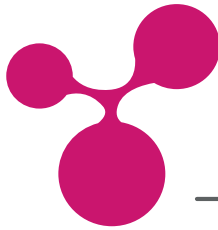


Technische Universität Dresden  
Medienzentrum

Prof. Dr. Thomas Köhler  
Jun.-Prof. Dr. Nina Kahnwald  
(Hrsg.)



# GENE '13

---

GEMEINSCHAFTEN IN NEUEN MEDIEN

an der  
Technischen Universität Dresden  
mit Unterstützung der

BPS Bildungsportal Sachsen GmbH  
Campus M21  
Communardo Software GmbH  
Dresden International University  
eScience – Forschungsnetzwerk Sachsen  
Gesellschaft der Freunde und Förderer der TU Dresden e.V.  
Gesellschaft für Informatik e.V.  
Gesellschaft für Medien in der Wissenschaft e.V.  
IBM Deutschland  
itsax – pludoni GmbH  
Kontext E GmbH  
Learnical GbR  
Medienzentrum, TU Dresden  
ObjectFab GmbH  
Transinsight GmbH  
T-Systems Multimedia Solutions GmbH  
Universität Siegen

am 07. und 08. Oktober 2013 in Dresden

[www.geneme.de](http://www.geneme.de)  
[info@geneme.de](mailto:info@geneme.de)

## C.7 Trauern in virtueller Gemeinschaft. Geteiltes Gefühl in Online Gemeinschaften

*Katrin Döveling, Katrin Wasgien  
Technische Universität Dresden,  
Institut für Kommunikationswissenschaft*

*S. in YoungWings: „Ich hab einfach zur Zeit mal wieder das Gefühl, dass ich das alles nicht mehr aushalten kann, weil es so sehr weh tut. [...] Ich vermiss meinen Papa so sehr und ich frag mich die ganze Zeit, warum ich nicht schon früher gemerkt hab, wie schlecht es ihm wirklich geht! Ich würd am Liebsten ganz allein irgendwo sein, nichts tun müssen, nichts hören, sehen oder fühlen müssen, sondern einfach nur schlafen und erst wieder aufwachen, wenn alles wieder gut ist... Aber vielleicht kommt morgen ja wieder ein besserer Tag.“*

Der diesjährige Call for Papers hebt es hervor: „Internet-basierte Technologien wie z.B. Social Media Werkzeuge, aber auch (soziale) Intranet-Systeme und Wissensplattformen bestimmen mehr denn je Lernen, Forschen und Arbeiten in Wirtschaft, Wissenschaft und Bildung und insbesondere das private (Zusammen) Leben.“ Dies betrifft jedoch nicht nur das berufliche Miteinander. Soziale Plattformen führen zu Vergemeinschaftung (Weber, 1922), stabilisieren Freundschaften (Fischer, 2012) und erweitern unsere Möglichkeiten der Kommunikation (ebd.). Zunehmend wird dabei nicht nur Wissen ausgetauscht, sondern – wie obiges Beispiel zeigt - vor allem auch Emotionen<sup>1</sup>. Das Teilen von emotionalen Inhalten rückt nicht nur bei Menschen in den Vordergrund, die an Krankheiten leiden und versuchen, die daraus entstandene Situation auf diese Art zu bewältigen, sondern – wie obiger Auszug darlegt – auch bei Personen, die einen geliebten Nahestehenden verloren haben. Das Teilen von Emotionen geschieht unter anderem auf virtuellen Friedhöfen, den sogenannten Memorials<sup>2</sup>, aber auch auf Online-Plattformen, auf denen Betroffene sich aktiv mit Gleichgesinnten austauschen können, den sogenannten Trauer-Foren<sup>3</sup>. Diese werden immer populärer; die rasante Entwicklung der entsprechenden Kommunikationstechnologien und die damit erweiterten Möglichkeiten von nicht mehr ausschließlich textlicher Kommunikation sondern auch visuellen Ausdrucksformen haben zur Zunahme der Nutzung dieser Foren beigetragen. Menschen können ihr (Mit-) Gefühl aktiv mit Menschen teilen, die Ähnliches erlebt

1 Wir danken Anne Schier, die diese Arbeit mit ihrer Unterstützung enorm bereichert hat.

2 Dies sind Orte, in denen jedoch nicht nur Familienangehörige und Freunde betrauert werden können, sondern auch verstorbene Prominente und Fremde (Spieker & Schwibbe, 2005).

3 Foren werden nach Meißelbach (2009, S. 30) als „thematisch gegliederte, asynchrone Diskussionsportale“ verstanden.

haben (Sanderson & Cheong, 2010; Döveling, 2012). Hiermit zeigt sich ein hoch aktuelles Phänomen: Vormals ‚private‘ Emotionen wie Trauer, Ängste und Hoffnung werden in der virtuellen Welt des interaktiven Social Webs mit vornehmlich Fremden geteilt.

Vor diesem Hintergrund gilt es, der Frage nachzugehen, wie sich diese aktuellen Entwicklungen wiederum auf die Motivation auswirken, sich im Internet emotional mitzuteilen. Welche Möglichkeiten bietet das Netz? Wie werden sie genutzt und von wem?

Eine mehrstufige Untersuchung geht dieser emotionalen Kommunikation von persönlicher Leiderfahrung in Foren nach. Auf der Grundlage des menschlichen Affiliationsbedürfnisses, dem „need to belong“ (Baumeister & Leary, 1995), folgen sodann die forschungsleitenden Fragen:

- Wieso trauern Menschen online und teilen somit ihre Gefühle mit einem unbekanntem Publikum?
- Wie bewältigen Menschen ihre Trauer im Zeitalter des Social Web?
- Entsteht eine neue Form des Emotionsmanagements (Döveling, 2012)?
- Führt das „anonyme Teilen“ zu einer Intensivierung der Emotionen oder durch „online emotional openness, personal exploration, and interpersonal support“, (Preece & Ghazati, 2001, S. 241) zu einer emotionalen Entlastung? Und:
- Trauern sie anders als im realen Leben?

Nach einer theoretischen Bestandsaufnahme zum Thema Trauer und Emotionen sowie dem „Social Sharing of Emotions“ (Rimé et al., 1991) zeigen aktuelle Untersuchungen die Vielschichtigkeit des virtuellen Emotionsmanagements auf. Dabei wird speziell virtuelles Emotionsmanagement und dies im Vergleich mit Emotionsmanagement im direkten realen Austausch fokussiert.

- 1) In einer qualitativen Inhaltsanalyse wird der Prozess des emotionalen Austauschs genauer dargestellt.
- 2) Hiernach wird mittels einer quantitativen Inhaltsanalyse das *Emotionsmanagement* (Döveling, 2012) in Online-Foren weiter konkretisiert.

Auf dieser Basis wird Trauer im Netz vor einem gesellschaftlich-sozialen und kommunikationswissenschaftlichen Hintergrund diskutiert und Herausforderungen an künftige Forschungen thematisiert.

## 1 Verlust und Trauer. Eine interdisziplinäre Perspektive

Trauer, eine der evolutionär verankerten und somit grundlegenden Basisemotionen des Menschen (Ekman & Friesen, 1971), stellt einen emotionalen Prozess der Betroffenheit, Ergriffenheit und Niedergeschlagenheit dar. Die Aufmerksamkeit des Betroffenen wird auf etwas gerichtet, das er vermisst (Parkes, 1993). Kast (1982) unterscheidet dabei in vier Stufen. Die Phase des (1) „Nicht-wahrhaben-Wollens“, die Phase der (2) „aufbrechenden Emotionen“, die Phase des (3) „Suchens und sich Trennens“ sowie die Phase des (4) „neuen Selbst- und Weltbezugs“ (Kast, 1982, S. 5). Kübler-Ross (1971) identifiziert, nicht wie Kast vier, sondern fünf Phasen: die Phase des (1) „Nichtwahrhaben-wollens und Isolierung“, des (2) „Zorns“, des (3) „Verhandelns“, der (4) „Depression“ und der (5) „Zustimmung“ (Kübler-Ross, 1971, S. 3). Mittlerweile anerkannt ist, dass sich die Phasen nicht klar voneinander abgrenzen lassen und sich ebenso nicht getrennt voneinander betrachten lassen (Döveling, 2012)<sup>4</sup>.

Vor allem die Konfrontation mit dem Tod einer geliebten Person und der damit einhergehenden Auseinandersetzung mit der eigenen Sterblichkeit stellen einschneidende Erfahrungen dar. Diese lösen im Idealfall ein *Coping* (Lazarus & Folkman, 1984), verstanden als Auseinandersetzung, Bewältigung und Verkräften in veränderlichen Prozessen, aus, welches dazu führen kann, die als stressend empfundenen Situationen zu bewältigen (vgl. Aldwin, 2007; Holland & Holahan, 2003; Maes et al., 1996).<sup>5</sup>

In der Trauerverarbeitung gilt die soziale Unterstützung, in Form von *emotionalen Ressourcen*, als zentral (Pierce et al., 1996; Stroebe & Schut, 1999). Der Betroffene wechselt dabei in einem emotionalen Prozess zwischen *verlustorientiertem* und

- 
- 4 Gesellschaftliche Relevanz zeigt sich vor allem in der Entwicklung moderner Gesellschaften. Die Lebenserwartung ist gestiegen, die medizinische Versorgung und Gesamtsituation der Menschen ist auf hohem Niveau. Zudem wird das Sterben immer häufiger vom privaten Raum in Krankenhäuser verlagert. Hoffmann (1995) konstatiert, dass das Thema Tod aus dem Leben verdrängt wird. Diese Entwicklung könnte, so eine Vermutung, mitunter dazu beitragen, dass sich die Trauerarbeit wiederum immer mehr in den privaten Raum verlagert (Lammer, 2004).
- 5 So stellt sich das psychologisch-orientierte transaktionale Stressmodell Coping, im Sinne der Appraisal-Theorie (Lazarus, 1991), als ein mehrstufiger Prozess dar, der mit unterschiedlichen Bewertungsstufen einhergeht (Lazarus & Folkman, 1984). In der ersten Bewertung („primary appraisal“, vgl. Lazarus, 1991, S.133) werden die grundsätzliche Valenz und Bedeutung für das Individuum eingeschätzt. Im zweiten Schritt („secondary appraisal“, ebd., S.133) erfolgt die Bewertung möglicher Strategien des Umgangs und eventueller Ressourcen (Folkman et al., 1986). Dieser Prozess verläuft nicht-linear.

wiederherstellungsorientierten Coping, der sich auf sein Alltagserleben und sein Umfeld auswirkt (Stroebe & Schut, 1999)<sup>6</sup>. Trauerarbeit geschieht nur selten isoliert und rein intrapersonal, sondern stellt sich als *soziales Phänomen* dar, welches unter anderem durch Sozialstruktur und Gruppennormen beeinflusst wird (Jakoby, 2012; Rimé et al., 1991). Damit rückt das „Social Sharing of Emotions“ (Rimé et al., 1991) als besondere Copingstrategie in den Vordergrund der Analyse. Auch wenn Trauer ebenso zu Rückzug führen kann (vgl. Kübler-Ross, 1971), sprechen Betroffene mit anderen, um Realisierungsprozesse anzustoßen und dem Erlebten eine kognitive Sinnstruktur zu geben (Luminet et al., 2000), um Verständnis und soziale Unterstützung, auf emotionaler oder informationeller Ebene, zu erhalten (Rimé, 2009) oder um ihr Umfeld für die Thematik zu sensibilisieren (Rimé et al., 1991)<sup>7</sup>.

Collins charakterisiert derartige Mechanismen als „emotional energy“ (Collins, 1984): Er beschreibt damit Interaktionen, in denen soziale Solidarität produziert wird. Interaktionen sind in dieser Perspektive vor allem Vorgänge, die zum einen eine Mitgliedschaft in einer sozialen Gruppe herstellen und zum anderen Symbole verwenden, die eine Gruppenmitgliedschaft repräsentieren. Eben diese *Symbolhaftigkeit* wird sich in der vorliegenden Untersuchung als zentral erweisen. Erwiesen ist dabei in der realweltlichen Kommunikation: Vorherige Interaktionen führen dabei in realen, direkten Kontakten zu einer Kette von Interaktionsritualen, den „interaction ritual chains“ (Collins, 1987, S. 198).

Fehlt jedoch diese realweltliche und interaktionale emotionale Unterstützung oder reicht die Unterstützung den Betroffenen für die Copingprozesse nicht aus, so kann das emotional Erlebte auch mit fremden Personen – beispielsweise in Online-Support-Foren – geteilt werden (Juneau & Remolino, 2000; Radcliffe et al., 2010). Dieses Phänomen ist bis dato kaum wissenschaftlich erforscht (Döveling, 2012). Es stellt sich zusätzlich die Frage, ob sich innerhalb virtueller Netzwerke Rollenstrukturen (Mead, 1934) aufzeigen lassen, die sich analog oder divergent zu jenen im realweltlichen Zusammenhang verhalten. Bambina (2007) unterscheidet dabei in „Giver“ und „Taker“. Diese charakterisiert er wie folgt:

- 
- 6 Die jeweilige Bewältigungsstrategie ist beispielsweise ebenso stark abhängig von unterschiedlichen Persönlichkeitsmerkmalen (Lazarus & Folkman, 1984; Hewitt & Flett, 1996), dem Geschlecht (Thoits, 1997) und dem Alter (Marx, 2002).
  - 7 Bei der Auswahl der Gesprächspartner werden in der Regel Personen präferiert, zu denen bereits ein Vertrauensverhältnis besteht: nahe Familienmitglieder, beste Freunde oder Partner (Rimé, 2009; Pennebaker, Zech & Rimé, 2001).

- 1) „givers, who supply each other and the takers with support”,
- 2) „takers, who do not provide anyone with support“ (Bambina, 2007, S.115).

Auch entrechtete Trauer (Doka, 2002) stellt einen relevanten Einflussfaktor für die Hinwendung zur online-Trauer dar. So führt ein stigmatisierter Verlust zur Unterdrückung der Trauerreaktion und zu fehlender Unterstützung im sozialen Umfeld (ebd.). Sich Online-Support-Foren anzuschließen kann vor allem durch die „Gefühlsregeln“ (Hochschild, 1983) motiviert sein. Die Gefühlsregeln entstammen dem Konzept des Emotionsmanagement nach Hochschild (1983; vgl. Döveling, 2005), welches Gefühle in sozialen Kontexten betrachtet und durch „institutionellen Normen, Wertmustern und kulturellen Verhaltenserwartungen“ das Managen dieser erforderlich macht (Hochschild, 1983, S.15). Dies führt zur Beeinflussung der erlebten Emotionen (Gross, 2008). Gross (2008) nennt dabei verschiedene Arten der Emotionsregulation, die während des prozessartigen Emotionserlebens aktiviert werden können. Für die Trauerverarbeitung hebt Gross den Aspekt der „Situation Modification“ (ebd., S.502) besonders hervor, denn erst durch erhaltene soziale Unterstützung kann ein Emotionsmanagement aktiv und eine Trauerverarbeitung angeregt werden. Die reziproken Prozesse des Emotionsmanagements und der Emotionsverarbeitung können zusätzlich auf mehreren Ebenen zu einer emotionalen Ansteckung, im Sinne des „Social Contagion“ (Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1994), führen: Zum einen können durch die geteilten Emotionen die Emotionen auf den oder die Gesprächspartner übertragen werden. Zum anderen ist durch das Teilen der Emotionen die Anregung von Mitfühlpzessen möglich, die eine von der geteilten Emotion unabhängige Emotionalität beim Gesprächspartner auslösen. Konkret auf den Forschungsgegenstand der Online-Trauer-Foren angewandt, stellen sich demnach die oben aufgeführten Fragen nach den Formen der sozialen Unterstützung im Rahmen des Coping und der Trauerarbeit (vgl. auch Aldwin, 2007) und hier insbesondere des „Social Sharing of Emotions“ (Rimé et al., 1991) im virtuellen Raum. Zeigen sich hierbei Unterschiede zur real (mit)geteilten Trauer?

Im Folgenden wird auf Basis der zentralen Fragestellungen eine qualitative Inhaltsanalyse durchgeführt, welche nicht nur grundlegende Erkenntnissen der inhärenteren Prozesse in diesem bis dato noch untererforschten Feld ermöglicht, sondern ebenso die Basis für eine quantitative Untersuchungen und Perspektiven für künftigen Forschung der zuvor herausgearbeiteten Muster darlegt.



## 2 Trauern in virtueller Gemeinschaft. Zur Untersuchung von Online-Trauer

Für die inhaltsanalytische Untersuchung wurden drei Online-Trauer-Foren ausgewählt. Das Forum [meinetrauer.de](http://www.meinetrauer.de)<sup>8</sup>, das Trauerforum [Sternenstaub](http://www.trauerforum.de)<sup>9</sup> und das [Young-Wings-Forum](http://www.youngwings.de)<sup>10</sup>, welches sich auf trauernde Kinder zwischen zwölf und 21 Jahren spezialisiert hat. Aufgrund der Tatsache, dass der Forschungsstand zu diesem Thema noch lückenhaft ist, wurde zunächst eine explorative Sichtung des Materials auf Basis der Grounded Theory Methodologie (Corbin & Strauss, 1996) durchgeführt<sup>11</sup>. Die qualitative Analyse der drei Online-Trauer-Foren erfolgte zwischen dem 22. April und dem 06. Mai. 2013. Eine Übersicht der Stichprobe befindet sich in Tabelle 1.

**Tabelle 1** Analyisierte Foren<sup>12</sup>

	Analysierte Threads	Altersgruppe
Meine Trauer	23	nicht vorgegeben
Trauer Verlust Forum	27	nicht vorgegeben
Young Wings	12	Jahre

## 3 Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse

Auf der Basis der qualitativen Inhaltsanalyse wurden drei Hypothesen formuliert.

Wie anhand des nachfolgenden Zitates deutlich wird, führt eine fehlende soziale Unterstützung in der realweltlichen Umgebung zu einer Hinwendung zu Trauerforen, die den Betroffenen als Emotionsregulation dienen soll (Gross, 2008):

H.<sup>13</sup> in MT: *„Ich kann mich niemanden mitteilen, deshalb bin ich in diesem Forum gelandet und versuche, aufzuschreiben, was mich quält.“*

8 Verfügbar unter: <http://www.meinetrauer.de/> [02.05.2013]; Im Folgenden wird [meinetrauer.de](http://www.meinetrauer.de/) mit MT abgekürzt.

9 Verfügbar unter: <http://www.trauer-verlust-forum.de/> [02.05.2013]; Im Folgenden wird [trauer-verlust-forum.de](http://www.trauer-verlust-forum.de/) mit TVF abgekürzt.

10 Verfügbar unter: <http://www.youngwings.de/> [02.05.2013]; Im Folgenden wird [youngwings.de](http://www.youngwings.de/) mit YW abgekürzt.

11 Dies ergab ein grobes Kategoriensystem für die qualitative Analyse, welches sich an den W-Fragen „Warum?“, „Was?“, „Wann?“ und „Wie?“ orientierte.

12 Aufgrund der Variation der Länge der Threads wurde keine einheitliche Anzahl pro Forum erhoben.

13 Zur Gewährleistung der Anonymität der entsprechenden Personen wurden die Namen der User für die Ausarbeitung anonymisiert.

Dies führt zu folgender Hypothese:

**H1)** *Wenn die soziale Unterstützung<sup>14</sup> (vgl. House, 1981) in der realen Welt mangelhaft ist, folgt eine Hinwendung zu virtuellen Social Web Plattformen.*

Hierbei fallen insbesondere spezifische *emotionale Gratifikationen* in virtuellen Social Web Plattformen als zentrale Faktoren der online-Trauer auf. Die in der realen Welt fehlende (soziale) Unterstützung (Juneau & Remolino, 2000) wird den Betroffenen in den virtuellen Trauerplattformen geboten. Die sozio-emotionale Unterstützung kann dabei auf unterschiedlichen Ebenen erfolgen. Wie aus der qualitativen Inhaltsanalyse hervorgeht, wird „Social Support“ (House, 1981) insbesondere durch Vergemeinschaftung (Weber, 1922), Empathie (Eisenberg, 2000) und Bestätigung in den Foren geleistet.

Eine *Vergemeinschaftung* (Weber, 1922) wird durch ein Zusammengehörigkeitsgefühl mit gleichzeitiger Abgrenzung von der Außenwelt (Hillmann, 2007, S.271) vermittelt und ist von zentraler Bedeutung für die soziale Unterstützung, wie nachstehende Beispiele verdeutlichen:

A. in MT: „*Wir hier sind für dich da, denn wir fühlen wie du.*“

J. in MT: „*Du siehst – du bist nicht allein.*“

S. in MT: „*Du hast den Weg zu uns gefunden, das ist ein guter Anfang ...hier sind viele Mamas und Papas die diesen schweren Weg gehen...*“

Die qualitative Inhaltsanalyse legt demnach nahe, dass Vergemeinschaftung eine zentrale emotionale Gratifikation in den online-Support-Foren darstellt. Nachfolgende Hypothese konkretisiert dies:

**H1a)** *Je stärker die online-Vergemeinschaftung für den Betroffenen thematisiert wird, desto stärker tritt sozio-emotionale Unterstützung auf<sup>15</sup>.*

Auch Empathie im Sinne von engagierter Teilnahme und Rollenübernahme (Eisenberg, 2000) ließ sich, wie die folgende Zitate nahe legen, im Untersuchungsmaterial als emotionale Gratifikation aufzeigen:

---

14 „Social Support“ wird nach House (1981) unterschieden in emotionale Unterstützung, instrumentelle Unterstützung, informative Unterstützung und bewertende Unterstützung.

15 Die Stärke der Vergemeinschaftung lässt sich an der Intensität der reziproken Interaktionsmuster, sowohl auf sprachlicher als auf visueller Ebene operationalisieren. Indikatoren für die Intensität sind einerseits die Anzahl und zum anderen die Verwendung von Emoticons und textlichen sowie grafischen Gestaltungsmitteln, die Betonung, Lautstärke und Mimik ausdrücken (Misoch, 2006).



M. in MT: *„ich kenne diesen Verlust nur allzugut“*

S. in YW: *„Das tut mir Leid, dass du gerade wieder in so einem tiefen Loch bist.“*

ST. in YW: *„Das mit deinem Vater tut mir sehr leid.“*

Daraus folgt für die quantitative Analyse folgende Hypothese:

**H1b)** *Wenn in einem Beitrag Empathie<sup>16</sup> verbal wie auch nonverbal gezeigt wird, so steht dies in direkten Zusammenhang mit dem Auftreten von sozialer Unterstützung innerhalb der virtuellen Gemeinschaft.*

Da der fehlende „Social Support“ (House, 1981), gemeinsam mit dem Konzept der entrechteten Trauer (Doka, 2008), einen möglichen Auslöser für die Hinwendung zur Online-Trauer darstellt (Juneau & Remolino, 2000), kann *die Bestätigung*, die den Betroffenen innerhalb der Online-Gemeinschaft geboten wird und sich aus dem Verständnis durch die gemeinsame Emotionsgrundlage ergibt, als weitere emotionale Gratifikation identifiziert werden.

T. in MT: *„Ich verstehe deine gefühle<sup>17</sup> so sehr..... die Wut, die Traurigkeit, die Verzweiflung, die Dunkelheit.....das nicht akzeptieren können....[...]“*

J. in YW: *„Es ist ok... Es ist ok so, wie es ist. Du darfst wütend sein. Du darfst ambivalent sein. Du darfst nicht wissen, was du fühlst, es darf ein Durcheinander sein. Denke immer daran... Egal, was du fühlst, es darf so sein und es ist richtig so...“*

L. in YW: *„Ich finde das gar nicht so lächerlich, ich finde Gut das du dir was entwickelt hast was hilft!“*

Dies führt zur nachstehenden Hypothese:

**H1c)** *Je häufiger die Bestätigung der Emotionen und des Verhaltens durch andere Betroffene verbal wie auch nonverbal artikuliert wird, desto größer ist die thematisierte soziale Unterstützung.*

---

16 Empathie bezeichnet das Sich-Hineinversetzen in einen Anderen und ermöglicht Verhaltensweisen des Anderen nachzuvollziehen. Es ähnelt den Konzepten der Perspektiven- bzw. Rollenübernahme (Eisenberg, 2000). Empathie ist eine Eigenschaft des Individuums, die zur Gefühlsansteckung (hinsichtlich gleichen oder ähnlichen Gefühlen) führen, aber auch andere Emotionen hervorbringen kann.

17 Es lassen sich in Beiträgen vermehrt Schreibfehler feststellen. Dies kann als Indikator für stark emotionale Zustände gewertet werden. Aufgrund der Häufigkeit werden diese im Folgenden nicht weiter im Einzelnen kenntlich gemacht.

Die qualitative Inhaltsanalyse konnte ebenfalls aufzeigen, dass nicht nur *emotionale Gratifikationen* in der Nutzung von Online-Trauer-Netzwerken von Bedeutung sind, sondern auch eine den Gefühlsregeln (Hochschild, 1983) und dem *Emotionsmanagement* (Gross, 2008) entsprechende Übertragung von Offline-Kommunikationsmustern auf die Online-Kommunikation. Diese Beobachtung wird in folgender Hypothese festgehalten:

**H2) Wenn Emotionen virtuell geteilt werden, dann sind realweltliche Kommunikationsmuster im Sinne der Interaction Ritual Chains erkennbar.**

Hierbei werden „Interaction Ritual Chains“ (Collins, 1987) nicht als bloße Übertragung der jeweiligen Emotion innerhalb der Interaktion augenfällig. Die Möglichkeiten der Plattformen, insbesondere auch nonverbale Kommunikationsmuster wie Emoticons (Misoch, 2006), Symbole, beispielsweise durch das Aufstellen von Kerzen oder das Senden von Grafiken mit Trauerbezug, einzusetzen, ermöglichen eine Übertragung von real-weltlichen, rituellen Kommunikationsmustern (Collins, 1987) in den virtuellen Raum. Gefühle werden demnach online ähnlich miteinander geteilt und auf geteilte Gefühle wird mit realweltlichen Kommunikationsmustern geantwortet (Umarmungen, Streicheleinheiten, siehe Beispiel unten).

C. in TVF: „*ich drücke dich ganz doll und sende dir liebe gedanken, bin einfach mal da, bin bei dir...*“

LM. in YW: „*danke das du mir hilfst und mir zuhörst und mich verstehst*“

FL in TVF: *Nehme dich einfach mal lieb in den Arm*  *und schicke ein großes Kraftpaket.*     *für dich und deine Töchter.*

Durch die qualitative Analyse konnten zudem unterschiedliche Rollen der Nutzer herausgearbeitet werden, die sich stark an den Rollen „Giver“ und „Taker“ (Bambina, 2007) orientierten. Resultat dabei war: Diese Rollen bleiben nicht gleich, sondern können sich im Zeitverlauf verändern, wie die nachfolgenden Ausschnitte nahe legen:

L. in YW: „*ich komme nicht mehr klar. . . heute vor einer Woche habe ich meinen Freund in seiner Wohnung gefunden, er hat sich das leben genommen.*“

L. in YW (im weiteren Verlauf): „*das was mir viel Mut gibt ist das ich glaube das unsere lieben jetzt an einem Ort sind an dem sie keine schmerzen mehr haben...ich denke irgendo hat alles was passiert seinen Sinn..daran kann ich mich etwas festhalten. wie denkst du darüber?*“

H. in MT: „*Ich vermisse ihn ganz schrecklich und weiß nicht, wie ich damit umgehen soll, wie ich diesen Schmerz abstellen soll [...] versteht mich wer?*“

H. in MT (im weiteren Verlauf): *„lasst euch mal drücken!“*

J. in YW: *„wo ich dass geschrieben habe kamen all diese bilder wieder hoch und ich musste mit den Tränen kämpfen nur ich glaube es war gut mir dass auch endlich von der seele zu schreiben in der hoffnung man versteht dass“*

J. in YW (im weiteren Verlauf): *„es tut mir sehr leid dass das mit deinem Vater passiert ist und ihr nach dem Streit nicht mehr miteinander gesprochen habt, dass muss unglaublich schlimm sein, dass kann ich mir nicht vorstellen... Ich hatte ja wenigstens noch die Möglichkeit mit ihm zu reden und ich konnte mich ja dann zumindest mehr darauf vorbereiten als du... Das ist wirklich schlimm“*

Diese Textbeispiele offenbaren, dass ein anfangs intensiv trauerndes Forenmitglied im Laufe der Zeit die Rolle des „Takers“ ablegt und in der Rolle des „Givers“ auch auf die Bedürfnisse der anderen Trauernden eingehen kann (Bambina, 2007). Dieses Erkenntnis führt zu folgender Hypothese:

*H3) Wenn der „Taker“ eine fortgeschrittene Trauerphase erreicht (Kast, 1982; Kübler-Ross, 1971), dann kann dieser zu einem „Giver“ werden (Bambina, 2007).*

Wie aus dem Untersuchungsmaterial zu erkennen ist, ermöglicht das Social Web realweltliche Kommunikationsmuster auf die virtuelle Online-Kommunikation zu übertragen (Walther & D’Addario, 2001). Dies kann auf zwei Ebenen erfolgen:

1. Zum einen kann realweltliche Emotionskommunikation anhand von *sprachlichen Gestaltungsmöglichkeiten*, beispielsweise anhand von Iterationen oder Großbuchstaben (Ebersbach, Glaser & Heigl, 2011), auf die Onlinekommunikation übertragen werden (Walther & D’Addario, 2001):
  - A. In MT: *„sie fehlt mir sooooo!“*
  - R. in MT: *„ich fand das so absurd mein papa war noch nicht tod sondern schlief und die beiden reden von beerdigung hääääääääääääää“*
  - LT. In YW: *„Diesen Gedanken angst zu haben das man Vergisst wie sein Papa war kenne ich sooooo gut!“*
  - F. in TVF: *„auch ich möchte Dir sagen, wie leid es mir tut, das DU Deine kleine liebe Grüße und ein großes Kraftpaket!!“*
2. Auch *visuelle Kommunikationsmuster* werden im Rahmen der Onlinekommunikation ins textliche bzw. bildliche übertragen<sup>18</sup> (Misoch, 2006). In dem aufgeführten Beispiel ist zum einen ein rituelles

---

18 Hier werden Gestik, Mimik oder rituelle Kommunikationsmuster in visuelle Stimuli übertragen (Misoch, 2006), um so Emotionskommunikation zu ermöglichen.

Kommunikationsmuster, gemäß der „Interaction Ritual Chain“ (Collins, 1987) erkennbar. Zum anderen lässt sich zusätzlich eine Verbildlichung des Rituals feststellen, um die rein-textliche Darstellungsweise der Online-Kommunikation zu umgehen (Misoch, 2006):

I. In TVF: *„Am 17.02.2013 um 20:10 h ist mein Menne an einer Lungenembolie mit Herz Kreislaufversagen im DHZB gestorben.. Er fehlt uns hier so...“*



E. in TVF (als Antwort auf I.): *„Ich stelle leise ein Kerze dazu..“*



F. in TVF (als Antwort auf I. und E.): *„auch von mir leise eine dazustelle“*



- 1) Sehr spezifische visuelle Kommunikationsmuster, die in Zusammenhang mit der Trauerverarbeitung auftreten (Umarmen, Weinen, Kerzen aufstellen<sup>19</sup>) werden hierbei sichtbar. Hinsichtlich der eingangs formulierten Forschungsfragen lässt sich demnach festhalten: Emotionale Gratifikationen im Netz werden durch reziproke Interaktionsmuster auf textlicher sowie visueller Ebene augenfällig.
- 2) Das Social Web ermöglicht eine aktive Trauerbewältigung durch das gemeinsame und miteinander geteilte Gefühl.
- 3) Durch die Interaktivität des Social Webs wird ein Emotionsmanagement (Döveling, 2012) ermöglicht, welches das Ausleben und Artikulieren von Gefühlen ermöglicht.
- 4) Das Social Web führt somit zu einer Entlastung durch das anonyme Teilen der Emotionen.
- 5) Die virtuell geschaffene Vergemeinschaftung mit Unbekannten gestattet eine Reziprozität der emotionalen Handlungsmuster, die Gefühle im anonymen Raum nicht nur zulässt, sondern diesen Raum virtuell und dennoch real spürbar schafft.

---

19 Eine Übersicht zu den visuellen Gestaltungsmöglichkeiten der ausgewählten Foren befindet sich im Anhang 1.

## Fazit und Ausblick

Die Untersuchung offenbarte:

Das virtuelle Netz bietet einen Raum der „Delayed Gratifications“ (Kim, Sherman & Taylor, 2008): Soziales Teilen führt kurzfristig zum Wiederaufleben des emotionalen Erlebnisses (ebd.) und schließlich langfristig zu Gratifikationen, sowohl auf der Individual- als auch auf der Gemeinschaftsebene (Rimé, 2009)<sup>20</sup>.

Auf der *Individualebene* kann das Teilen von emotionalen Erlebnissen zu einer Verbesserung des allgemeinen Wohlbefindens (Harber & Cohen, 2006; Rimé, 2009) sowie des physischen Gesundheitszustandes (Pennebaker, Glaser & Glaser, 1988) führen. Zwar schwindet die Trauer durch das soziale Teilen nicht, doch der Umgang damit fällt leichter (Pennebaker et al., 2001).

Auf der *Gemeinschaftsebene* entsteht durch den gegenseitigen Vertrauensbeweis ein dynamischer Prozess des reziproken Verständnisses. Durch das (Mit-)Teilen der eigenen Gefühle werden Empathie und Sympathie offenkundig (Rimé, 2009)<sup>21</sup>. Dabei wurden in der Analyse der virtuellen Welten realweltliche Prozesse wie Gefühlsregeln innerhalb eines *Emotionsmanagement* (Hochschild, 1983; Döveling, 2005) aber vor allem *emotionale Gratifikationen* im Netz augenfällig,.

Durch die soziale Unterstützung als *emotionale Ressource* (Pierce et al. 1996; Stroebe & Schut, 1999) wird ein Bewältigungsprozess initiiert, der gestattet, in virtuellen Welten und mit Fremden, private Emotionen nicht nur zu teilen, sondern durch verschiedene Rollen emotionale Unterstützung zu erfahren. Die „virtuelle“ Gemeinschaft unterscheidet sich demnach in der Kommunikation nicht von der realweltlichen Gemeinschaft. Hierzu gehören Regeln und Interaktionsmuster. Selbst Kerzen werden angezündet und Streicheleinheiten zum Trost vergeben.

Eine „vergemeinschaftungsspezifische Medien-Gefühlskultur“ (Döveling, 2005, S. 184) ermöglicht somit eine reziproke Verständigungsleistung der Beteiligten, die durch intersubjektiv bedeutungsgleiche Symbole - sprachlich wie visuell - wirksam wird. Die virtuell und gleichzeitig real *mit anderen geteilte Emotionalität* des Einzelnen als Teil der Vergemeinschaftung führt schließlich durch die Plattform zur *Inklusion des Betroffenen*. Mittels kultureller Zeichensysteme wie beispielsweise das Anzünden von Kerzen wird jedoch nicht nur eine gemeinsame emotionale Verständigung und

---

20 Die in der qualitativen Analyse erarbeiteten Hypothesen werden in einem weiteren Schritt quantitativ mittels einer Inhaltsanalyse der Plattformen überprüft.

21 Hinzu kommt die informationelle Ebene. Das Teilen der Erfahrung im Netz erlaubt so Rückschlüsse auf sich selbst und seine eigene Situation (Harber & Cohen, 2005).

Integration des Einzelnen in die Gemeinschaft befördert, sondern ebenfalls ein Prozess des Coping erreicht, der die Trauerarbeit in der Gruppe ermöglicht, und somit zugleich emotionale Gratifikation für alle Betroffenen bedingt.

Diese, nicht nur für die Kommunikationswissenschaft, relevanten Ergebnisse bieten daher Erkenntnispotenzial für weitere interdisziplinäre Forschung auf diesem Gebiet. Dabei gilt es, Anzeichen einer sozialen Integration im Social Web im textlichen wie bildlichen Material aufzuzeigen. In diesem Kontext erweist sich der symbolisch-interaktionistische und empirisch belegte Prozesscharakter von Emotionen als grundlegend.

Der emotionale Austauschprozess, die in der Gemeinschaft spezifischen Symbolsysteme, die reziproken Interpretationsrituale und medial vermittelten Symboliken sowie Emotionen als Ressourcen und Gratifikationen bieten daher weiteres Erkenntnispotential. Denn wie hier aufgezeigt wurde: Trauern in virtueller Gemeinschaft bedeutet zugleich Trauern und Trauerbewältigung in realer Gemeinschaft.

Auf Basis der groß angelegten und detaillierten qualitativen, inhaltsanalytischen Erfassung der drei Online-Foren wurden so Hypothesen für quantitative Analysen erarbeitet. Entsprechend dem Erkenntnispotenzial der qualitativen Inhaltsanalyse werden auf der Tagung weiterführende – derzeit laufende – Untersuchungen auf dem Gebiet diskutiert, deren Ergebnisse und Implikationen dann im Rahmen des Konferenzvortrags näher erläutert werden.

## **Bibliographie**

- Aldwin, M. C., *Stress, Coping, and Development. An integrative perspective*, 2007, New York, NY: The Guilford Press.
- Bambina, A., *Online social support. The interplay of social networks and computer-mediated communication*, 2007, Youngstown, N.Y: Cambria Press.
- Baumeister, R.F. & Leary M.R., *The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation*, 1995, S.497–529, In *Psychological Bulletin*, 117, 3.
- Collins, R., *The Role of Emotion in Social Structure*, 1995, S.385–396, In K. Scherer & P. Ekman (Hrsg.), *Approaches to Emotion*, New Jersey; London: Hillsdale.
- Collins, R., *Interaction Ritual Chains, Power and Property: The Micro-Macro Connection as an Empirically Based Theoretical Problem*, 1987, S.193–206, In J. C. Alexander, B. Giesen, R. Münch, N. J. Smelser (Hrsg.), *The Micro-Macro-Link*, Los Angeles; London: Berkeley.



- Corbin, J. & Strauss, A., *Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung*, 1996, Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Doka, K. J., *Disenfranchised grief in historical and cultural perspective*, 2008, S.223–240, In M. S. Stroebe, W. Stroebe & R. O. Hansson (Hrsg.), *Handbook of Bereavement Research and Practice*, Washington, DC: American Psychological Association.
- Dorsch, F., Häcker, H. & Stapf, K. H., *Dorsch Psychologisches Lexikon.*, 2004, Bern: Verlag Hans Huber.
- Döveling, K., *Emotionen – Medien – Gemeinschaft: eine kommunikationssoziologische Analyse*, 2005, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Döveling, K., *Emotion-Management im Netz. Emotional Sharing und Coping: Bewältigung von Krankheit, Sterben und Tod in Sozialen Netzwerken. Vortrag auf dem neunten Kongress der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin in Berlin, 15. September 2012.*
- Ebersbach, A., Glaser, M. & Heigl, R., *Social Web*, 2011, Konstanz: UVK.
- Ekman, P., Friesen, W. V., *Constants Across Cultures In The Face And Emotion*. 1971, S. 124–129 In *Journal of Personality and Social Psychology*, 1971, 17.
- Eisenberg, N., *Empathy and sympathy*, 2000, S.677–691, In M. Lewis & J. M. Haviland-Jones (Hrsg.), *Handbook of emotions*, New York: Guilford Press.
- Fischer, J., *Freundschaft auf Distanz. Eine Onlinebefragung zum Zusammenhang von computervermittelter Kommunikation und der Qualität enger Freundschaften*, 2012, Unveröffentlichte Masterarbeit, Dresden.
- Gross, J. J., *Emotion Regulation*, 2008, S. 497–512, In M. Lewis, J. M. Haviland-Jones & L. Feldman Barrett (Hrsg.), *Handbook of Emotions*, New York; London: The Guilford Press.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L., *Emotional contagion*, 1994, New York: Cambridge University Press.
- Harber, C. & Cohen, D. J., *The Emotional Broadcaster Theory of Social Sharing*, 2005, S. 382–400, In *Journal of Language and Social Psychology*, 24.
- High, A. C. & Solomon, D. H., *Locating Computer-Mediated Social Support within Online Communication Environments*, 2011, S.119–136, In K. B. Wright & L. M. Webb (Hrsg.), *Computer-Mediated Communication in Personal Relationships*, New York: Peter Lang.
- Hochschild, A. R. (Hrsg.), *The managed heart. Commercialization of human feeling*, 1983, Berkeley, CA: University of California Press.
- Holland, K. D. & Holahan, C. K., *The relation of social support and coping to positive adaptation to breast cancer*, 2003, S.15–29, In *Psychology and Health*. 18, 1.

- 
- House, J., *Work stress and social support*, 1981, Reading, Mass: Addison-Wesley Pub. Co.
- Jakoby, N., Trauer als Forschungsgegenstand der Emotionssoziologie, 2012, S.407–442, In A. Schnabel & R. Schützeichel (Hrsg.), *Emotionen, Sozialstruktur und Moderne*, Wiesbaden: Springer VS.
- Juneau, G. M. & Remolino, L., *Coping with the loss and grief through online groups*, 2000, Greensboro: ERIC Clearinghouse on Counseling and Student Services.
- Kast, V., *Trauern: Phasen und Chancen des psychischen Prozesses*, 1982, Stuttgart: Kreuz.
- Kappas, A., *Emotion and Regulation are One!*, 2011, S. 17–25, In *Emotion Review* (3).
- Kim, H., Sherman, D. & Taylor, S., *Culture and Social Support*, 2008, S. 518–526, In *American Psychologist*, 63 (6).
- Kübler-Ross, E., *Interviews mit Sterbenden*, 1971, Stuttgart: Kreuz.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S., *Stress, appraisal and coping*, 1984, New York, NY: Springer Publishing Company, Inc.
- Luminet, O., Bouts, P., Delie, F., Manstead, A. & Rimé, B., *Social sharing of emotion following exposure to a negatively valenced situation.*, 2000, S. 661–688, In *Cognition and Emotion* (5).
- Mead, G. H. & Morris, C. W., *Mind, self, and society. From the standpoint of a social behaviorist*, 1986, Chicago [u.a.]: Univ. of Chicago Press.
- Maes, S., Leventhal, H. & de Ridder, D. T., *Coping with Chronic Diseases*, 1996, S. 221–252, In M. Zeidner & N. S. Endler (Hrsg.), *Handbook of Coping. Theory, Research, Applications*, New York, NY: Wiley.
- Misoch, S., *Online-Kommunikation*, 2006, Konstanz: UVK.
- Mo, P. & Coulson, N., *Exploring the Communication of Social Support within Virtual Communities. A Content Analysis of Messages Posted to an Online HIV/AIDS Support Group*, 2008, S.371–374, In *Cyberpsychology & Behavior* (3).
- Parkes, C. M., *Bereavement as a psychosocial transition: processes of adaptation to change*, 1993, S.241–247, In D. Dickenson & M. Johnson (Hrsg.), *Death, dying & bereavement*, London: Sage; Open University.
- Pennebaker, J., Glaser, J. & Glaser, R., *Disclosure of Traumas and Immune Function. Health Implications for Psychotherapy*, 1988, S. 239–245, In *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 56 (2).
- Pennebaker, J., Zech, E. & Rimé, B., *Disclosing and Sharing Emotion. Psychological, Social and Health Consequences*, 2001, S. 517–539, In M. S. Stroebe (Hrsg.), *Handbook of bereavement research. Consequences, coping, and care*, Washington, DC: American Psychological Association.

- Pierce, G. R., Sarason, I. G. & Sarason, B. R., Coping and Social Support. Handbook of Coping. Theory, Research, Applications, 1996, S. 434–452, New York, NY: Wiley.
- Preece, J. & Ghozati, K., Observations and Explorations of Empathy Online, 2001, S.237-260, In R.R. Rice & J.E. Katz (Hrsg.), The Internet and Health Communication: Experience and Expectations, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Radcliffe, A., Lumley, M., Kendall, J., Stevenson, J. & Beltran, J., Written Emotional Disclosure. Testing Whether Social Disclosure Matters., 2010, S. 362–384, In Journal of Social and Clinical Psychology (3).
- Rimé, B., Emotion Elicits the Social Sharing of Emotion. Theory and Empirical Review, 2009, S.60–85, In Emotion Review (1).
- Rimé, B., Mesquita, B., Boca, S. & Philipot P., Beyond the emotional event. Six studies on the social sharing of emotion, 1991, S. 435–465, Cognition & Emotion, (5).
- Sanderson, J. & Cheong, P.H., Tweeting Prayers and Communicating Grief Over Michael Jackson Online, 2010, S. 328–340, In Bulletin of Science, Technology & Society, 30 (5).
- Stroebe, M. S. & Schut, H., The dual process model of coping with bereavement: rationale and description, 1999, S. 197–224, In Death Studies, 23.
- Walther, J. & D’Addario, K., The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication, 2001, S. 324–347, In Social Science Computer Review 19(3).
- Weber, M., Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie, 1922, Tübingen: Mohr-Siebeck.

## Anhang: Auszug aus qualitativem Kategoriensystem<sup>22</sup>

**Tabelle 1** Qualitatives Kategoriensystem; textliche Gestaltungsmittel (Auszug)

Kategorie	Operationalisierung
Verständnis	<p>Dass Zugehörigkeitsbedürfnis nach dem Konzept des „need to belong“ (Baumeister &amp; Leary, 1995), die Vergemeinschaftung (Weber, 1922) und der reziproke Prozess des „Social Sharing of Emotions“ (Rimé et al., 1991) weisen auf die Bedeutung von Verständnis für emotionale Gratifikationen hin.</p> <p>Auf dieser Grundlage werden Beiträge, in denen fehlende Unterstützung in der realen Welt oder das im virtuellen Forum entgegengebrachte Verständnis thematisiert wird, erfasst.</p> <p>Beispiel:            LT. in YW: „Ich verstehe dich wirklich, zum Ersten mal hab ich wieder das Gefühl das ich jemanden und das mich jemand versteht“</p>

<sup>22</sup> An dieser Stelle werden nur Kategorien dargestellt, die im Rahmen dieser Abhandlung Beachtung gefunden haben.






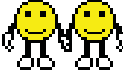

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Emotionsbezogene Erlebnisse und Erinnerungen</p>	<p>Nach Harber und Cohen (2006), Mo und Coulson (2008) und Pennebaker, Glaser &amp; Glaser (1988) trägt emotionales Teilen zum psychischen und physischen Wohlbefinden von Individuen bei. Pennebaker et al. (2001) stellt den Bezug zwischen Schreiben und therapeutischer Wirkung her und in diesem Zusammenhang speziell das Äußern von emotionsbezogenen Erlebnissen und Erinnerungen für die therapeutische Wirkung.</p> <p>Daraus folgt für die Analyse, dass Beiträge und Beitragsteile erfasst werden, die sich mit emotionalen Erlebnissen und Erinnerungen beschäftigen, die direkt oder indirekt mit dem emotionalen Kernerlebnis zu tun haben.</p> <p>Beispiel:  L. in YW: „der erste Geburtstag war 3 Monate nach Papis tot, ich kann mich gar nicht mehr genau daran erinnern. es war aber unglaublich schwer, aber wir haben Papa an seinem Grab ein Geburtstagslied vorgesungen. genau wie dieses Jahr. mir tat das dieses Jahr irgendwie total gut“</p> <p>LT in YW: „Es ist jetzt fast 4 Monate her und ich kann es manchmal immer noch nicht ganz glauben, das dieser Mensch der mein bisheriges Leben lang immer für mich da war zu so etwas fähig ist. manchmal habe ich auch angst wenn ich ein bild von ihm sehe. Es ist so unbegreiflich schwer.“</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Social Support</p>	<p>Das Konzept des „social support“ nach House (1981) ist von ausschlaggebender Bedeutung für den Coping-Prozess (Pierce et al., 1996; Stroebe &amp; Schut, 1999) und lässt sich auch auf die Online-Kommunikation übertragen (High &amp; Solomon, 2011).</p> <p>Es erschließt sich demnach, Beiträge und Beitragsteile zu erfassen, in denen soziale Unterstützung der Forenmitglieder im Vordergrund steht, welche nach House (1981) auf vier verschiedene Arten stattfinden: Emotionale, instrumentelle, informative und bewertende Unterstützung.</p> <p>Beispiel:  P. in YW: „Du schaffst das“</p> <p>L. in YW: „Ich glaube ganz ganz fest daran das man sich wiedersieht!“</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Rolle des Autors in der Gesprächsführung</p>	<p>Bambina (2007) unterscheidet im Rahmen der Onlinekommunikation auf Kommunikationsplattformen zwischen der Rolle des „Giver“ und der Rolle des „Taker“: Giver geben anderen Nutzern soziale Unterstützung, während Taker diese lediglich annehmen. Um diese Rollenmuster abzubilden, werden im Folgenden Beiträge erfasst, in denen die Rolle des Autors in der Gesprächsführung deutlich wird. Die Rolle beschreibt hierbei, ob und inwiefern der Autor das Gespräch vorantreibt (z.B. durch Aufforderungen oder neue Fragen) und ob er eine aktive oder passive Rolle einnimmt.</p> <p>Beispiel:  Giver: F. in TVF: „Mag einfach vorsichtig *drück* da sein, wissen lassen das ich lieeGednaken schicke, aushalten, verstehen wo es vielleicht wieder einmal nicht möglich ist. Nicht allein, du bist einfacht nicht völlig allein, wenn auch mir dir allein wo du dich auch aufhältst gerade. Lass sie raus die Gedanken, Gefühle alles was du kannst, möchtest, einfach raus, das eizige was ich dir gerade raten kann vielleicht.“</p> <p>Taker: L. in TVF: „Danke F... Weiss gar nicht wie ich mich nun verhalten soll. Wir waren jetzt seit Januar getrennt. Meint ihr ich soll zu ihren Eltern fahren? Oder wenigstens anrufen? Bin grad echt hilflos.“</p>

Empathie	<p>Es wird von Empathie oder auch Einfühlung gesprochen, wenn User sich aktiv in andere Betroffene hineinversetzen (Eisenberg, 2000). Dies ermöglicht es, die Verhaltensweisen des Anderen nachvollziehen zu können. Es ähnelt den Konzepten der Perspektiven- bzw. Rollenübernahme. Empathie ist eine Eigenschaft des Individuums, die zur Gefühlsansteckung führen (hinsichtlich gleichen oder ähnlichen Gefühlen; Hatfield, Cacioppo &amp; Rapson, 1994), aber auch andere Emotionen hervorbringen kann.</p> <p>Als empathisch werden Beiträge und Beitragsteile festgehalten, in denen Empathie gegenüber anderen Personen deutlich wird.</p> <p>Beispiel:</p> <p>J. in YW: „Das mit deinem Vater freut mich sehr, ich hoffe, dass ihr das wieder bekommt und ihm die Therapie hilft“</p> <p>F. in YW: „ich find es schön, dass es bei dir wieder etwas berg auf geht.“</p>
Gemeinschaftsgefühl	<p>Beruhend auf dem Konzept der Vergemeinschaftung (Weber, 1922) und dem Verständnis des Gemeinschaftsgefühls (Dorsch, 2004) wird Gemeinschaftsgefühl für die Analyse wie folgt definiert: Von Gemeinschaftsgefühl wird gesprochen, wenn sich eine Person mit mindestens einer weiteren verbunden fühlt und dies gleichzeitig eine Abgrenzung nach außen bewirkt. Beiträge, in denen dieses Gemeinschaftsgefühl ausgedrückt wird, werden erfasst.</p> <p>Beispiel:</p> <p>F. in TVF: „Liebe Cara, zunächst einmal willkommen hier im Forum. Jeder von uns hier hat mindestens einen geliebten Menschen verloren und jeder hier wird Deinen Schmerz verstehen“</p> <p>F. in TVF: „ja, ich denke Du machst alles Richtig ! Hier in diesem Forum sind wir alle wegen dem Verlust eines geliebten Menschen, so auch ich“</p>



**Tabelle 2: Qualitatives Kategoriensystem; visuelle Gestaltungsmittel<sup>23</sup> (Auszug)**

Visuelle Emotionskommunikation ist bei der computervermittelten Kommunikation auf die Nutzung von Zeichen begrenzt und beschränkt sich somit auf textliche und grafische Gestaltungsmittel (Ebersbach et al., 2011). Um Mängel in der Ausdrucksfähigkeit computervermittelter Kommunikation und Missverständnissen zu entgegen, konnten sich eine Vielzahl von virtuellen Kommunikationsregeln zur Verwendung von Zeichen etablieren, die diesem Defizit entgegen wirken (Ebersbach et al., 2011; Misoch, 2006). So können Emotionen, Betonungen, Lautstärke und Mimik ausgedrückt werden (Misoch, 2006).

23 Emoticons und Gegenstände sind zum Teil animiert. Verfügbar unter: <http://www.meintrauer.de/> [10.05.2013].

<p style="text-align: center;">Emoticons</p>	<p>Bei Emoticons handelt es sich um „stilisierte (liegende, 90° nach links gedrehte) Gesichtsausdrücke, die durch Kombinationen der Zeichen des ASCII-Zeichensatzes hergestellt werden (wie Doppelpunkt, Klammer usw.) und die Emotionen zum Ausdruck bringen“ (Misoch, 2006, S. 169). Emoticons können zum einen aus den ASCII-Zeichen bestehen (z.B. :-)) oder im Rahmen des Forums (automatisch oder manuell) in Form von einer Grafik eingefügt werden. Dabei lassen sich Emoticons unterscheiden, die lediglich Gesichter darstellen und Emoticons, die diese Gesichter durch andere Körperteile oder Gegenstände erweitern. Darüber hinaus gibt es eine dritte Gruppe, bei der sich eine (animierte) Interaktion zwischen mehreren Emoticons feststellen lässt.</p> <p>Dem entsprechend werden alle (grafischen und nicht-grafischen) Emoticons erfasst, die im Rahmen eines Beitrags verwendet werden, um die entsprechenden Emotionen auszudrücken.</p> <p>Beispiele:</p> <p> Bei diesem animierten Emoticon umarmen sich die beiden Emoticons und trösten einander.</p>
<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p>Dieser Emoticon stellt eine gezielte Suche nach Unterstützung dar. Der Emoticon zieht Mund und Stirn kraus, während auf seinem Schild eine klare Suche nach Unterstützung in Form von „Support please“ zu finden ist.</p> <p>Eine Hand streichelt den Kopf des Smileys bei diesem animierten Emoticon und simuliert so (virtuelle) Nähe.</p> <p>Bei diesem Emoticon wird Dankbarkeit gegenüber einer anderen Person ausgedrückt: Der Emoticon hält ein Schild mit der Aufschrift „Du bist die Größte“.</p> <p>Die Mundwinkel bei diesem Emoticon sind weit nach unten gezogen und die Augenbrauen ziehen eine steile Falte. Es handelt sich hierbei um die Darstellung eines sehr traurigen Gesichtes.</p> <p>Hier halten sich zwei Emoticons (ergänzt durch Hände und Füße) an den Händen fest und symbolisieren so Zusammenhalt und Gemeinschaftsgefühle.</p> <p>Das traurige Gesicht von diesem Emoticon wird unterstützt von der Botschaft auf seinem Schild: *snief“ drückt das umgangssprachliche „schnief“ aus, welches zumeist in Zusammenhang mit Weinen auftritt.</p>



Objektdarstellung	<p>Weitere Möglichkeiten, um textliche Kommunikation zu ergänzen oder zu ersetzen, stellen graphische Gestaltungsmittel dar, die über die Darstellung von Gesichtern hinaus eingefügt werden können. So können rituelle Symbolhandlungen (beispielsweise das Anzünden von Kerzen) auf das virtuelle Social Web übertragen werden.</p> <p>Beispiele:</p> <p> Dieses Bild einer Kerze symbolisiert das Anzünden einer Kerze an einem Grab. Es wird symbolisch anstelle des realweltlichen Handelns verwendet.</p> <p> In diesem Bild einer Kerze befindet sich eine direkte Botschaft, an wen sich die Kerze richtet. Die Botschaft richtet sich speziell an den Verstorbenen.</p> <p> Diese Kerze stellt eine spezielle Form der grafischen Gestaltung dar und wird von den Forenmitgliedern „Kraftkerze“ genannt. Sie wird nicht speziell an den Verstorbenen gerichtet, sondern an den Hinterbliebenen und soll ihm Kraft für die Trauer geben.</p>
-------------------	---