

Wie neue Medientechnologien unser Kommunikationsverhalten verändern

Kommunikative Erreichbarkeit mittels Mobile Messaging am Beispiel *WhatsApp* - Freude oder Belastung?

Ksenia Churkina

Abstract

Eine Verschiebung der Kommunikation in Richtung Digitalisierung und die massenhafte Verbreitung der mobilen medienkonvergenten Geräte – Mobiltelefone, Smartphones, Tablets – führt zu der Bildung neuer mobiler Kommunikationsformen und zunehmender Erreichbarkeit. Aus kommunikationswissenschaftlicher Perspektive beschäftigt sich dieser Forschungsbericht mit der Bedeutung von mobiler Erreichbarkeit am Beispiel Instant Messaging WhatsApp und seiner Auswirkung auf das alltägliche Kommunikationsverhalten. Dabei liegt die Aufmerksamkeit auf dem „Erreichbarkeits-Dilemma“ (vgl. Lange 1999: o.S.) sowie der Medientheorie von McLuhan. Zur Frage der Wahrnehmung der ständigen Erreichbarkeit werden Daten einer qualitativen Untersuchung vorgelegt, für die acht problemzentrierte Interviews durchgeführt wurden. Die Untersuchungsergebnisse konnten zu einem besseren Verständnis des „Erreichbarkeits-Dilemmas“ und infolge zu einer bewussten Auswahl geeigneter Umgangsformen mit der ständigen Erreichbarkeit führen.

Keywords

mobile Kommunikation, *WhatsApp*, Medientheorie, Erreichbarkeits-Dilemma, problemzentrierte Interviews

Zitiervorschlag

Churkina, Ksenia (2015): Wie neue Medientechnologien unser Kommunikationsverhalten verändern. Kommunikative Erreichbarkeit mittels Mobile Messaging am Beispiel *WhatsApp* - Freude oder Belastung? In: kommunikation.medien, Sonderausgabe: Change – Wandel der Leitmedien [journal.kommunikation-medien.at].

kommunikation.medien

Onlinejournal des Fachbereichs

Kommunikationswissenschaft

Universität Salzburg

ISSN 2227-7277

Sonderausgabe / Juni 2015

sonder
kommunikation.medien
Fenster

<http://www.kommunikation-medien.at>



1 Einleitung

Die Medientechnologien im 21. Jahrhundert stehen unter dem Vorzeichen umfassender Konvergenz. Als bestes Beispiel hierfür gilt das Internet, bei dem sich das Moment der Konvergenz mit einer ausgeprägten Globalisierung der Kommunikation verbindet. Mit der steigenden Bedeutung des Internets geht eine Verschiebung der Kommunikation in Richtung Digitalisierung einher. Die massenhafte Verbreitung von mobilen medienkonvergenten Geräten, wie Mobiltelefonen, Smartphones oder Tablets führt zu einer Bildung neuer mobiler Kommunikationsformen. Die Zahl der heruntergeladenen zusätzlichen mobilen Anwendungen - sogenannte Social-Media-Apps – steigt stetig und ändert die Social-Media-Landschaft. Eine besonders tragende Rolle spielt dabei die mobile Kommunikationsapplikation *WhatsApp*, die jeden Monat etwa 400 Millionen aktive Nutzerinnen und Nutzer zu verzeichnen hat (vgl. Koum 2013: o.S.). Es lässt sich behaupten, dass *WhatsApp* von vielen Nutzerinnen und Nutzern im Minutenakt benutzt wird, unabhängig davon, wo sie sich gerade befinden. Es ist von gesellschaftlicher und wissenschaftlicher Relevanz, den Instant Messenger *WhatsApp* näher zu erforschen. Eine intensive Nutzung der mobilen kommunikativen Anwendungsmöglichkeiten durch das Internet führt zu einer Raumüberwindung durch Erreichbarkeit und Verbundenheit. In der mobilen Gesellschaft herrscht die Gleichzeitigkeit: getrennt vom Gegenüber zu sein und gleichzeitig mit ihm in wirklichem Kontakt zu sein (vgl. De Waal 2011: 27). Die Geschwindigkeit der Kommunikationsübermittlung löst Raum- und Zeitkonzepte auf. Eine Vernetzung, die über die face-to-face Kommunikation hinausgeht, setzt mobile Erreichbarkeit durch elektronische Medientechnologien voraus. Durch die Vernetzung der Gesellschaft ‚schrumpft‘ die Erde und formt sich zu einem ‚globalen Dorf‘. Die ständig zunehmende Erreichbarkeit ist die ‚Nahrung‘ für die Einwohnerinnen und Einwohner von McLuhans ‚Global Village‘, wo sich Raum- und Zeitwahrnehmung verändern (vgl. McLuhan 2001: 177). Die ständige Erreichbarkeit hat nicht nur auf das Kommunikationsverhalten Auswirkungen, sondern bewirkt auch einen miteinhergehenden gesellschaftlichen Zwang nach ständiger Erreichbarkeit, der verstärkte Kontrollmöglichkeiten eröffnet. Die ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ muss heutzutage regelrecht begründet werden (vgl. Burkart 2007: 59). Eine Erfindung von Ausreden und die Abgabe von Erklärungen werden oft als Belästigung wahrgenommen. Dabei „stößt man auf ein paradox anmutendes Erreichbarkeitssyndrom: Man will andere erreichen ohne selbst immer erreichbar zu sein“ (Höflich 2001: 7). Dies zeigt, dass das Phänomen der Erreichbarkeit ein aktuelles und wichtiges Thema ist. In der vorliegenden Forschungsarbeit wird der These nachgegangen, dass menschliches Kommunikationsverhalten durch kommunikative Erreichbarkeit beeinflusst wird. Aus diesem Grund beschäftigt sich dieser Forschungsbericht mit der Bedeutung von kommunikativer Er-

reichbarkeit am Beispiel Instant Messaging *WhatsApp* und seiner Auswirkung auf das alltägliche Kommunikationsverhalten von Nutzerinnen und Nutzern. Die Forschungsarbeit lenkt die Aufmerksamkeit auf das „Erreichbarkeits-Dilemma“, das empirisch überprüft wird. Daraus folgt die zentrale Forschungsfrage, wie sich kommunikative Erreichbarkeit auf die Emotionen und das Verhalten der Nutzerinnen und Nutzern auswirken kann. Dabei wird untersucht, ob das *Erreichbarkeits-Dilemma* bei den Befragten vorliegt und wie diese Ambivalenz wahrgenommen wird.

Um den oben erwähnten Fragen nachgehen zu können, wurde eine empirische Untersuchung in Form eines qualitativen Leitfadeninterviews durchgeführt. Als theoretische Basis für den vorliegenden Forschungsbeitrag dienen die Medientheorie von McLuhan und das *Erreichbarkeits-Dilemma*.

Der vorliegende Beitrag stellt zunächst eine Charakterisierung von Instant Messaging *WhatsApp* als eine neue Kommunikationsform vor und deren Besonderheiten sowie spezifische Funktionen, die für die Untersuchung relevant sind. Im Weiteren wird näher auf den theoretischen Hintergrund dieser Thematik eingegangen. Dieser gibt einen Überblick über die Medientheorie von McLuhan und über das *Erreichbarkeits-Dilemma*. Im nächsten Teil wird schließlich auf die Methode eingegangen sowie auf den konkreten Untersuchungsablauf und auf die Durchführung der Untersuchung. Im vorletzten Teil werden allgemeine Ergebnisse der qualitativen Forschung präsentiert. In einer abschließenden Diskussion werden die wichtigsten Erkenntnisse zusammengefasst.

2 Das theoretische Fundament

Mit diesem Kapitel wird das theoretische Fundament der Forschungsarbeit gelegt. Dazu wird zuerst eine Charakterisierung von Instant Messaging *WhatsApp* als eine neue Kommunikationsform vorgestellt und deren Besonderheiten sowie spezifische Funktionen erläutert. Des Weiteren werden das *Erreichbarkeits-Dilemma* und die Medientheorie von McLuhan dargestellt.

2.1 *WhatsApp* als neue Kommunikationsform

Zunächst soll der Begriff des mobilen Instant Messaging abgegrenzt werden. Instant Messaging sind alle serverbasierten Dienste, die eine „zeichenbasierte Kommunikation in Echtzeit ermöglichen“ (Gabler Wirtschaftslexikon Online 2009: o.S.). Im Fall des mobilen Instant Messaging findet diese Kommunikation zwischen mobilen Endgeräten

wie Smartphones, Mobiltelefonen oder Tablets statt. In dieser Untersuchung beziehen sich alle folgenden Bezeichnungen wie ‚Messenger‘ oder ‚Instant Messenger‘ auf die mobile Variante. *WhatsApp* dient dem menschlichen Grundbedürfnis zu kommunizieren und ermöglicht den kostenfreien unbegrenzten Austausch von Text- und Bildinhalten sowie Video- und Audiodateien. Über *WhatsApp* können Nachrichten und Sprachnachrichten unbegrenzter Länge an einzelne oder viele Empfängerinnen und Empfänger in einer Gruppe verschickt werden. Die Gruppenkommunikation gehört zu den wichtigsten Eigenschaften von *WhatsApp*, die über die Bildung sogenannter Gruppen-Chats funktioniert. *WhatsApp* ist eine Kommunikationsapplikation, die nur auf internetfähigen Mobiltelefonen verwendet werden kann. Die Nutzerinnen und Nutzer haben die Möglichkeit, Profilbilder einzurichten und ihren Status anzugeben. Weiters verfügt *WhatsApp* über die Lesebestätigungs-Funktion ‚gelesen - nicht-gelesen‘. Der Statusindikator wird beim Versenden angezeigt. Ein Haken informiert, ob eine Nachricht erfolgreich an den *WhatsApp* Server übertragen wurde, und ein Doppelhaken informiert, ob eine Nachricht an das Mobiltelefon des Gegenübers übertragen wurde. Über den blauen Doppelhaken zeigt die App an, ob eine Nachricht von der Empfängerin oder vom Empfänger gelesen wurde, was für zahlreiche Nutzerinnen und Nutzer einen Eingriff in die Privatsphäre bedeutet. Des Weiteren können Nutzerinnen und Nutzer sehen, wann deren Kommunikationspartnerin oder Kommunikationspartner ‚zuletzt online‘ war. ‚Zuletzt online‘-und die Lesebestätigungs-Funktion ermöglichen eine soziale Kontrolle über das Gegenüber, diese lassen sich aber deaktivieren. Bei einer Deaktivierung werden die beiden Funktionen auch für einen selbst unsichtbar.

2.2 Das Erreichbarkeits-Dilemma

Die Wechselwirkung aus ständiger Erreichbarkeit und eigener Privatsphäre kann als das „Erreichbarkeits-Dilemma“ (vgl. Lange 1999 : o.S.) bezeichnet werden, wo einerseits die ständige Erreichbarkeit Anderer begrüßt wird, man aber nicht das Gleiche für Andere in Bezug auf sich selbst gelten lassen möchte. Feldhaus (2003: 27) beschreibt diese Wechselwirkung als eine Art Ambivalenz. Aus der ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ resultiert die Frage nach der Rechtfertigung. Da eine ständige potenzielle Erreichbarkeit gefordert wird, entstehen hierbei eine Form der sozialen Kontrolle und der soziale Druck, sich rechtfertigen zu müssen. Darüber hinaus könnte eine ständige Erreichbarkeit die Privatsphäre der Nutzerinnen und Nutzer verletzen. Dieser Prozess wird mit zunehmender Tendenz als Belastung wahrgenommen. Die vorliegende Untersuchung hat das Ziel, diese Ambivalenz empirisch zu überprüfen und aufzuzeigen, wo diese Situationen auftreten und wie die Nutzerinnen und Nutzer darauf reagieren.

2.3 Die Medientheorie Marshall McLuhans

In den 60-er Jahren schrieb der kanadische Philosoph und Literaturwissenschaftler Marshall McLuhan in seinem Buch ‚Global Village‘ von einer Veränderung der Gesellschaft durch ununterbrochene Kommunikation und einen verstärkten Einfluss der Medientechnologien auf die gesellschaftliche Ordnung. Diese vorausschauenden Prognosen machen seine Medientheorie bis heute zu einer wichtigen Grundlage der Kommunikationswissenschaft, die sich mit den Wechselwirkungen von Menschen und neuen Medientechnologien auseinandersetzt. Die elektronischen Medien haben Einfluss auf unsere Kultur, unsere Werte und unsere Einstellungen. Sie werden dadurch einer Veränderung unterzogen und dies könnte zum Verlust der eigenen Identität führen (vgl. McLuhan 2001: 175). In dem vorliegenden Forschungsbericht wird untersucht, wie sich die neue Kommunikationsform *WhatsApp* auf das Kommunikationsverhalten von Probandinnen und Probanden und auf die gesellschaftliche Ordnung auswirkt. Da McLuhan der Ansicht ist, dass Veränderungen häufig sehr schnell stattfinden, dass sich die Menschen ihrer nicht bewusst sind und neue Medientechnologien unterbewusst annehmen, wird im empirischen Teil der Arbeit zu einem Überdenken des Kommunikationsverhaltens aufgefordert. Im Zentrum steht dabei die Frage, wie die Individuen mit Mobiltelefon und *WhatsApp* umgehen. Nach McLuhan (2001: 175) dienen neue Medientechnologien unserer Bedürfnisbefriedigung und sind eine Erweiterung unserer Sinne beziehungsweise unseres Bewusstseins. Im empirischen Teil des Beitrags wird ein Augenmerk auf die Bedürfnisse der Probandinnen und Probanden gelegt, die mittels der neuen Kommunikationsform *WhatsApp* unterbewusst befriedigt werden. McLuhan hatte vor, ein Bewusstsein für neue Medientechnologien zu entwickeln. Die Nutzerinnen und Nutzer treffen selbst eine Entscheidung über die Nutzung der Medien. Sie entwickeln aus einer passiven Aufnahme eine aktive Gestaltung der Medien. Daraus entsteht Kontrolle in der Gesellschaft und das öffentliche Denken wird gesteuert. Der Begriff ‚globales Dorf‘, den McLuhan einführte, lässt sich folgenderweise beschreiben: Eine intensivere Nutzung der mobilen kommunikativen Anwendungsmöglichkeiten durch das Internet führt zu einer Raumüberwindung durch Erreichbarkeit und Verbundenheit. *WhatsApp* bringt die Menschen an einem Ort zusammen, obwohl sie sich geographisch an unterschiedlichen Orten befinden können. Im elektronischen Dorf herrscht die Gleichzeitigkeit: Getrennt vom Gegenüber zu sein und gleichzeitig im Kontakt mit ihm zu stehen. Dabei verändert sich die Raum- und Zeitwahrnehmung. Der Tag- und Nachtrhythmus wird einem Wechsel unterzogen. Die Rollen von Senderin und Sender, Empfängerin und Empfänger können sich abwechseln. Im globalen Dorf von McLuhan werden die ‚Teile‘ von Begegnung aus der Kommunikation herausgenommen, entweder wird nur Stimme oder es werden Stimme und Bild übermittelt.

Daraus wird aber die ‚ganze‘ Kommunikation konstruiert. Dabei wird die sinnliche Wahrnehmung ersetzt, ohne zu bemerken, dass wir uns gleichzeitig hier und woanders befinden. (vgl. De Waal 2011: 28). Das ist ein Lernprozess, der schnell zur Gewohnheit wird, „sodass wir das elektronisch vermittelte Artefakt ‚selbstverständlich‘ als Wirklichkeit empfinden“ (De Waal 2011: 28).

3 Methode

Um den oben erwähnten Fragen nachgehen zu können und möglichst aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, wurde eine empirische Untersuchung in Form qualitativer Leitfadeninterviews durchgeführt. Eine Befragung in Form problemzentrierter Leitfadeninterviews wurde in einem Zeitraum von zwei Wochen an Personen zweier Altersgruppen im Alter von 21 - 27 und 30- 45 Jahren durchgeführt. Die Wahl dieser Zielgruppen lässt sich damit begründen, dass die erste Altersgruppe mit der Digitalisierung groß geworden ist, während sich die zweite Altersgruppe an die neuen Medientechnologien anpassen muss. Eine weitere Eingrenzung ist nicht relevant, weil die Nutzung von Social Software und deren Auswirkungen auf das alltägliche Kommunikationsverhalten nicht auf das Geschlecht, die Region oder andere Kriterien beschränkt ist. Die Anzahl der Stichprobe wurde mit acht Teilnehmerinnen und Teilnehmern festgelegt, die anhand des Schneeballsystems selektiert wurden (vgl. Brosius et.al. 2009: 83).

Für die Interviews wurde ein Leitfaden erstellt, welcher folgende Themenblöcke umfasst: Allgemeine Grundeinstellungen zu *WhatsApp*; Kontrolle; Zeit; Erreichbarkeit mittels *WhatsApp*; Verhalten, Reaktion und Emotionen. Dabei wurden die persönlichen Nutzungsgründe und Grundeinstellungen zur mobilen Kommunikationsform untersucht. Warum wird diese Form der Kommunikation ausgewählt? Wie häufig wird *WhatsApp* verwendet? Es werden positive bzw. negative Aspekte von *WhatsApp* abgefragt. Entstehen Ärgernisse, wenn Freundinnen oder Freunde der Probandinnen und Probanden kein *WhatsApp* nutzen bzw. erwarten *WhatsApp* zu nutzen?

Im Themenblock ‚Kontrolle‘ wird abgefragt, ob die ‚zuletzt online-Funktion‘ bzw. die ‚gelesen-nicht-gelesen-Funktion‘ von *WhatsApp* beachtet wird. Da die ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ nach Burkart (2007: 59) heutzutage regelrecht begründet werden muss, ist es relevant zu fragen, ob die Probandinnen und Probanden ihre eigene ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ begründen und wie ihre eigene Reaktion auf die ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ der Anderen ist.

Da die immerwährende Kommunikation die Raum-und Zeitwahrnehmung beeinflusst, wird gefragt, ob diese subjektive Zeitwahrnehmung sich auf das Kommunikationsverhalten auswirkt (vgl. McLuhan 2001: 177). Wie beurteilen die Menschen Instant-Messaging in Relation zur vorhanden Zeit (Zeitverschwendung, Zeitersparnis)?

Im Themenblock ‚Erreichbarkeit mittels *WhatsApp*‘ sollen jene Situationen erforscht werden, in denen das *Erreichbarkeits-Dilemma* auftritt. Dabei ist wichtig, wie diese Ambivalenz von den Probandinnen und Probanden wahrgenommen wird. In welchen Situationen tritt ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ auf? Wird die kommunikative Erreichbarkeit mittels *WhatsApp* mehr als Freude oder als Belastung empfunden?

In Bezug auf die Forschungsfrage wird der Schwerpunkt insbesondere auf die Emotionen der Probandinnen und Probanden sowie deren Reaktionen und Verhaltensweisen bei Erreichbarkeit und ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ gelegt. Wie fühlen sich die Befragten, wenn ihre *WhatsApp*-Nachrichten nicht beantwortet werden? Wann entsteht Ungeduld und Ärger bei der Kommunikation? In welchen Situationen wird die Nutzung von *WhatsApp* als angenehm empfunden? Wann wird die ständige Erreichbarkeit als Freude oder Belastung angesehen? Fühlen die Probandinnen und Probanden sich bei Messaging-Apps unter Druck gesetzt, sofort zu antworten? Folgt ihre eigene Reaktion auf *WhatsApp*-Nachrichten sofort? Wie reagieren die Probandinnen und Probanden, wenn sie nicht erreichbar sein wollen? Stört es, wenn das Gegenüber bei persönlichen Treffen ständig auf das Handy blickt?

Die acht Interviews wurden im April 2015 durchgeführt. Die Durchschnittsdauer eines Interviews betrug 15 Minuten. Das Interview bestand aus einer Kombination von offenen und geschlossenen Fragenkomplexen. Die Zeiten variierten aufgrund der Antworten der Probandinnen und Probanden, wobei sich einige wesentlich kürzer äußerten als andere. Jedes Interview wurde während der Durchführung aufgezeichnet und später transkribiert. Die Auswertung der problemzentrierten Interviews erfolgte durch eine zusammenfassende Inhaltsanalyse nach Mayring (2002: 114), bei der die Transkripte schrittweise und systematisch analysiert, sowie inhaltlich kategorisiert wurden. Die Auswertungskategorien wurden zum größten Teil aus dem oben genannten Themenfeld heraus entwickelt. Folgende Kategorien wurden dabei herausgebildet:

Häufigkeit der Nutzung von *WhatsApp*, Gründe der Nutzung und allgemeine persönliche Grundeinstellungen zu *WhatsApp*, Erreichbarkeit mittels *WhatsApp*, ständige Erreichbarkeit als Freude oder Belastung, Freude mittels *WhatsApp*, Ungeduld und Ärger mittels *WhatsApp*, Datensicherheit, Verhalten und Strategien im Umgang mit *WhatsApp* und Mobiltelefon, *WhatsApp* als Zeitersparnis, *WhatsApp* als Zeitverschwendung, Emotionen durch die Nutzung von *WhatsApp*, Kontrolle mittels *WhatsApp*.

4 Empirische Ergebnisse

Nach dem Aufbau des theoretischen Rahmens, geht es im zweiten Teil des Beitrags um die empirische Untersuchung. In diesem Teil werden nun die Ergebnisse der Untersu-

chung präsentiert. An dieser Stelle sollen die Ergebnisse aller acht Interviews zusammengeführt und hinsichtlich der Forschungsfrage interpretiert werden. Ein sehr interessantes Ergebnis stellt die Tatsache dar, dass es keinen Unterschied bei der *WhatsApp*-Nutzung zwischen den beiden Altersgruppen gibt. Daher wird dieses Merkmal der Stichprobe bei der Präsentation der Ergebnisse nicht in Betracht gezogen.

4.1 Allgemeine Einstellungen über *WhatsApp*

Um festzustellen, wie sich ständige kommunikative Erreichbarkeit auf Probandinnen und Probanden auswirkt, sollte zunächst ermittelt werden, welche Bedürfnisse mittels *WhatsApp* befriedigt werden. Im Zentrum standen die Fragen nach den positiven und negativen Aspekten von *WhatsApp* und Fragen nach der Beurteilung bzw. Nutzung der jeweiligen Funktionen. Hier werden die Nutzungsmotive von Probandinnen und Probanden dargestellt und erläutert. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigten, dass die Kommunikation mittels *WhatsApp* zu den favorisierten Aktivitäten der Nutzerinnen und Nutzer zählt. Die Gründe dafür sind, dass die Textzeichen unbeschränkt und kostenfrei zur Verfügung stehen und somit längere Nachrichten als via SMS versendet werden können. Da die Kommunikation mittels *WhatsApp* kostenfrei ist, werden leichter überflüssige Nachrichten verschickt, was zu unüberlegten Antworten führen kann. Von einigen Probandinnen und Probanden wird *WhatsApp* nur für äußerst kurze Mitteilungen oder für Terminabsprachen verwendet. Wenn ein längeres Thema bevorsteht oder etwas Persönliches mitgeteilt werden muss, dann wird das Telefonat bevorzugt (vgl. Interview C: 35-37). Nur ein Befragter empfindet *WhatsApp* als eine gute Alternative für persönliche Distanz (vgl. Interview B: 86-87). Hierbei handelt es sich um Personen bei denen kein unmittelbarer Wunsch nach einem Telefonat besteht (vgl. Interview B: 91-93). Der Kommunikationsdienst *WhatsApp* wird von Probandinnen und Probanden mehrmals täglich genutzt, um bestimmte Kommunikationsabsichten und Bedürfnisse zu erfüllen. Die Erfüllung eines Bindungsbedürfnisses entsteht hauptsächlich durch die Kommunikation mit Verwandten und Freunden. Durch den mehrmals täglichen Bilder- und Nachrichten- Austausch mit dem Gegenüber werden die Probandinnen und Probanden in das Leben der Anderen unterbewusst einbezogen oder lassen die Anderen am eigenen Leben teilhaben. „Schnellere und ortsunabhängige Erreichbarkeit kann die sozialen Bindungen stärken, andererseits aber auch zu Überlastung und Stress führen“ (Döring 2013: 427). Das Einbeziehen in das Leben des Anderen erinnert an das ‚Global Village‘ von McLuhan. *WhatsApp* bietet neue Möglichkeiten zur Kommunikation über Raum- und Zeitgrenzen hinweg, und dient dabei häufig der Pflege internationaler Kontakte. *WhatsApp* ermöglicht den gleichzeitigen Kontakt mit mehreren Leuten und fördert eine gewisse Zusammenarbeit, was uns „eine enorme

Freiheit in dem Ganzen gibt“ (Interview C: 105-109). Die Probandinnen und Probanden zählen neben dem Nachrichtendienst weiteren Vorteile auf wie, Einfachheit, Nützlichkeit, Bequemlichkeit und Geschwindigkeit der Kommunikation. Die Preisgabe von persönlichen Daten in *WhatsApp* bestimmen die Nutzerinnen und Nutzer und jede und jeder soll selbst eine eigene Verantwortung für ihre/seine Daten übernehmen. Folgende negative Aspekte über *WhatsApp* wurden genauer erläutert: „Die Daten, die was man auf *WhatsApp* benutzt, sind nicht wirklich sicher. Es ist sehr leicht an diese Daten zu kommen...und das *Facebook WhatsApp* gekauft hat“ (Interview D: 21-22). „Negativ, dass schon ein gewisser Zwang besteht, dass du jetzt zurück schreibst“ (Interview C : 105-109).

Wenn Bekannte, Freunde oder Verwandte den Messaging-Dienst *WhatsApp* gerne nutzen, muss man sich wehren, um nicht bald selbst die App auf seinem Mobiltelefon aufzufinden: „Am Anfang hab ich mich schon gefragt, warum ich jetzt unbedingt *WhatsApp* installieren sollte...aber es hat sich schon gelohnt“ (Interview D: 82-83). Ein 27-jähriger Unternehmer ärgert sich ab und an, wenn jemand kein *WhatsApp* nutzt: „Es gehört schon irgendwie dazu, dass man *WhatsApp* hat“ (Interview A: 99). Diese Aussagen bekräftigen, dass die aktiven Nutzerinnen und Nutzer aus einer passiven Aufnahme eine aktive Gestaltung der Medien entwickeln. Es besteht ein bestimmter sozialer Druck, *WhatsApp* zu nutzen, so empfindet eine 21-jährige Studentin: „Ich muss allerdings sagen, es besteht schon ein Gruppenzwang, weil in *WhatsApp* ist fast jeder dabei“ (Interview C: 90-92). Dabei lässt sich sagen, dass *WhatsApp* eine bestimmte Macht besitzt. Wenn die Individuen kein *WhatsApp* nutzen, stehen sie unter dem sozialen Druck, die App installieren zu müssen, da sie sich ansonsten sozial ausgegrenzt fühlen könnten.

4.2 Kontrolle mittels *WhatsApp*

Die Nutzerinnen und Nutzer können durch das ‚Häkchensystem‘ und die ‚zuletzt online‘-Anzeige den zeitlichen Verlauf der Kommunikation einschätzen. Beim Versenden von Nachrichten werden insbesondere bei nahestehenden Personen der Statusindikator und die ‚gelesen‘-Funktion von Probandinnen und Probanden beachtet. „Die beachte ich schon, ich finde es ist auch generell ziemlich cool, um zu wissen, dass das Gegenüber die Nachricht auch gelesen hat, damit entstehen keine Kommunikationsprobleme, also keine Missverständnisse oder so was“ (Interview D: 25-27). Folglich beschleunigt die Kontrollfunktion die Kommunikation und erleichtert zugleich die Kontrolle über die Kommunikationspartnerin und den Kommunikationspartner. Dies kann allerdings das Gegenüber auch unter Druck setzen (vgl. Interview C: 70-71). Die Lesebestätigung

„gelesen–nicht-gelesen“, die beim Nachricht-Versenden angezeigt wird verstärkt den Reaktionsdruck.

4.3 Zeit

Döbler (2014: 145) spricht von Zeiten, die früher „einem selbst überlassen waren“ für eigene Gedanken, und heutzutage werden diese Zeiten für Kommunikation genutzt, beispielsweise während einer Busfahrt oder einer Wartezeit (vgl. Interview E: 54).

WhatsApp wird v.a. dann Zeitersparnis zugeschrieben, wenn anhand von Gruppenchats mit mehreren Personen gleichzeitig Informationen ausgetauscht werden können (vgl. Interview C: 57-59). *WhatsApp* wird erst dann als Zeitverschwendung angesehen, wenn die Kommunikation langweilig ist oder unsinnige Nachrichten und Bilder verschickt werden (vgl. Interview E: 56-57; Interview A: 65-66; Interview G: 53; Interview C: 62-66). „Aber grundsätzlich, wenn man sich teilweise Blödsinn hin und her schickt wie Bilder oder sonst irgendetwas, ist es trotzdem lustig, und sobald mir was Spaß macht, ist es für mich keine Zeitverschwendung eigentlich“ (Interview C : 62-66). Wenn eine Möglichkeit besteht, sich mit derjenigen Person persönlich zu treffen oder zu telefonieren, wird *WhatsApp* als Zeitverschwendung betrachtet (vgl. Interview F: 76-78; Interview C: 62-66). Die Probandinnen und Probanden betrachten *WhatsApp* als Zeitverschwendung, wenn Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartner lange Nachrichten schreiben, obwohl das Thema telefonisch in fünf Minuten besprochen werden könnte (vgl. Interview C: 39-43). In diesem Fall wird das Telefonat bevorzugt.

„[...] Zeitersparnis ist eher das Telefonat – das geht kürzer [...]“ (Interview B: 49-51).

Wenn die Möglichkeit besteht, die Zeit der Nutzung selbst zu bestimmen, wird dies als angenehm empfunden. Umgekehrt dazu bewerten die Individuen Kommunikation negativ, wenn es sich um einen unpassenden Zeitpunkt handelt.

4.4 Erreichbarkeit mittels *WhatsApp*

Die Ergebnisse zeigen, dass es für Probandinnen und Probanden wichtig ist, ständig erreichbar zu sein. Wie ein 23-jähriger Student während des Interviews bestätigte: „Eigentlich will ich immer erreichbar sein“ (Interview D: 47). Die Gründe für diese generell positiven Einschätzungen der Erreichbarkeit sind, dass *WhatsApp* in hohem Maße den Organisationsbedarf – kurzfristige Terminänderungen, Organisation von Freizeiten – erleichtert. Die Probandinnen und Probanden können selbst entscheiden, wann sie erreichbar sind. Eine *WhatsApp*-Nachricht wird nur dann aufgemacht und beantwortet oder nicht beantwortet, wenn der Wunsch danach entsteht (vgl. Interview A: 52-53). Ein 27-jähriger Unternehmer gab an: „Es gibt einfach Situationen, wo man nicht zurück schreibt“ (Interview A: 78-79). Dieser Befragte reguliert selber seine Erreichbarkeit, abhängig von seinen Wünschen. Aber wenn keine Reaktion oder keine Antwort des Gegenübers auf seine *WhatsApp*-Nachrichten folgt, entsteht Ärger: „Wenn was dringend ist, wenn man was braucht und dann derjenige „online“ war, aber nicht zurück geschrieben hat, dann es ist natürlich ärgerlich“ (Interview A: 39-40). Der Reaktionsdruck verstärkt sich, wenn der Status des Gegenübers auf ‚online‘ steht. Dadurch signalisiert er seine Bereitschaft zur Kommunikation (vgl. Jucker/Dürscheid 2012: 47). Diese beiden Aussagen von den Befragten zeigen deutlich die von Feldhaus angesprochene Ambivalenz, die einerseits die ständige Erreichbarkeit Anderer wünscht, nicht aber das Gleiche für Andere in Bezug auf sich selbst. Die kommunikative Erreichbarkeit mittels *WhatsApp* empfinden die Probandinnen und Probanden eher als Freude – dennoch drücken zwei Probanden eine neutrale Position aus. „Ich sehe das eher neutral. Weder große Freude, noch ist es ein Ärger, es ist einfach eine Möglichkeit zu kommunizieren“ (Interview G: 100-101). Die Freude tritt vor allem dann auf, wenn ein Wunsch nach Kommunikationsaustausch entsteht oder die Bedürfnisse mittels *WhatsApp* erfüllt werden können. Freude bei *WhatsApp* taucht auch dann auf, wenn „besondere Personen nach langer Zeit wieder schreiben, die man lange nicht mehr gesehen hat, weil sie auf Urlaub waren oder im Ausland oder Auslandsstudium, dann weiß ich, der denkt an mich“ (Interview G: 70-72).

Die fehlende physische Präsenz des Gegenübers erschwert die Zusammenarbeit, wie eine 21-jährige Studentin während des Interviews bestätigte: „Ich muss sagen, wir haben eine *WhatsApp*-Gruppe von unserer Tanzgruppe gehabt und es ist zu enorm viel Missverständnisse gekommen. Also, das war extrem negativ, dass wir das genutzt haben. Wir haben es deswegen auch wieder gelöscht, weil es dann teilweise auch so war, da haben sich die Leute abgemeldet, dann ist was übersehen worden, so ist dann eigentlich ein Chaos rausgekommen, in dem Sinne“ (Interview C: 94-98). Da im globalen Dorf von McLuhan die ‚Teile‘ von Begegnung aus der Kommunikation herausgenom-

men werden, entstehen oft Missverständnisse, die zu Ärgernissen führen können (vgl. Interview B: 36-37). Die Probandinnen und Probanden empfinden den dauernden Klingelton von *WhatsApp* als störend: „Wenn man jetzt zum Beispiel einen Gruppenchat hat, der über 10 Teilnehmer hat, und du möchtest eigentlich deine Ruhe haben und auf einmal kommt dann immer (ding) (ding) (ding) die ganze Zeit und du bist dann sehr verleitet die ganze Zeit, dass du nachschaust. Es könnte was Wichtiges in dem Sinn sein, was es dann nicht ist, ist dann ein bisschen nervig“ (Interview C: 78-82).

„Wenn jemand kurze Nachrichten nacheinander schreibt, nervt dann der Ton sehr auf Dauer“ (Interview B: 76-78; Interview A: 104-108). Diese Aussagen bestätigen, dass der ständige Klingelton von *WhatsApp* als Belastung angesehen wird.

Es kristallisierte sich sehr deutlich heraus, dass die Befragten gerne erreichbar sein möchten, jedoch nicht rund um die Uhr. Die ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ kommt meistens in folgenden Situationen vor: während der Arbeit, im Kino, beim Abendessen, im Familienkreis etc. Die Befragten empfinden die Kommunikation mittels *WhatsApp* als störend, wenn sie gerade anderweitig beschäftigt sind. „Ich finde, dass man ab und zu einfach Zeit braucht, wo man seine Ruhe hat und nicht erreichbar sein muss“ (Interview C: 46-47). Für seine Entscheidungen braucht das Individuum Einsamkeit, denn es kann nur aus der Position ‚Ich (allein)‘ eine klare ‚Perspektive‘ gewinnen (vgl. De Waal 2011: 30).

4.5 Verhalten, Reaktion und Emotionen

Wenn die Probandinnen und Probanden nicht erreichbar sein wollen, schalten sie das Mobiltelefon aus, öffnen die *WhatsApp*-Nachricht nicht oder stellen das Mobiltelefon auf lautlos. „Wenn ich meine Ruhe haben will, dann schalte ich mein Handy entweder gar nicht ein oder stelle auf lautlos“ (Interview H: 43-44). Ein Großteil der Probandinnen und Probanden schaltet sein Mobiltelefon über Nacht aus und erst am Morgen wieder ein.

Weiters reagieren die Probandinnen und Probanden i.d.R. nicht sofort auf *WhatsApp*-Nachrichten. Die umgehende Reaktion variiert von der Wichtigkeit der Senderin oder des Senders. „Es kommt immer drauf an, wer mir schreibt [...]“ (Interview C: 50-51). Kaum jemand würde die von Ehefrau und Ehemann oder des besten Freundes und der besten Freundin verschickte Nachricht ignorieren. Die Erwartungen erfolgen in diesem Fall von beiden Seiten – von Senderin oder Sender und Empfängerin oder Empfänger. McLuhan zufolge wechseln die Rollen von Senderin oder Sender und Empfängerin oder Empfänger ab. Die Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartner stehen entsprechend unter Reaktionsdruck und es besteht von beiden Seiten die Erwartung,

dass eine umgehende Reaktion des Anderen erfolgen wird (vgl. Jucker/Dürscheid 2012: 47). Die Probandinnen und Probanden bestätigen diese Aussage. Ein 24-jähriger Student gab an: „Das hängt wiederum stark von Personen ab, ob sie mir nah stehen oder nicht. Die mir nah stehen ärgert mich sehr, weil ich von denen eine Antwort erwarte, bei anderen ist es mir eigentlich egal“ (Interview B: 60-62). Wenn die Erwartungen nicht erfüllt werden können, fühlen sich die Probandinnen und Probanden unwohl: „Mag ich nicht, mag ich ehrlich nicht, vor allem wenn ich jetzt ganz nett schreibe und nichts zurück kommt und ich sehe es ganz genau, dass er es gelesen hat, ist es unangenehm“ (Interview C: 74-75). Eine Erklärung hierfür könnte sein, dass das Verhalten des Gegenübers, welches als Zurückweisung oder Missachtung interpretiert wird, vom Individuum emotional als negativ bewertet wird. Der Grund dafür ist, dass eine Befriedigung gegenwärtiger Bedürfnisse verhindert wird (vgl. Schumacher 2006: 248). Auch bei einem 39-jährigen Angestellten entsteht Ärger, wenn keine Antwort von der Kommunikationspartnerin/vom Kommunikationspartner erfolgt: „Unangenehm, Ärger vielleicht weniger, aber ich versuche weniger mit Ärger zu reagieren“ (Interview F: 87-88).

„Personen, die von virtueller sozialer Ausgrenzung betroffen sind, erleben dies als höchst unangenehm und belastend“ (Barth 2013: 80). Aus dieser Sicht kann die mobile Kommunikation mittels *WhatsApp* negative Auswirkungen auf die emotionale Befindlichkeit der Rezipientinnen und Rezipienten haben. Wenn die Privatsphäre verletzt wird, ruft dies Ärgernisse hervor: „Wenn jemand fordert, zurück zu schreiben, das ist nervig“ (Interview A: 78-79). Ein 23-jähriger Student versucht die ‚Rechte‘ auf ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ des Gegenübers zu verstehen. „Ich denke mir, das hat schon einen Grund und warte auf die Antwort. Wenn ich keine Antwort bekomme, dann ist es mir auch egal...außer es ist wirklich etwas sehr Wichtiges, aber dann bekomme ich meistens eine Antwort, irgendwann halt zurück“ (Interview D: 70-72). Es gilt „die Zeiten der Nicht-Erreichbarkeit so kurz wie möglich zu halten, und man kommt zunehmend in die Situation, sich für diese rechtfertigen zu müssen“ (Arlt 2008: 1). Die Probandinnen und Probanden begründen ihre ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ nur bei bestimmten Personen (vgl. Interview B: 30; Interview A: 34; Interview H: 36). Ausnahmslos alle Probandinnen und Probanden stört es, wenn die Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartner beim persönlichen Treffen ständig auf das Mobiltelefon schauen. Von einigen wird dieses Verhalten als unverständlich sowie unhöflich empfunden: „Ich bin der Meinung, er soll sich auf mich fokussieren und nicht auf sein Handy, respektlos scheint mir das“ (Interview B: 46-47). Eine 21-jährige Studentin empfindet dieses Verhalten teilweise als störend: „Es kommt drauf an. Wenn wir jetzt zum Beispiel gemütlich zusammen sitzen und wir sind mehrere Leute, und es schauen drei davon aufs Handy, ist

es nicht so tragisch, aber wenn wir insgesamt zu dritt sind und jeder sitzt da mit dem Handy, dann ist das leicht nervig“ (Interview C: 53-55). Ein 33-jähriger Angestellter findet es legitim, falls es etwas Bedeutendes ist oder ein wichtiger Anruf erwartet wird (vgl. Interview G: 44-46). Eine 44-jährige Angestellte gibt offen zu, dass auch sie sich immer wieder von ihrem Mobiltelefon ablenken lässt: „Hat mich früher gestört, mittlerweile bin ich selber auch bisschen ein Junkie geworden. Ich bemühe mich, nicht ständig darauf zu schauen“ (Interview E: 50-51). Diejenigen, die die Mobilnutzung während eines Gespräches als unangenehm empfinden, blicken jedoch auch selbst hin und wieder auf ihr Mobiltelefon. Dies bestätigt, dass eine Gleichzeitigkeit in der mobilen Gesellschaft herrscht: Getrennt vom Gegenüber zu sein und doch gleichzeitig mit ihm im Kontakt zu stehen. Das zeigt, wie stark unser Leben von den neuen Medientechnologien durchwoben ist und unser Kommunikationsverhalten beeinflusst. Dabei lassen sich die wechselnden Auswirkungen von Menschen und Medientechnologien beobachten: Die Menschen entwickeln aus einer passiven Aufnahme eine aktive Gestaltung der Medien, was wiederum bei einigen Menschen eine gewisse Abhängigkeit hervorruft.

5 Diskussion und Ausblick

Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, dass die kommunikative Erreichbarkeit mittels *WhatsApp* vermehrt positiv wahrgenommen wird. Jedoch entstehen Situationen, in denen keine Erreichbarkeit erwünscht ist. Obwohl die Probandinnen und Probanden den Grad der erwünschten Erreichbarkeit mehr oder weniger selbst steuern können, gelingt es allerdings nicht immer. Erstens besteht bereits eine bestimmte Abhängigkeit vom Mobiltelefon und die eigene Mobiltelefonnutzung ist nicht immer bewusst (vgl. Döbler 2014: 145). Zweitens, besteht von beiden Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartnern die Erwartung auf eine umgehende Reaktion (vgl. Döbler 2014: 145). Eine fehlende Reaktion ruft negative Emotionen hervor. Dann tritt das *Erreichbarkeits-Dilemma* auf. Somit verwandelt sich Kommunikation in einen Erreichbarkeitsdruck, unter dem die Nutzerinnen und Nutzer stehen. Die empirischen Ergebnisse zeigen einen Ausweg aus dem Dilemma: Alles, was von jemandem erwartet wird, muss auf sein eigenes Handeln übertragen werden. Die praktische Relevanz bei dieser Forschungsarbeit besteht darin, sich mit den Konsequenzen der ständigen Erreichbarkeit auf persönlicher und sozialer Ebene auseinanderzusetzen. In diesem Zusammenhang ist es relevant, das *Erreichbarkeits-Dilemma* für die Nutzerinnen und Nutzer bewusst zu machen, was zu einem besseren Verständnis der ‚Nicht-Erreichbarkeit‘ führen könnte. Die geeigneten Umgangsformen mit der mobilen, ständigen Erreichbarkeit muss jede und jeder für sich selbst herausfinden.

„Im Gegensatz zu früher werden wir nicht mehr nur lesen lernen müssen, sondern etwas viel Grundsätzlicheres, nämlich zu bestimmen, wie und wann wir verbunden sein möchten [...] Wollen wir übrigens das nicht nur verhandeln, sondern zumindest für einen Moment so etwas wie Unmittelbarkeit und Entscheidungsfähigkeit (wieder-)gewinnen, müssen wir abschalten, und zwar [...] jene Geräte, die uns mit der Welt verbinden (zumindest manchmal) und so lange, bis das einen Unterschied macht (bis wir allein sind)“ (De Waal 2011: 30). Die Fähigkeit, sich länger auf einzelne Beschäftigungen zu konzentrieren geht verloren. Kurze Benachrichtigungen unterbrechen den Gedankenstrom. Durch die Geschwindigkeit der Kommunikation kommt es zu einem Verlust an Entscheidungs- und Bedenkzeit. „Der Dialog mit uns selbst [...] wird nur dann gelingen, wenn wir uns temporär für Impulse von außen nicht erreichbar machen, wenn wir uns einen Schutzraum schaffen, der uns nicht nur von Medien, sondern auch von vielfältigen Sozialkontakten abschirmt“ (Mettleer-v. Meibom 1994: 181).

Nur die bewusste Wahrnehmung der neuen Medientechnologien lässt in einem gewissen Maß die Kontrolle über sie gewinnen. Damit meint McLuhan (2001: 235), dass der Mensch lernen muss mit den Medientechnologien umzugehen, um einen Nutzen für sich abzugewinnen können.

Literatur

- Arlt, Dorothee (2008): Nicht-Erreichbarkeit in der Mobilkommunikation. Eine medienpsychologische Experimentalstudie zur SMS-Kommunikation. Ilmenau: Universitäts-verlag Ilmenau. kommunikation.medien, 4. Ausgabe / Dezember 2014
- Brosius, Hans-Bernd/Haas, Alexander/Koschel, Friederike (2009): Methodender empirischen Kommunikationsforschung. Eine Einführung (5. Auflage). Wiesbaden: Springer VS.
- Burkart, Günter (2007): Handymania. Wie das Mobiltelefon unser Leben verändert. Frankfurt, New York: Campus Verlag.
- Barth, Markus (2013): Warum soziale Netzwerke nicht nur zur sozialen Belastung werden. Ein Beitrag aus sozialpsychologischer Perspektive. In: Junge, Thorsten (Hrsg.): Soziale Netzwerke im Diskurs. Online unter <http://ifbm.fernuni-hagen.de/lehrgebiete/bildmed/medien-im-diskurs>, Letzter Zugriff 2.05.2015
- Döbler, Thomas (2014): Das Ende der Verbindlichkeit? Veränderungen sozialer Beziehungen durch mobiles Kommunikationsverhalten. In: Wimmer, J. / Hartmann, M. Medienkommunikation in Bewegung. Mobilisierung – Mobile Medien – Kommunikative Mobilität. Wiesbaden: Springer Verlag.
- De Waal, Helmut (2011): Das Ende der Einsamkeit welches „Selbst“ (er-) finden wir nach Google und iPhone? In: Systematische Notizen.

- Döring, Nicola (2013): C5 Modelle der computervermittelten Kommunikation. In: Kuhlen, Rainer/ Semar, Wolfgang/ Strauch, Dietmar (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 6. Ausgabe. Berlin: Walter de Gruyter. S. 427-428.
- Feldhaus, Michael (2003): Die Folgen von Mobilkommunikation für die Privatheit. Empirische Ergebnisse zur Beurteilung ubiquitärer Erreichbarkeit in der Familie. In: Medien und Kommunikationswissenschaft 51.Jg.2003/1. Hans-Bredow-Institut. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft. S.24-37.
- Gabler Wirtschaftslexikon (2009): Stichwort: Instant Messaging, Springer Gabler Verlag (Hrsg.). Online unter <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/81864/instantmessaging-v8.html>, Letzter Zugriff 2.05.2015
- Höflich, Joachim R. (2001): Das Handy als „persönliches Medium“. Zur Aneignung des Short Message Service (SMS) durch Jugendliche. Online unter: http://www.soz.unifrFrankfurt.de/K.G/B1_2001_Hoeflich.pdf [25.06.2009].
- Jucker, Andreas H./Christa, Dürscheid (2012): The Linguistics of Keyboard-to-Screen Communication. A New Terminological Framework. In: Linguistik online, Nr. 6, S. 39–64. Online unter: http://www.linguistik-online.com/56_12/juckerDuerscheid.pdf, Letzter Zugriff 2.05.2015
- Koum, Jan (2013): 400 Million Stories, *blog.WhatsApp.com*, 19.12.2013, <http://blog.WhatsApp.com/index.php/2013/12/400-millionstories/>, Letzter Zugriff 02.05.2015
- Lange, Klaus (1991): Zur Ambivalenz des Mobiltelefons. In: Garbe, Detlef/Lange, Klaus (Hrsg.): Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation. Berlin: Springer. S. 153 – 179.
- Lamnek, Siegfried (1995): Qualitative Sozialforschung, Band 2, Methoden und Techniken, 3., korrigierte Auflage. Weinheim: Beltz. S. 35-123.
- McLuhan, Marshall (2001): Das Medium ist die Botschaft. Herausgegeben und übersetzt von Baltes, Martin/Boehler, Fritz/ Rainer, Höltschl/Reuß, Jürgen. Philo Fine Arts. Dresden: Verlag Der Kunst. S. 7-236
- McLuhan, Marshall /Quentin, Fiore (1984): Das Medium ist Massage. Frankfurt am Main, Berlin, Wien: Ullstein.
- Mayring, Philipp (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 5., überarbeitete und neu ausgestattete Auflage. Weinheim: Beltz.
- Mettler-v. Meibom, Barbara (1994): Kommunikation in der Mediengesellschaft: Tendenzen – Gefährdungen – Orientierungen. Berlin: Ed. Sigma. S. 181-183
- Schumacher, Lutz (2006): Lernen in selbstorganisierten Schülergruppen – zur Bedeutung von sozialen Motiven und emotional-motivationalen Prozessen. In: Gonon, Philipp/Klauser, Fritz/Nickolaus, Reinhold. (Hrsg.). Bedingungen beruflichen Lernens und beruflichen Moralentwicklung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 247-259

Kurzbiographie der Autorin



spec. Ksenia Churkina, absolvierte das Diplomstudium im Fachbereich integrierte Marketingkommunikation an der staatlichen Gorki-Universität Russlands mit den Schwerpunkten Kommunikationsmanagement. Ihre Schwerpunkte liegen in der Psychologie, Philosophie und Public Relations. Während des Studiums arbeitete sie als Journalistin und PR-Spezialistin in Russland. Zurzeit ist sie im Masterstudium Kommunikationswissenschaft an der Paris-Lodron Universität in Salzburg.