschrieben werden. Hierzu werden verschiedene Beratungsansätze herangezogen, welche sich im Kontext der Schriftlichkeit und Textualität abspielen.

Eine traditionelle Beratungsmethode stellt die Schreib- bzw. Poesietherapie dar, bei welcher der therapeutische Zweck des Schreibens in den Fokus rückt. Der Patient soll hier durch eine kritische Auseinandersetzung mit sich selbst Einblicke in die eigenen Probleme gewinnen (Werder, 1986). Ziel ist hierbei, „dass verdrängte beziehungsweise schmerzliche Aspekte der eigenen Biografie durch die Distanzierungsfunktion des schriftlichen Mediums verdeutlicht und bearbeitbar werden“ (Weinhardt, 2009, S. 87). So soll dementsprechend ein Reflexionsgefüge entstehen, welches dem Patienten hilft ein Verständnis für den persönlichen Lebenslauf zu entwickeln.

Beim narrativen Ansatz von Epston und White (2006) gewinnt der Patient durch das Niederschreiben und der daraus resultierenden Externalisierung seines Problems wieder an Macht gegenüber dem scheinbar unüberwindbaren inneren

Konflikt. Durch die Objektivierung und Personifizierung der Probleme durch den Therapeuten soll schlussendlich eine Erleichterung im Umgang mit den bislang anderweitig verorteten Ursprüngen bewirkt werden (Epston & White, 1994).

Die Schriftlichkeit kann also durchaus einen Nutzen für Beratungsprozesse mit sich bringen, da mittels textbasierter Kommunikation unangenehme Reizthemen direkter angesprochen werden und somit der Beratungsprozess effektiv beschleunigt werden kann (Reindl, Hergenreider & Hünninger). So berichtet auch Wallace (1999) aus der klinischen Psychologie, dass Klienten trotz des Bewusstseins, dass ihre Texte später gelesen werden, schriftlich mehr Informationen von sich preisgeben als in einem Face-to-Face-Gespräch.

## **1. Sprachliche Besonderheiten im Netz**

Auf der Grundlage unserer traditionellen Kommunikationsformen ereignete sich laut Haase, Huber, Krumeich & Rehm (1997) und Schmidt (2000) innerhalb der rasanten Entwicklung der Internetkommunikation ein zunehmender Sprachwandel. Aufgrund fehlender paraverbaler Signale und metakommunikativer, leibgebundener Hinweise entstand eine neue Schriftlichkeit. Diese ersetzt nonverbale Äußerungen wie Mimik, Gestik, Körperhaltung und Blickkontakt mittels kreativer Sprachmittel. Exemplarisch für die neuen sprachlichen Besonderheiten der Netz-Kommunikation werden im Folgenden Emoticons, Akronyme sowie Handlungs-, Gefühls- und Zustandsbeschreibungen näher erläutert (Orthmann, 2004; Krause, 1997).

### *Emoticons*

Durch Emoticons („emotion“ + „icon“ = emoticon) werden in der textbasierten Kommunikation im Internet in erster Linie fehlende mimische Äußerungen ersetzt und Gefühlszustände beschrieben. Besonders großer Beliebtheit erfreuen sich unter Internet-Nutzern verschiedene Smileys, welche diverse Gesichtsausdrücke nachzuahmen versuchen. Sie bestehen aus einem Satz- und einem Sonderzeichen. Runkehl, Schlobinski & Siever (1998) erörterten, dass unter den neuartigen Sprachinnovationen des Internets „als auffälligstes Merkmal der Gebrauch der Smileys hervorzuheben [ist]“ (S. 96). Eine übersichtliche Typologie verschiedener Emoticons präsentierte Beisswenger im Jahr 1999.

Auch in virtuellen Beratungssettings kann sich der Einsatz von Emoticons als sehr hilfreich erweisen, da ohne ihn sehr leicht Missverständnisse entstehen können, beispielsweise bei ironischen Bemerkungen.

### *Akronyme*

Zu den sprachlichen Besonderheiten im Netz sind auch Akronyme zu zählen, welche zumeist als spezifische Abkürzungen zur Beschleunigung getippter Gespräche dienen. Vor allem erfahrene Nutzer sind im Umgang mit diesen Sprachmitteln vertraut, wobei hierbei nicht der häufige, sondern der gezielte Einsatz von Akronymen im Vordergrund steht. So kann bei Neulingen anfangs Verlegenheit entstehen, weil sie aufgrund zahlreicher Abkürzungen dem Gesprächsverlauf nicht mehr ohne weiteres folgen können und vermehrt Nachfragen stellen müssen (Orthmann, 2004).

### *Handlungs-, Gefühls- und Zustandsbeschreibungen*

Eine weitere Möglichkeit Gefühle, Stimmungen oder Gedanken auszudrücken, besteht in den Äußerungen von Handlungen, Gefühlen und Zuständen. Es handelt sich bei dieser Form der Internetsprache primär um Verben, die außerhalb des Satzkontextes eine „isolierte Stellung“ einnehmen (Haase et al., 1997, S. 65). Zur Kennzeichnung der geäußerten Handlungen oder Gefühle werden in der Regel Asteriske („\*“) verwendet.

Damit lassen sich eine Vielzahl physischer Handlungen rein textlich darstellen. Hauptsächlich ist diese sprachliche Besonderheit im Internet Relay Chat (IRC) vorzufinden. Beispiele derartiger handlungsbeschreibender Verben können vom simplen \*pfeif\* über \*boeseguck\* bis hin zum fast schon satzähnlichen Gebilde \*verschaemtindieeckeschau\* reichen (Krause, 1997, S. 93 & 97).

## **2. Gesprächsorganisation**

Die Gesprächsorganisation unterscheidet sich aufgrund von Synchronizität/Asynchronizität elementar bei den Kommunikationsformen Chat, E-Mail und Forum. Der Chat bietet die Möglichkeit, Texte direkt und simultan zu kommunizieren. Während im Einzelchat die Text-Fragmente unmittelbar aufeinander Bezug nehmen, kann in offenen Chaträumen mit mehreren Teilnehmern mitunter auch Verwirrung entstehen, da keine funktional-thematische Ordnung gegeben ist. Bei moderierten Sequenzierungen entscheidet meist ein Moderator über die Reihenfolge der angezeigten Beiträge. Häufig wird hier dem Frage-Antwort-Prinzip nachgegangen, sodass einzelne Themenblöcke kontrolliert abgehandelt werden können. Dadurch verliert die Kommunikation allerdings einen Großteil der Spontaneität, durch welche sie sich ursprünglich auszeichnete (Storrer, 2002; Schönfeldt, 2001). Die Gesprächsorganisation in E-Mails und Foren gestaltet sich aufgrund der zeitlich versetzten Antworten grundverschieden. So gilt es hier vor allem die eigenen Gedanken in eine gewählte Ordnung zu bringen und die Intensität der Auseinandersetzung mit den relevanten Themen möglichst überschaubar zu gestalten (Knatz, 2005). Speziell in Foren wird außerdem zwischen beobachtenden, mitlesenden (Lurker) und aktiv teilnehmenden Nutzern unterschieden, was wiederum Auswirkungen auf deren Stellung innerhalb der Beratungsangebote mit sich bringt. Die Berater nehmen hier eine sehr wichtige Rolle ein, da sie Ausschlussprozesse unterbinden und eine Legitimation sämtlicher Themen gewähren sollen (Brunner, Engelhardt & Heider, 2009).

## **3. Empirische Untersuchung**

Da die folgenden Untersuchungen mit Hilfe der konversationsanalytischen Methodik erfasst wurden, wird an dieser Stelle auf verschiedene Einzelheiten dieses Forschungsinstruments eingegangen. Die Konversationsanalyse setzt sich zum Ziel, Gespräche aller Art untersuchen zu können. Hierbei beschäftigt sie sich „nicht nur mit sprachlichen, sondern auch mit nichtsprachlichen Interaktionen“ (Eberle, 1997, S. 245-246) zwischen zwei oder mehr Personen.

Die amerikanische Konversationsanalyse setzt sich zum Ziel auf Basis transkribierter Texte, die in natürlichen Situationen entstanden, verschiedene

Muster, Prinzipien und Regelmäßigkeiten aufzudecken, mit Hilfe derer die Kommunikationspartner sinnvolle Organisationsstrukturen entwickeln (Bergmann, 1995, S. 213-214). Ein „intuitives Verständnis“ des Forschers soll dazu beitragen, „die formalen Mechanismen herauszuarbeiten“ (Bergmann, 1995, S. 217).

In Bezug auf die Anwendbarkeit der Konversationsanalyse auf die Foren-Kommunikation stellt sich die Frage, ob die Interaktion für Forscher und Chatter gleichermaßen abgebildet wird. Besonderheiten wie die unterschiedliche Tippgeschwindigkeit können Auswirkung auf den Kommunikationsprozess haben. So hält Claudia Orthmann (2004) in ihrer Dissertation fest: „Der durch die Vermittlung über den Computer veränderte Kommunikationsprozess wird individuell erfahren und beeinflusst das Kommunikationsgeschehen“ (S. 100). Die Zeitlichkeit spielt folglich eine enorm wichtige Rolle bei der Erhebung, da nur unmittelbare Äußerungen berücksichtigt werden.

### *Fragestellung*

Da die Online-Beratung eine immer wichtigere Rolle im gesamten Beratungswesen einnimmt und im Vergleich zur klassischen Beratung neue Gesprächsinhalte und -strukturen hervorbringt, werden diese neuen „Sprachformen“ (z.B. Emoticons und Akronyme) in der folgenden Untersuchung in den Blick genommen. Diese sprachlichen Besonderheiten im Internet, finden speziell bei Jugendlichen großen Anklang. Die forschungsleitende Fragestellung lautet daher:

*„Welche besonderen, internetspezifischen Sprachformen sind in den analysierten Beiträgen enthalten?“*

Für die Begrenzung des Forschungsumfangs beschränkt sich diese Arbeit auf Themenbereiche, die Probleme hinsichtlich Selbstverletzung bis hin zu Selbstmordgedanken fokussieren. Als Plattform wurde dafür das Jugendforum der bke-Beratung ausgewählt.

### *Untersuchungsgegenstand*

Für die Wahl eines passenden Beratungsforums bestand ein Kriterium darin, dass Ratschläge und Kommentare sowohl von ausgebildeten Moderatoren oder Peer-Beratern, als auch von herkömmlichen Nutzern niedergeschrieben werden können. Das Forum sollte zudem frei zugänglich sein und psychosoziale Themen behandeln.

Die Wahl fiel auf die bke-Jugendberatung, welche neben Einzelberatung, Sprechstunden, moderierten Gruppen- und Themenchats auch ein großes Forum mit diversen Themen zur gegenseitigen Beratung und Hilfe zwischen den Nutzern bereitstellt. Dabei werden unter anderem innerhalb von zwei großen Übertiteln (Selbsthilfe, Stress mit mir selbst) diverse Sorgen der Betroffenen thematisiert. So lassen sich auch zahlreiche Threads zur Thematik der Selbstverletzung/Selbstgefährdung finden, in denen Nutzer untereinander über Problemfälle diskutieren. Läuft ein Thread in eine falsche Richtung oder erhält der Betroffene keine Rückmeldung auf seine Anliegen, so greifen bei der bke-Beratung die zuständigen Moderatoren ein, um Hilfe zu spenden. Das Angebot der Online-Plattform richtet sich an Jugendliche und junge Volljährige im Alter

zwischen 14 und 21 Jahren, so dass ältere Nutzer hauptsächlich aus eigenem Antrieb als eine Art „Hobby-Berater“ fungieren.

Bei den Forenbeiträgen ist lediglich der selbstgewählte Nickname sichtbar, wobei man bei der Registrierung selbst entscheiden kann, ob man das persönliche Geburtsdatum und die eigene E-Mail-Adresse für andere Nutzer zugänglich machen möchte. Zudem ist es dem Nutzer freigestellt, private Nachrichten von anderen Mitgliedern erhalten zu können. Die angegebenen, personenbezogenen Daten werden nur für statistische Zwecke verwendet.

Insgesamt sind im 66474 Mitglieder (Stand: Januar 2014) auf der Beratungsplattform für Jugendliche und junge Erwachsene registriert.

Beleidigende oder gewaltverherrlichende Inhalte sind selbstverständlich untersagt. Bei Verstößen gegen das Regelwerk werden die Betroffenen zuerst von den Moderatoren verwarnet, bevor ihre Nutzerkonten bei wiederholten Vergehen von den Diskussionen ausgeschlossen werden.

### *Sample*

Der Forschungsgegenstand bezieht sich in Form des Online-Beratungsforums hier auf das Internet. Dabei wurden die online-spezifischen Merkmale gerade im Hinblick auf die Stichprobenauswahl berücksichtigt. Vor allem in der Onlineforschung muss der Forscher häufig auf die gezielte Stichprobenauswahl zurückgreifen, da die immense Datenmenge anderweitig den Rahmen sprengen würde (Meier, Wunsch, Petzold & Welker, 2010). Außerdem kann das Material durch diese „theoretische Vororientierung“ (Hünniger, Metzinger, Storch & Bredl, 2011, S. 7) bereits auf die wirklich relevanten Threads eingeschränkt werden, sodass inhaltliche Parallelen von Anfang an gewährleistet sind. In diesem Fall wurden nur Threads aus den Überbereichen „Selbsthilfe“ und „Stress mit mir selbst“ gewählt. Speziell lag der Fokus wiederum im Auffinden von Themen depressiver Personen und deren Problemen, von der Selbstverletzung bis hin zu Suizidgedanken. Weitere Anhaltspunkte zur Thread-Wahl waren in Form von Länge und Anzahl der Beiträge innerhalb der Themenbereiche gegeben. Aufgrund der niemals endenden Modifikation einer Forenlandschaft sind auch die ausgewählten Themen als flüchtiges Datenmaterial zu bezeichnen. Es besteht stets die Möglichkeit, dass ein Thread wieder aufgegriffen wird und somit an Material hinzugewinnt. Aus den vorliegenden Diskussionen wurden folgende Threads für die Untersuchung aufgegriffen:

Tips/Ticks? gegen ritzen (02.12.2007); Narben offen zeigen? (19.08.2012); Kann mir jemand sagen was mit mir los ist? (21.04.2012); Am Rande der Verzweiflung! Wie bekomme ich das in den Griff? (18.09.2011); Wieviel kann ein Mensch vertragen? (05.11.2011); Gehörlosigkeit und Ritzen (12.06.2011); Ich ertrage mein Leben nicht mehr, alles ist soooooo sinnlos!!!! (18.12.2011); Wie kome ich vom ritzen weg (07.01.2012); ich hasse mich selbst...(16.12.2011)

In all diesen Fällen sind Menschen sehr nah an ihre Grenzen gekommen und fühlen sich dem Leben kaum weiter gewachsen. Gerade deswegen war in diesen Threads mit einer erhöhten Aktivität der anderen Mitglieder zu rechnen. Die

Ratschläge kommen teils von normalen Nutzern, teilweise aber auch von professionellen Beratern und den sogenannten „Heavy-Usern“, die in fast jedem Forum zu finden sind. Obgleich alle Threads ähnliche Problemfelder behandeln, weist jede Geschichte in sich sehr individuelle Züge auf. Lediglich das Ansinnen aller auf eine gemeinsame Lösungsfindung der jeweiligen Problematik ist in allen Threads gleichermaßen ersichtlich.

Da soziodemographische Daten im bke-Jugendforum nicht verpflichtend öffentlich gemacht werden müssen und die meisten Nutzer ihre Identitäten bevorzugt verbergen, können in dieser Untersuchung keine gesicherten Daten über die beteiligten Personen erhoben werden.

#### **4. Darstellung der Ergebnisse**

Im Rahmen dieses Kapitels werden die zentralen Ergebnisse der konversationsanalytischen Untersuchung dargestellt. Mittels eines Überblicks soll der Umfang der Analyse präsentiert werden. Im Anschluss werden die sprachlichen Gestaltungsmittel der Interaktionsteilnehmer vorgestellt. Die Anwendbarkeit der Konversationsanalyse wird schließlich im abschließenden Fazit erörtert.

Zusammen genommen ergaben sich aus den neun verschiedenen Themenblöcken 169 Beiträge, die von 46 verschiedenen Teilnehmern verfasst wurden. Einige Mitglieder, die sogenannten „Heavy-User“, waren in mehreren Threads vorzufinden. Demnach waren neun Nutzer des Beratungsforums in zwei oder mehr Threads aktiv und kommentierten die aktuelle Problematik. Die durchschnittliche Resonanz auf einen Startpost beziffert sich innerhalb der ersten 20 Beiträge auf sechs bis sieben verschiedene Personen, die am Kommunikationsgeschehen teilnehmen. Der geringste Rücklauf war im Thread „Wie komme ich vom ritzen weg“ zu verzeichnen, wo sich die Interaktion lediglich zwischen vier Personen abspielte. Bei einem ähnlichen Thema („Tips/Tricks gegen Ritzen“) konnte sich mit elf verschiedenen Teilnehmern eine vergleichsweise wesentlich größere Dynamik entwickeln.

In einigen Fällen entstand im Verlauf der Interaktion ein Dialog zwischen zwei Personen, die stets aufeinander Bezug nahmen. Dies war zumeist dann der Fall, wenn erst später durch eine gewisse Empathie der beratenden Person eine gemeinsame Gesprächsbasis entstehen konnte.

##### *Sprachmittel in der Foren-Kommunikation*

Für eine Analyse der eingesetzten Sprachformen innerhalb des bke-Jugendforums, wurden sämtliche 169 Beiträge der neun Threads herangezogen und auf ihre internetspezifischen Sonderausprägungen hin untersucht. Dabei waren die graphostilistischen Elemente in Form der Emoticons, sowie Äußerungen in Asterisken besonders auffallend. Außerdem wurden zur Verdeutlichung einiger Standpunkte Aussagen in Großbuchstaben verfasst oder auch Buchstaben vervielfacht, um die Dramatik der Lage zu beschreiben.

### Emoticons

In den neun analysierten Threads wurden insgesamt 106 Emoticons in 20 verschiedenen Ausprägungen vorgefunden. Die folgende Tabelle liefert im Hinblick auf die Häufigkeiten der spezifischen Sprachform genauere Einblicke:

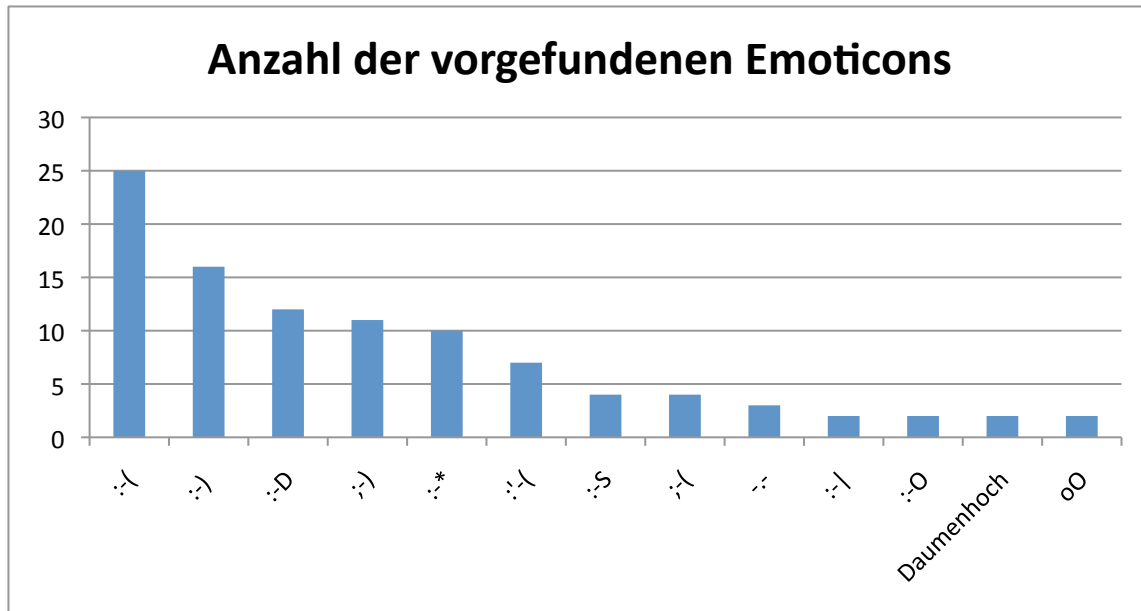


Tabelle 1: Anzahl der Emoticons

Die hohe Anzahl der traurigen [ :- ( ] und weinenden [ : '-( ] Smileys verwundert obgleich der depressiven, sehr niederschlagen Stimmung in zahlreichen Beiträgen nicht besonders. Vielmehr überraschen die hohen Werte des fröhlichen [ :- ) ] und lachenden [ :- D ] Emoticons. Diese werden speziell zur Aufmunterung oder für das Aussprechen von Lob herangezogen, um hoffnungsvolle Signale zu senden und die Stimmung in ein vermeintlich besseres Licht zu rücken. Auch die häufige Verwendung des küssenden Smileys [ :- \* ] sticht ins Auge. Dieses graphostilistische Element wird zumeist zur Begrüßung oder Verabschiedung hinzugefügt, um eine besonders enge Verbindung zum Ratsuchenden zu signalisieren. Häufig folgen in diesen Fällen weitere Dialoge, die aufzeigen, dass neben dem dargelegten Ratschlag ein längeres Interesse an der leidenden Person besteht.

### Asteriske

Auch Asteriske wurden in den 169 Beiträgen der Forenmitglieder vorgefunden. Dabei erschienen in vier von neun Threads Asterisken, die wiederum von neun verschiedenen Nutzern verfasst worden waren. Mehrfach wurde der Ausdruck \*freu\* zur Verstärkung des emotionalen Zustandes benutzt. Eine besonders starke Form der Verzweiflung wurde von der Nutzerin „biene88“ durch die neunfache Verwendung der Gefühlsbeschreibung \*wein\* dargelegt. In einem anderen Thread grenzt ein Forenmitglied seinen Beitrag mit den Handlungsbeschreibungen \*auftauch\* und \*verschwind\* ein. Auch der Ausdruck \*wink\* wurde in diesem Kontext gebraucht. Eine weitere spezifische Eigenart der Foren-Kommunikation wurde entdeckt, als Themen zeitweise stagnierten und keine neuen Beiträge gepostet wurden. Mehrfach wurden hier, beispielsweise von



den Mitgliedern „Samara“ und „jippy“, Formulierungen wie *\*undnochmalhervorhole\** verwendet, um den Thread in der allgemeinen Liste wieder auf eine höhere Position zu verschaffen und somit die Wahrscheinlichkeit auf weitere Beiträge zu erhöhen. Genau wie in den Darstellungen von Krause (1997) wurden die speziellen Formulierungen in diesem Forum bis auf eine einzige Ausnahme ohne Wortzwischenräume verfasst.

#### *Sonstige sprachliche Besonderheiten*

Eine weitere, sprachliche Besonderheit in der Foren-Kommunikation fand sich in der gelegentlichen Nutzung von Worten, die ausschließlich aus Großbuchstaben bestehen. Die spezielle Bedeutung dieser Worte im Gesamtkontext soll durch diese Stilistik hervorgehoben werden. Ein Beispiel hierfür liefert die Nutzerin „Misme“, welche schreibt: *„Also die sachen wirklich machen, dem inneren Schweinehund einfach mal nen Tuch in den Mund stopfen, und in die ecke stellen, und vor allem nach geschaffter arbeit BELOHNEN!!!“* Das groß geschriebene Wort „BELOHNEN“ wird hier besonders betont, um die Ratsuchende auf die essentielle Wichtigkeit dieser Handlung nach vollbrachter Arbeit hinzuweisen.

Die Vervielfachung von Vokalen stellte eine andere typische Sprachform des Internets dar. Dabei schreibt das Mitglied „biene88“ beispielsweise: *„Morgen hab ich dann wieder Schule und ich weiß nicht wie ich meiner Klasse nach allen was war gegenüber treten soll, weil ich ja soooo lange Krank war“* oder *„Ich fühle mich wie damals in der Erzieherinausbildung, wo es auch sooooo schlimm lief“*. Die mehrfache Verwendung des Buchstaben „O“ soll der gravierend schlechten Situation der ratsuchenden Person besonderen Nachdruck verleihen.

## **5. Grenzen des methodischen Vorgehens**

Im Folgenden sollen nun die Grenzen hinsichtlich Objektivität und ethischer Aspekte beleuchtet werden. Subjektive Sichtweisen können bei der vorliegenden Untersuchung nicht völlig ausgeschlossen bleiben. Im Falle der interpretatorischen Auslegung bestimmter Verhaltensmuster der Nutzer, verbleiben stets Einschätzungen und Folgerungen des einzelnen Forschers. Das von Psathas (1995) geforderte Forschen innerhalb des Zeitfensters der untersuchten Interaktion ist bei der Foren-Kommunikation faktisch unmöglich, da stets neue Beiträge in den Threads erscheinen. Zudem können diese auch nach der Veröffentlichung weiterhin editiert werden, was zu einer nachträglichen Veränderung der gewählten Stichprobe führen kann.

Bezüglich der forschungsethischen Herangehensweise an das untersuchte Forum wurde bewusst auf eine vollständige Anonymisierung der einzelnen Nutzer verzichtet, sodass deren Nicknamen in dieser Studie offen dargelegt werden. Die untersuchten Inhalte sind auch ohne vorherige Registrierung auf der Internet-Plattform jederzeit einzusehen. Somit können auch die Nutzerprofile bedenkenlos betrachtet werden. Diese geben keine Informationen preis, da außer dem Pseudonym keine weiteren Zusatzdaten im Profil der einzelnen Forenmitglieder vorzufinden sind. Es bestand folglich keine Notwendigkeit, einen Schutz für die zitierten Nutzer zu konstruieren. Vielmehr besteht durch die Offenlegung der Pseudonyme die Möglichkeit, bei mehrfachen Wortmeldungen verstärkt

Zusammenhänge im Rahmen der Interaktionsstrukturen zu erkennen und einzelne Beiträge über längere Sicht besser zuordnen zu können.

Eine weitere Grenze der vorliegenden Untersuchung besteht im begrenzten Analyseumfang von neun Threads mit maximal 20 Beiträgen. Die Gesamtanzahl von 169 Wortmeldungen ist keinesfalls als repräsentativ für alle ähnlichen Beratungsapparate zu werten. Durch die exemplarischen Darstellungen soll bezüglich der aufgeworfenen Fragestellung, wie bereits angesprochen, ein besseres Verständnis und ein tieferer Einblick in die Interaktionsstrukturen und Kommunikationsformen eines Online-Beratungsforums geschaffen werden.

## **6. Zusammenfassung und Diskussion**

Mittels der konversationsanalytischen Methodik wurden in dieser Forschungsarbeit verschiedene Ergebnisse ermittelt. Eine erste Eingrenzung fand in der Auswahl der Thread-Themen zur Problematik der Selbstverletzung und Depression statt.

Im Zentrum der vorliegenden Analyse stand die Untersuchung sprachlicher Besonderheiten in einem Online-Beratungsforum. Dabei fand eine quantifizierende Auswertung der aufgefundenen Emoticons statt. Des Weiteren wurden stilistische Mittel wie Asterisken oder das Schreiben von Worten in Großbuchstaben exemplarisch präsentiert. Die fehlenden mimischen und gestischen Aspekte konnten im Online-Beratungsforum dadurch zwar nicht völlig kompensiert werden, jedoch halfen die besonderen Sprachformen bei der Einschätzung des emotionalen Zustandes des Verfassers.

Zusammenfassend lässt sich hinsichtlich der Ergebnisse festhalten, dass bei dem Großteil der Threads bereits innerhalb der ersten 20 Beiträge nach dem Start-Post eine wesentliche Verbesserung des anfangs schier aussichtslosen Zustands des Ratsuchenden zustande gekommen war. Durch das Teilen persönlicher Leidenswege wurde eine gemeinsame Gesprächsbasis geschaffen, welche den Ratsuchenden häufig Hemmungen nahm, da sie sich in ihrem Schicksal nicht weiterhin als einsam und alleine betrachteten.

Auch der Selbsthilfe-Charakter beim Niederschreiben der angestauten Sorgen und Probleme ist ein weiterer positiver Faktor der Online-Beratungsplattform, da sich die Betroffenen durch das Schildern ihrer eigenen Situation intensiv mit den vergangenen Ereignissen auseinandersetzen.

Einige ausdrückliche Lobausprüche bezüglich der Gemeinschaft innerhalb des Forums bezeugen die positive Resonanz der User im Hinblick auf das Online-Beratungsangebot. So schreibt Nutzerin „phoebe93“: *„Wow was soll ich sagen. Das ist einfach der tollste Club der Welt. (Die Schicksalskinder; die Schlusslichter, die Liga der Außergewöhnlichen). Bin gerade total gerührt. Vielleicht gibt es ja doch noch Hoffnung für die Menschheit. Solange es Menschen wie uns gibt. Hätte nie gedacht das mir eigentlich Fremde, denen es selbst nicht viel besser geht oder sogar schlechter als mir so hilfsbereit sind und so wahnsinnig nett und so... einfach nur toll. Das ist echt stark.“*

Selbst wenn der Computer keinen Ersatz für persönliche Face-to-Face-Gespräche darstellen kann, so ist die Online-Beratung dennoch ein wichtiger Faktor innerhalb der gesamten Beratungslandschaft geworden. Die Anonymität, Orts- und Zeitungebundenheit sind elementare Bausteine dieser Erfolgsgeschichte. Gerade bei sehr sensiblen Themen wie Selbstverletzung ist die textbasierte Beratung aber eher als Anstoß der betroffenen Mitglieder auf den richtigen Weg zu betrachten. Besteht akute Gefahr für das Wohl der Nutzer, so sind hier reale, therapeutische Gespräche mit eventueller stationärer Unterbringung in dementsprechenden Kliniken unumgänglich. Die Online-Beratung ist dennoch zu einer bereichernden Alternative geworden, um sich kurzfristig Hilfe, Verständnis und Ratschläge einzuholen.

Als Methode für die Untersuchung wurde die Konversationsanalyse gewählt. Diese beschäftigt sich, wie bereits geschildert, mit Interaktionen zwischen zwei oder mehr Personen. Frühere Studien wendeten diese Forschungsmethode in erster Linie zur Analyse gesprochener Sprache an (Orthmann, 2004). Es stellt sich also die Frage, ob die Foren-Kommunikation eine Art der Kommunikation darstellt, die sich mit Hilfe der Konversationsanalyse untersuchen lässt. Claudia Orthmann (2004) wendete die Konversationsanalyse im Rahmen der Chat-Kommunikation an, was mit einem synchronen Kommunikationsfluss einhergeht. Bei der Foren-Kommunikation kann hingegen auch sequenzanalytisch vorgegangen werden, da die verschiedenen Beiträge stets einen Bezug zum vorherigen Beitrag oder dem Startpost verzeichnen. Dies ist als eindeutiger Vorteil gegenüber der Chat-Kommunikation zu werten, denn somit lässt sich auch die soziale Ordnung zwischen den einzelnen Mitgliedern besser untersuchen.

Bei einer Anwendung der Konversationsanalyse auf schriftlich fixierte Inhalte fallen sicherlich die fehlenden visuellen, auditiven und taktilen Hinweisreize ins Gewicht. Diese können teils durch Emoticons, Asterisken oder andere spezielle Sprachformen kompensiert werden. Ein vollständiger Ersatz der paralinguistischen Elemente ist bei der textbasierter Kommunikation dennoch nicht möglich. Ähnlich verhält es sich bei Sprechpausen oder Unterbrechungen. Auch hier kann ein Ersatz mittels Auslassungszeichen (...) dargelegt werden. Die Authentizität eines realen Gesprächs wird damit jedoch niemals erreicht. Nichtsdestotrotz kann bei der Foren-Kommunikation an vielen Stellen zwischen den Zeilen gelesen werden, was wiederum dem ausgeprägten sequentiellen Charakter zu verdanken ist.

Sieht man vom Fehlen der paralinguistischen Elemente und der nicht vorhandenen Anwesenheit des Forschers zum Zeitpunkt des Postens der Beiträge ab, so kann die Konversationsanalyse durchaus als geeignete Methode zur Untersuchung von Foren-Kommunikation bezeichnet werden. Vor allem gesprächsorganisatorische Prinzipien lassen sich mit Hilfe der Methode gut erkennen. Die induktive Herangehensweise eröffnet dem Forscher dabei unbegrenzte Möglichkeiten, den Fokus spontan auf ein anderes Phänomen zu konzentrieren. Mit Sicherheit können niemals die exakten Ergebnisse einer realen Konversationsanalyse mit vorhandenen Hinweisreizen erreicht werden. Für die Untersuchung textbasierter Inhalte im Rahmen einer virtuellen Gemeinschaft ist die Methode aber durchaus anwendbar, da sie sowohl soziale

Interaktionsstrukturen und internetspezifische Eigenheiten als auch psychologische Einzelphänomene facettenreich beleuchten kann.

## Anmerkungen

[1] Bei der BKE-Jugendberatung handelt es sich um ein Online-Beratungsangebot der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung für Jugendliche und junge Erwachsene.

## Literatur

- Beißwenger, M. (1999). *Kommunikation in virtuellen Welten: Sprache, Text und Wirklichkeit*. Magisterarbeit im Fach Germanistik, Universität Heidelberg, Heidelberg.
- Bergmann, J. (1995). Konversationsanalyse. In U. Flick, E. v. Kardorff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch qualitativer Sozialforschung* (S. 213-218). Weinheim: PVU.
- Brunner, A., Engelhardt, E. & Heider, T. (2009). Foren-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 79-91). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Eberle, T. S. (1997). Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In R. Hitzler & A. Honer (Hrsg.), *Sozialwissenschaftliche Hermeneutik* (S. 245-279). Opladen: Leske + Budrich.
- Epston, D. & White, M. (2006). *Die Zahlung der Monster. Der narrative Ansatz in der Familientherapie*. Heidelberg: C. Auer.
- Haase, M., Huber, M., Krumeich, A. & Rehm, G. (1997). Internetkommunikation und Sprachwandel. In R. Weingarten (Hrsg.), *Sprachwandel durch Computer* (S. 51-85). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Hünniger, J., Metzinger, N., Storch, S. & Bredl, K. (2011). Liebeskummer im Netz - Mental Health Support in virtuellen Selbsthilfeforen. *Medien und Gesundheitsförderung*, 56(6), S. 97-112.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Klett-Cotta
- Krause, S. (1997). *Kommunikation im Internet: Chatten im IRC als Form des Gesprächs*. (Magisterarbeit, privat zugesandt). Universität Siegen, Siegen.
- Meier, S., Wunsch, C., Pentzold, C. & Welker, M. (2010). Auswahlverfahren für Online-Inhalte. In M. Welker & C. Wunsch (Hrsg.), *Die Online-Inhaltsanalyse. Forschungsobjekt Internet. Neue Schriften zur Online-Forschung Band 8* (S. 103-123). Köln: Halem Verlag.

- Orthmann, C. (2004). *Strukturen der Chat-Kommunikation: konversationsanalytische Untersuchung eines Kinder- und Jugendchats*. (Dissertation). FU Berlin, Berlin.
- Psathas, G. (1995). *Conversation Analysis. The Study of Talk-in-Interaction. Qualitative Research Methods Series 35*. Sage Publications: A Sage University Paper.
- Reindl, R. (2009). Onlineberatung–zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung. *Journal für Psychologie, 17*(1).
- Reindl, R., Hergenreider, M. & Hünninger, J. (2012). Schriftlichkeit in virtuellen Beratungssettings. In H. Geissler & M. Metz (Hrsg.), *E-Coaching und Online-Beratung* (S. 339-357). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Runkehl, J., Schlobinski, P. & Siever, T. (1998). *Sprache und Kommunikation im Internet*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Schmidt, W. (2000). *Geschichte der deutschen Sprache. Ein Lehrbuch für das germanistische Studium* (8. Auflage). Leipzig: S. Hirzel.
- Schönfeldt, J. (2001). Die Gesprächsorganisation in der Chat-Kommunikation. In M. Beißwenger (Hrsg.), *Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld* (S. 25-53). Stuttgart: ibidem.
- Siekmeier, T. (2006). *Onlineberatung für Senioren. Psychosoziale Beratung im Internet als ergänzendes Angebot der Altenhilfe*. Marburg: Tectum-Verlag.
- Storrer, A. (2002). Sprachliche Besonderheiten getippter Gespräche: Sprecherwechsel und sprachliches Zeigen in der Chat-Kommunikation. In M. Beißwenger (Hrsg.), *Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Bd. 1* (S. 3-24). Stuttgart: ibidem.
- Wallace, P. (1999). *The psychology of the Internet*. New York: Cambridge University Press.
- Weinhardt, M. (2009). *E-Mail-Beratung: Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Werder, L. v. (1995). *Schreib- und Poesietherapie. Eine Einführung* (2. Auflage). Weinheim: Psychologie Verlags Union.