

Essener Studien zur Semiotik und Kommunikationsforschung
Band 43

Gwendolin Lennartz

Online-Trolling als Kommunikationsfalle

Eine kommunikationsanalytische Beleuchtung

SHAKER
VERLAG

Essener Studien
zur Semiotik und Kommunikationsforschung

Herausgegeben von
Achim Eschbach, Jens Loenhoff und
H. Walter Schmitz

Redaktion: Robin Kurilla

Band 43

Gwendolin Lennartz

Online-Trolling als Kommunikationsfalle
Eine kommunikationsanalytische Beleuchtung

Essener Studien zur Semiotik und Kommunikationsforschung

Band 43

Gwendolin Lennartz

Online-Trolling als Kommunikationsfalle

Eine kommunikationsanalytische Beleuchtung

Shaker Verlag
Aachen 2017

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2017

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8440-5632-7

ISSN 1439-4162

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Vorwort

Für Luhmann geht die gesellschaftliche Evolution Hand in Hand mit der Evolution der Medien, die sich gewissermaßen dialektisch wechselseitig auf neue Emergenzniveaus katapultieren. Hinsichtlich rezent evolvierter Medien lässt sich mit Berger/Luckmann nachvollziehen, wie soziale Praktiken durch die wechselseitig reziproke Typisierung von Handlungen und Handelnden als rollendifferenzierte soziale Einheiten institutionalisiert werden. Neue Medien fundieren neue Praktiken, was die Institutionalisierung neuer Rollen vorbereitet. Doch wer hätte gedacht, dass im eher *science-fiction*-geprägten Narrativ des Internets einmal der Troll eine prominente Rolle einnehmen würde?

Gwendolin Lennartz' Studie stellt das Phänomen des *online trolling* als Kommunikationsfalle dar. Zu diesem Zweck gibt sie erstens einen Überblick über den aus ihrer Perspektive relevanten Forschungsstand, konstruiert zweitens ein kommunikationsanalytisches Instrumentarium zur Beschreibung des Phänomens und prüft dieses Instrumentarium drittens anhand empirischen Datenmaterials.

Der kurzen, zur Zielsetzung hinführenden Einleitung folgt eine »Übersicht über bisherige Forschungsergebnisse und Definitionsvorschläge«, die in eine Diskussion sowohl der eher funktionalistischen als auch der eher kritischen Perspektiven mündet. So erscheint *trolling* sowohl als Katalysator sozialer Missstände als auch als »Silencing Practice«. Darüber hinaus beschreibt Lennartz, wie *trolling* massenmedial und von Praktikern beobachtet wird. Anstatt allerdings die in diesem Kontext eruierten Sichtweisen einfach zu übernehmen, macht die Autorin sie aus der Perspektive eines Beobachters höherer Ordnung der Begriffsbildung dienlich.

Vor dem Hintergrund Gerold Ungeheuers eindrucksorientierten Steuerungsmodells als allgemeinem theoretischen Rahmen und Goffmans Ausführungen zu den Techniken der Imagepflege in einer Fusion mit Ungeheuers Begriffen der Täuschung und der Kommunikationsfalle als konkreten Analyseinstrumenten konstruiert Gwendolin Lennartz einen kommunikationsanalytischen Begriff des *online trolling*, der die Ergebnisse des zuvor eruierten Forschungsstands in kritischer Auseinandersetzung integriert. Pointiert beschreibt Lennartz *online trolling* als »eine kommunikative Praxis [...], die zur aggressiven Imagepflege mit Hilfe von Täuschungen und Kommunikationsfallen ausgeführt wird.«

Die im Anschluss dargebotenen Fallanalysen, in denen das begriffliche Instrumentarium mit empirischen Daten konfrontiert wird, zeugen von empirisch orientierter Begriffsbildung. Am Ende der Studie steht ein Fazit, das die Ergebnisse zusammenfasst und die Richtung weist für weitere Untersuchungen innerhalb des abgesteckten Phänomenbereichs. Die Arbeit operiert auf einem hohen Reflexionsniveau, was sich vor allem an den Ansätzen zu einer eigenständigen Terminologie, der kritischen Auseinandersetzung mit der zu Rate gezogenen Literatur und deren Integration in einen kommunikationstheoretischen Rahmen zeigt. Die Prämissen der konsultierten Quellen werden nicht ungeprüft übernommen, sondern kritisch remodelliert bzw. in ihre Grenzen verwiesen.

Selbst Tendenzen hin zu einer reflexiven Theoriebildung finden sich in der Studie: »Whelans Analyse ist hinzuzufügen, dass diese klare Kategorisierung von Trollen als eine Personengruppe mit bestimmten psychologischen Merkmalen nicht nur durch die Medien praktiziert wird, sondern sich auch in akademischer Forschung findet.« Die Autorin vermeidet die Übernahme der den zitierten Ansätzen zugrundeliegenden, unter anderem durch die Psychopathologie inspirierten Prämissen qua Orientierung an dem abgesteckten kommunikationstheoretischen Rahmen, was den souveränen Umgang mit den Begrifflichkeiten zum Ausdruck bringt.

Lennartz stellt sich überdies der weitgehend vernachlässigten Aufgabe, klassische kommunikationstheoretische Ansätze, die von der Vis-à-vis-Kommunikation ihren Ausgang nehmen, für die Betrachtung von Kommunikationszusammenhängen im Internet dienstbar zu machen. Aufschlussreich erscheint die Analyse einiger, durch praxisnahe Ratgeber empfohlener und empirisch beobachtbarer Antwortstrategien auf *trolling*, die mit dem Begriffsinstrumentarium ebenfalls als nicht-verständigungsorientierte Praxis des *trolling* beschrieben werden: »Die Praxis des Re-Trolling führt nicht zu einem konstruktiven Gesprächsklima[.]« Die Autorin beschreibt *trolling* als ein wechselseitig ko-konstruiertes Phänomen, was sie daran verdeutlicht, dass in manchen Foren, in denen *trolling* erwartet wird, Kriterien institutionalisiert werden, um Trolle zu identifizieren.

Dieser Blick auf die Vergegenständlichung der Praxis in der Alltagswelt und die in diesem Zusammenhang stehenden Hinweise auf die wechselseitige Reziprozität der Perspektiven auf Handlungen und Handelnde als Ausgangspunkt der allmählichen Institutionalisierung des Trollens indizieren eine Nähe zu Berger/Luckmann aber auch zum Begriff der kommunikativen Gattungen, der die Autorin

freilich im Rahmen dieser Studie nicht extensiv nachgeht, was sich aber in einer vertiefenden Arbeit sicher verwerten ließe. Das gilt auch für die in Anlehnung an Ungeheuer entwickelten methodologischen Anstöße zur Analyse von Online-Kommunikation.

Die Sprache der Studie zeugt von begrifflicher Klarheit und wird häufig dazu verwendet, den anvisierten Phänomenbereich in das Licht tagesaktueller Themen zu rücken. Ebenso sind die Ergebnisse der empirischen Analyse fast durchweg überzeugend. Methodologisch ist die Studie innovativ, wird sich allerdings wohl Kritiken sowohl vom Lager der Konversationsanalytiker als auch vom Lager der diskursanalytisch orientierten Gesprächsanalytiker ausgesetzt sehen. Trotzdem oder gerade deswegen, da so ihre Eigenständigkeit und Kreativität in theoretischer und methodologischer Hinsicht unter Beweis gestellt wird, gebührt der Studie Anerkennung.

So ist Gwendolin Lennartz' Studie auch die erste im Rahmen eines Bachelor-Studiengangs entstandene Arbeit, die in die *Essener Studien zur Semiotik und Kommunikationsforschung* aufgenommen wird. Ob die Autorin sich weiter grundlagentheoretisch oder empirisch positionieren wird, bleibt abzuwarten. Angesichts des theoretisch-empirischen Spagats, den Lennartz vollzieht, erscheinen beide Möglichkeiten und selbst die Fortführung des Spagats erfolgsversprechend.

San Sebastián, im Oktober 2017

Robin Kurilla

Inhalt

Vorwort von Robin Kurilla	5
Einleitung.....	11
ONLINE-TROLLING ALS KOMMUNIKATIONSEFALLE. EINE KOMMUNIKATIONS- ANALYTISCHE BELEUCHTUNG	
I Übersicht über bisherige Forschungsergebnisse und Definitionsvorschläge.....	15
I.1 Übersicht über gängige Definitionen.....	15
I.2 Trolle verteidigen, verbessern oder bereichern das Internet	17
I.3 Feministische Definition als Silencing Practice	20
I.4 Die Moral Panic um Online-Trolling.....	24
2 Kommunikationstheoretische Grundlagen	31
2.1 Die Kommunikationstheorie von Gerold Ungeheuer	31
2.2 Der Imagebegriff nach Erving Goffman.....	35
2.3 Täuschung in kommunikativen Handlungen.....	39
3 Analyse	43
3.1 Einführung und Arbeitstechnik.....	43
3.2 Analysebeispiel 1: Der Troll bleibt unerkannt.....	44
3.3 Analysebeispiel 2: Der Troll wird aufgedeckt.....	48
3.4 Analysebeispiel 3: Der Troll wird zurückgetrollt.....	56
4 Fazit.....	63
Literaturverzeichnis.....	67
Anhang.....	71
Über die Autorin.....	77