

# 5.

## **Netiquette: Angemessen im Netz kommunizieren**

Verhaltensregeln und -normen in digitalen Umgebungen kennen und erkennen. Die eigene Kommunikation an ein spezifisches Publikum anpassen und kulturelle und generationale Diversität berücksichtigen.



Illustration: Daria Rüttimann

Kompetenzbereich

## Kommunikation & Zusammenarbeit

Kompetenz

## Netiquette: Angemessen im Netz kommunizieren



Hier geht es zur  
zentralen Downloadseite  
der Materialien:  
[bit.ly/dja-material](https://bit.ly/dja-material)



Version 1.2  
Lizenz: Namensnennung - Weitergabe unter gleichen  
Bedingungen 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

# Thematische Einführung

## digitale jugend arbeit

Der Begriff Netiquette ist eine Wortschöpfung, welche die Begriffe Netz und Etiquette – französisch für Verhaltensregeln – zusammendenkt. Schon allein die Existenz dieses Begriffs zeigt: Angemessenes Kommunizieren und Verhalten in digitalen Räumen bedarf einer besonderen Beachtung. Wer an dieser Stelle angestrengt durchatmet und denkt, es handle sich dabei nur um einen digitalen Knigge, irrt. Im Internet ist es essentiell, sich in verschiedenen Kommunikationskulturen orientieren und bewegen zu können. Spätestens seit dem „Zerstörungsvideo“ von *YouTuber Rezo* ist klar: Ignoranz gegenüber (zielgruppenspezifischen) Konventionen kann einen erheblichen politischen Schaden verursachen. Doch was hat *Rezo* mit Netiquette zu tun?

Das Internet wirft uns ständig in andere Kommunikationskontexte hinein. Jede Plattform und jedes Tool kommt mit seiner eigenen kleinen Kommunikationskultur. Auf *Twitter* gibt es andere implizite und explizite Regeln des Kommunizierens als in einem Gruppenchat. Und auf *TikTok* sieht es auch schon wieder ganz anders aus. Dadurch ermöglicht es das Internet, einfacher mit verschiedenen Milieus, Alters- und Zielgruppen in Kontakt zu kommen, welche jeweils eigene Verhaltens- und Kommunikationsweisen im Netz entwickelt haben. Diese wahrzunehmen, zu verstehen, zu respektieren und dann auch noch adäquat anzuwenden ist Teil von Netiquette.

Nun aber zurück zu *Rezo*. Der *YouTuber* veröffentlichte vor den Europawahlen 2019 ein Video, indem er sich kritisch mit der Politik der *CDU* auseinandersetzte und dazu aufrief, die Partei nicht zu wählen. Die *CDU* reagierte auf das Video schließlich mit einem elfseitigen PDF. Spott gab es vor allem, weil dadurch sichtbar wurde, dass sie große Schwierigkeiten damit hatte, auf digitale Kommunikationsgewohnheiten junger Menschen einzugehen. Sie missachteten damit in gewisser Weise die Netiquette.

All dies gesagt, ist es natürlich nicht ganz falsch, zu behaupten, dass es bei Netiquette um eine Art Knigge fürs Netz geht. Sich selbst zu fragen, wie man dazu beitragen kann, das Internet zu einem angenehmen, respektvollen, barriere- und diskriminierungsarmen Ort zu machen, ist allerdings eine weit weniger angestaubte Auslegung des Begriffs der Netiquette. Für das Internet als geteilte Infrastruktur tragen schließlich nicht nur die Betreiber:innen, etwa von sozialen Netzwerken, sondern auch die Nutzer:innen selbst eine Verantwortung. Ob nun als Verein, Organisation oder als Privatperson.

Dieses Modul nähert sich reflexiv, diskursiv und praktisch den diversen Kommunikationskulturen an und gibt einen Einblick in gute und inklusive Verhaltensweisen im Netz.

### Inhalt

### Seite

<b>Aufgabe 1</b>	s.73
Trainingsmaterial 1	s.74
Trainingsmaterial 2	s.75
Trainingsmaterial 3	s.76
Trainingsmaterial 4	s.77
<b>Aufgabe 2</b>	s.79
Arbeitsmaterial 1	s.80
Arbeitsmaterial 2	s.82
Arbeitsmaterial 3	s.83

# World Café: Netiquette

@Trainer:innen · Moderationsbriefing · 2.5

Ziel dieser Aufgabe ist es, die Teilnehmer:innen in einen Wissensaustausch über verschiedene Kontexte und Eigenschaften der Onlinekommunikation und Netiquette zu bringen.

## Ablauf

Diese Aufgabe ist als ein World Café angelegt. An 4 Stationen sollen folgende Fragestellungen diskutiert werden:

- 1) Welche Unterschiede gibt es zwischen Offline- und Onlinekommunikation und was bedeutet das für deine digitale Kommunikation?
- 2) Das Internet hat viele verschiedene Kommunikationskulturen – von der E-Mail über die *Telegram*gruppe bis hin zu *Twitter* sind unterschiedliche Dinge zu beachten. Welche Kommunikationskulturen kennst du und welche expliziten und impliziten Verhaltensregeln gehen mit ihnen einher?
- 3) Was sind eure No-Gos in der digitalen Kommunikation? Versetzt euch in verschiedene Kontexte privater und professioneller Kommunikation.
- 4) Wie kannst du im Internet zu einer diskriminierungsarmen, kultur- und traumasensiblen Kommunikation beitragen?

## Hinweise zur Moderation

- Je nach Erfahrungsgrad der Teilnehmer:innen ist es sinnvoll, vorher im Plenum die Fragen vorzustellen und dabei schon einmal ein paar inhaltliche Wegweiser aufzustellen. Auch kann es sinnvoll sein, die Diskussionsrunden als Trainer:in inhaltlich zu begleiten und Diskussionsanstöße reinzugeben. Anregungen dafür finden sich im Trainer:innenmaterial.
- Weitere Materialien, die inhaltlich auch (schon) in dieser Aufgabe besprochen werden können, findest du in der zweiten Aufgabe von 2.5.



## digitale jugend arbeit

Kompetenzbereich  
Kommunikation und  
Zusammenarbeit

Kompetenz  
Netiquette:  
Angemessen im Netz  
kommunizieren

Stufe  
Einstieg

Methode  
World Café

Ausstattung  
Bildungsmaterialien

Dauer  
90 Minuten



Hier geht es zur zentralen  
Downloadseite der Materialien:  
»[bit.ly/dja-material](https://bit.ly/dja-material)«



# Diskussionsanregung zum Kaffeetrinken

*Im Folgenden findest du Anregungen für die Gruppendiskussionen im World Café.  
Die Themen und Ideen der Teilnehmer:innen sollten natürlich im Vordergrund stehen.*

## Welche Unterschiede gibt es zwischen Offline- und Onlinekommunikation und was bedeutet das für deine digitale Kommunikation?

### Konversationen gehen über einen längeren Zeitraum und sind meist nicht synchron

- Vorhergegangene Nachrichten direkt zu referenzieren kann dabei helfen, Verwirrungen zu vermeiden
- Nicht ungeduldig werden, falls die Gegenseite nicht direkt antwortet

### Keine Unterstützung durch Körpersprache

- Sei vorsichtig mit Ironie und Sarkasmus – das Fehlen der Körpersprache kann teilweise durch den Einsatz von Emojis und Akronymen ausgeglichen werden
- Versuche Caps Lock zu vermeiden – Nachrichten, die nur aus Großbuchstaben bestehen, wirken für den:die Leser:in, als würde er:sie angeschrien werden

### Kann in (halb-)öffentlichen Räumen stattfinden

- Nutze Content Notifications/Triggerwarnungen, wenn du über Themen postest, die andere retraumatisieren könnten (wie zum Beispiel Vergewaltigung, Gewalt, psychische Krankheiten etc.) – nutze das Kürzel „CN“ oder „TW“ (content notification oder trigger warning) und setze das Thema, um das es geht, direkt dahinter
- Gib anderen Menschen und ihren Inhalten eine größere öffentliche Plattform durch Teilen – Referenzieren/taggen ist dabei sehr nützlich

- Nimm dir Zeit, die unterschiedlichen Gepflogenheiten auf verschiedenen Plattformen kennenzulernen – wenn es in einer Chatgruppe oder einem Forum Umgangsregeln in Form einer Netiquette gibt, lies sie aufmerksam und halte dich daran
- Versuche öffentliche Belehrungen zu vermeiden – wenn du jemanden auf einen Fehler hinweisen willst, nutze dafür lieber geschlossene Kanäle bzw. eine Privatnachricht

### Geht schnell über (sozio-)kulturelle Grenzen hinweg

- Versuche diskriminierungsarme Beiträge zu verfassen – unter anderem indem du dir vor dem Erstellen deiner Beiträge verschiedene kulturelle Hintergründe bewusst machst
- Respektiere andere Meinungen, solange sie nicht menschenfeindlich sind

### Anonymität

- Sei genauso nett und respektvoll, wie du es im Offlineleben auch bist – die Verwendung eines Alias/Username kann dazu führen, sich für die eigenen Beiträge und Inhalte weniger verantwortlich zu fühlen





# Diskussionsanregung zum Kaffeetrinken

*Im Folgenden findest du Anregungen für die Gruppendiskussionen im World Café.  
Die Themen und Ideen der Teilnehmer:innen sollten natürlich im Vordergrund stehen.*

## Welche Kommunikationskulturen kennst du und welche expliziten und impliziten Verhaltensregeln gehen mit ihnen einher?

Das Internet hat viele verschiedene Kommunikationskulturen – von der E-Mail über die *Telegram*-Gruppe bis hin zu *Twitter* sind unterschiedliche Dinge zu beachten.

Beispielhafte Kommunikationskulturen und mit ihnen einhergehende mögliche Verhaltensregeln:

### Professionelle E-Mail

- Höfliche Begrüßung und Verabschiedung vermitteln Professionalität und dienen einer respektvollen Kommunikation
- Ein Impressum beziehungsweise eine Signatur am Ende wirken offiziell und liefern wichtige Informationen

### Private Messengergruppen (bspw. mit der Familie oder den Kolleg:innen):

- Begrüßung und Grußzeile kann in Messenger-Kontexten mit bekannten Personen fast immer weggelassen werden
- Nachrichtenspam finden viele Teilnehmer:innen nervig
- Doppeldeutige Formulierungen führen oft zu Missverständnis

### Gemeinschaftsforen wie *gutefrage.net*, aber auch *chefkoch.de* und *reddit.com*

- Bevor man auf diesen Plattformen mitmischt, sollte man mit den jeweiligen Communityregeln (der Netiquette) vertraut sein
- Bezugnahme auf andere Beiträge ist eine gängige Methode, um Diskussionen übersichtlich zu halten

### Social Media Plattformen, wie Facebook, TikTok oder YouTube

- In vielen Social-Media-Kontexten – und auch sonst oft im Netz – wird geduzt
- Andere Nutzer:innen beleidigen ist nicht nur unsachlich, sondern häufig auch ein Verstoß gegen die Communityrichtlinien
- Abkürzungen oder Slang wie „LOL“ oder „LG“ sind hier nicht unüblich

### Networking Portale für berufliche Kontexte, wie LinkedIn oder XING

- Weil die Ansprache je nach Organisation und Jobfeld variieren kann, sollte der eigenen Kommunikationsstil immer wieder angepasst werden
- Bei Bewerbungsschreiben und ähnlichen Texten hilft es, durch Formulierungen mit „ich“ die eigenen Fähigkeiten betonen, statt mit „man“ oder „wir“ zu verallgemeinern

### Datingportale, wie Tinder oder Bumble

- Lange Textnachrichten zum Beginn des Kennenlernens können die Konversation verkomplizieren und daher abweisend wirken
- Um die eigene Privatsphäre zu schützen und die der anderen zu respektieren, sollte zu Beginn vorsichtig mit privaten Informationen umgegangen und diese auch nicht von anderen Nutzer:innen eingefordert werden





## Diskussionsanregung zum Kaffeetrinken

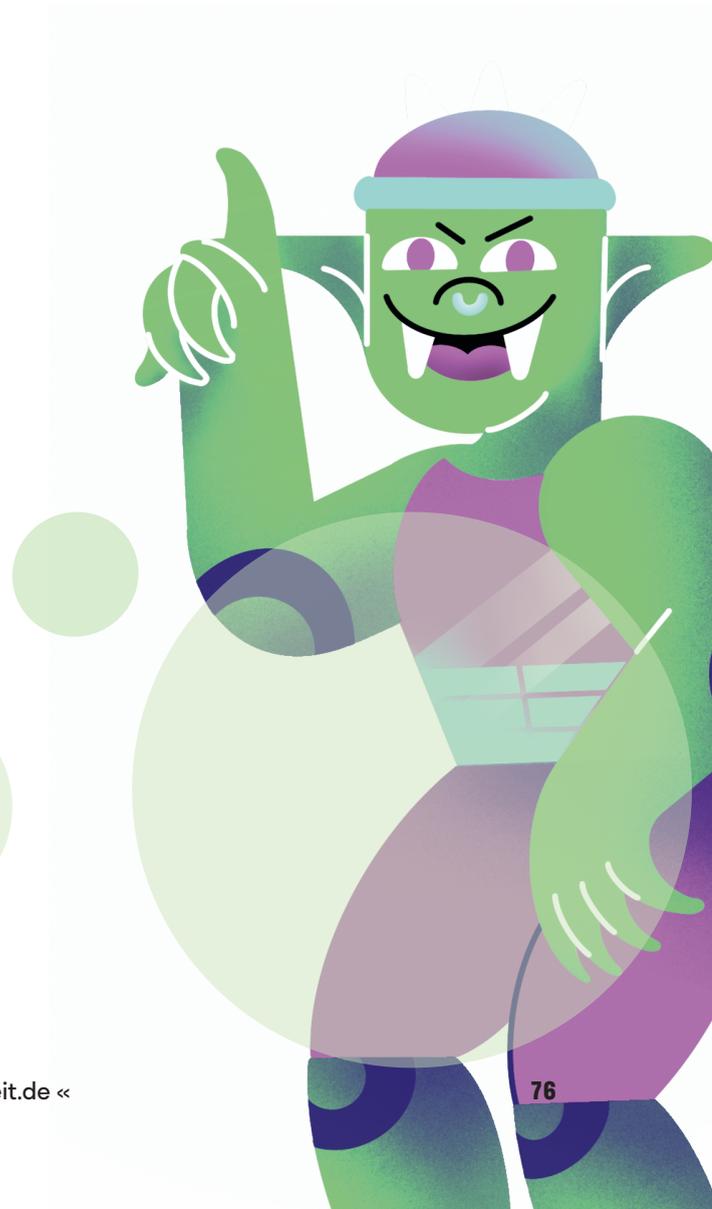
*Im Folgenden findest du Anregungen für die Gruppendiskussionen im World Café.  
Die Themen und Ideen der Teilnehmer:innen sollten natürlich im Vordergrund stehen.*

### Was sind eure No-Gos in der digitalen Kommunikation? Versetzt euch in verschiedene Kontexte privater und professioneller Kommunikation.

Disclaimer: Diese Beispiele sind sehr subjektiv und kontextabhängig. Denn was eine Person als digitales No-Go bezeichnet, ist immer eine individuelle Entscheidung. Die Meinungen der Teilnehmer:innen sollen während der Diskussion natürlich im Vordergrund stehen.

- E-Mailadressen der Mitempfänger:innen durch CC statt BCC für alle Empfänger:innen sichtbar machen
- Smileys, Alltagsabkürzungen oder legere Anreden im professionellen Kontext, wie bspw. ‚LG‘ statt ‚Mit freundlichen Grüßen‘

- Zu förmliche Kommunikation im privaten Kontext, bspw. das Anhängen eines Impressums oder Siezen
- Flutende Nachrichten in Gruppenchats mit vielen Teilnehmer:innen schreiben
- Während eines großen Videocalls das Mikrofon nicht stummgeschaltet haben
- Nutzer:innen nicht mit einem ‚@‘ taggen, besonders bei langen Textdiskussionen
- „Von meinem iPhone gesendet“ am Ende einer Mail
- Sehr lange URLs nicht kürzen (bspw. durch Tools)
- Lange Videos in Gruppenchats schicken, die sehr viel Speicherplatz wegnehmen
- Zweiergespräche in Gruppenchats





# Diskussionsanregung zum Kaffeetrinken

Im Folgenden findest du Anregungen für die Gruppendiskussionen im World Café.  
Die Themen und Ideen der Teilnehmer:innen sollten natürlich im Vordergrund stehen.

## Wie kannst du im Internet zu einer diskriminierungsarmen, kultur- und traumasensiblen Kommunikation beitragen?

### Trigger Warnung (TW)/Content Notification (CN)

- bei sensiblen Themen und expliziten Inhalten, bspw. Gewalt, Diskriminierung, Blut, selbstverletzendes Verhalten uvm.

### Gendern

- Inklusive Gruppenbezeichnungen wie „Studierende“ oder geschlechtergerechte Schreibweisen wie „Arbeitgeber\_innen“, „Student\*in“ oder „Beamt:in“

### Inhalte barrierearm gestalten

- Alternativtexte/Bildbeschreibungen für Seh-/Lesebeeinträchtigte erweitern die Teilhabemöglichkeit von Menschen, die eine Vorlesesoftware verwenden

### Vermeidung ableistischer Metaphern

- Vermeiden von Formulierungen, die Menschen mit Behinderungen ausschließen, bspw. „Aufstehen für Demokratie“ oder „Mensch mit besonderen Fähigkeiten“

### Interkulturelles Verständnis/kultursensibel formulieren

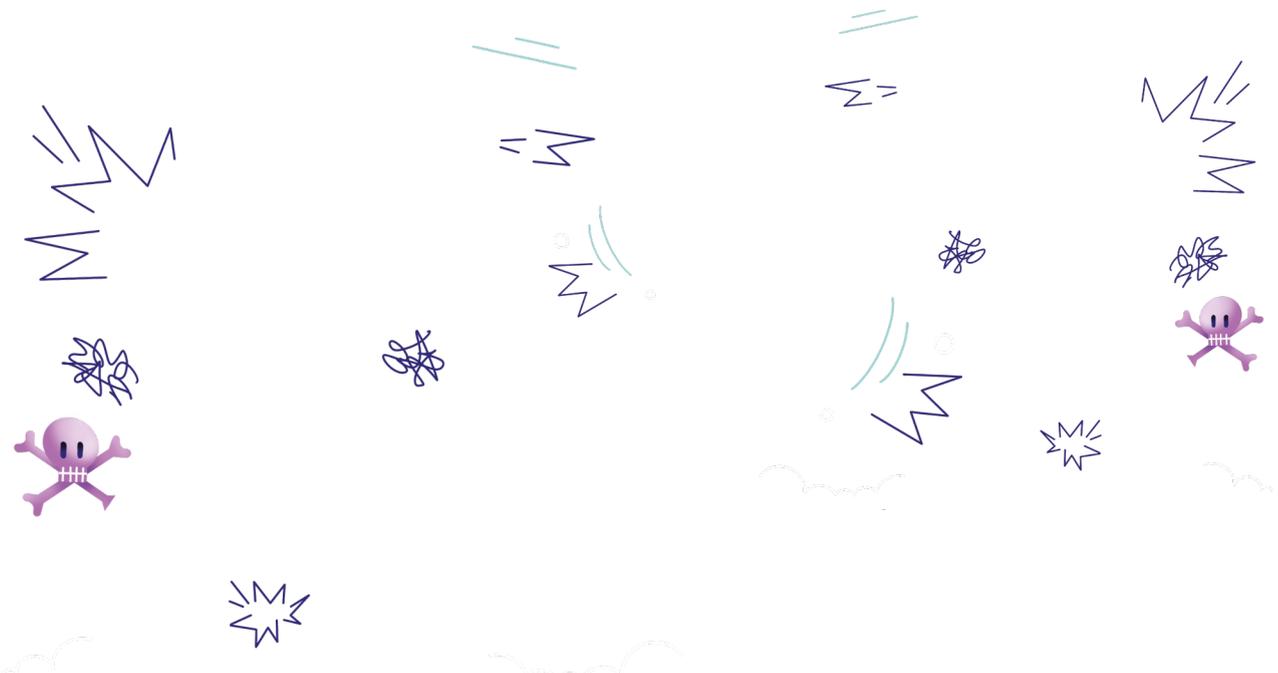
- Versuche nicht in Stereotypen und Schubladen zu denken – kein Mensch ist gleich
- Setze deine Alltagserfahrung zu den Themen, über die du postest, nicht als „normal“ oder „allgemein gültig“

### Pronomen in der eigenen Profilbeschreibung hinzufügen und bei anderen beachten

- „er/ihn“, „sie/ihr“ und nicht-binäre Pronomen wie „they“

### Leichte Sprache

- Schreibe in kurzen Hauptsätzen und verwende einfache, weit verbreitete Wörter





Alles was  
digitalisiert  
werden  
kann, wird  
digitalisiert.

Carly Fiorina



# Jugend-Clubhouse

@Trainer:innen · Moderationsbriefing · 2.5

Ziel dieser Aufgabe ist es, dass die Teilnehmer:innen lernen, zielgruppenspezifisch aus der Sicht einer Organisation zu kommunizieren.

## Ablauf

Diese Aufgabe ist als narratives Szenario angedacht: Der Jugendklub Neufreiraumstadt möchte einen *Instagramaccount* starten, auf welchem Politiker:innen für eine junge Zielgruppe portraitiert werden sollen. Anlass ist die anstehende Kommunalwahl. Die Teilnehmer:innen sollen sich zu diesem Zweck überlegen, wie sie die Kommunikation für diesen Account gestalten würden.

Vor dem Hintergrund dieses Szenarios analysieren die Gruppen verschiedene Anwendungen von Onlinekommunikation und übertragen nützliche Inhalte auf den *Instagramaccount* des Jugendclubs. Die Teilnehmer:innen entscheiden sich dazu für eine von drei Arbeitsgruppen:

- Zielgruppengerechte Ansprache Jugendlicher
- Netiquette und Moderation
- Inklusive Kommunikation

## Hinweise zur Moderation

- Für Arbeitsgruppe 1 kann es sinnvoll sein, sicherzustellen, dass mindestens ein:e Teilnehmer:in dabei ist, die bereits Erfahrungen mit *Instagram* gemacht hat. Diese Person hat optimalerweise auch einen Account. Denn um Seiteninhalte auf der Plattform sehen zu können, müssen Besucher:innen eingeloggt sein.
- Für die Arbeitsgruppe 3 ist eine digitale Lerntheke geplant, von der aus die Teilnehmer:innen Materialien durchstöbern können. In weniger digital angelegten Schulungen kann es sinnvoll sein, diese – oder Teile davon – auszudrucken (oder um weitere Materialien zu ergänzen).



## digitale jugend arbeit

Kompetenzbereich  
Kommunikation und  
Zusammenarbeit

Kompetenz  
Netiquette:  
Angemessen im Netz  
kommunizieren

Stufe  
Vertiefung

Methode  
Gruppenarbeit

Ausstattung  
Bildungsmaterialien

Dauer  
90 Minuten



Hier geht es zur zentralen  
Downloadseite der Materialien:  
>>[bit.ly/dja-material](https://bit.ly/dja-material)<<



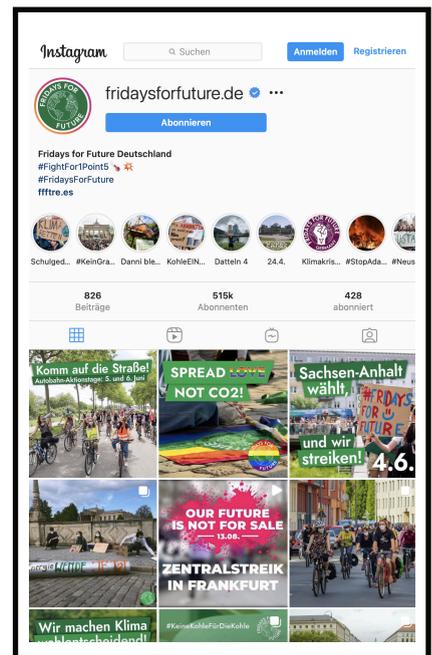
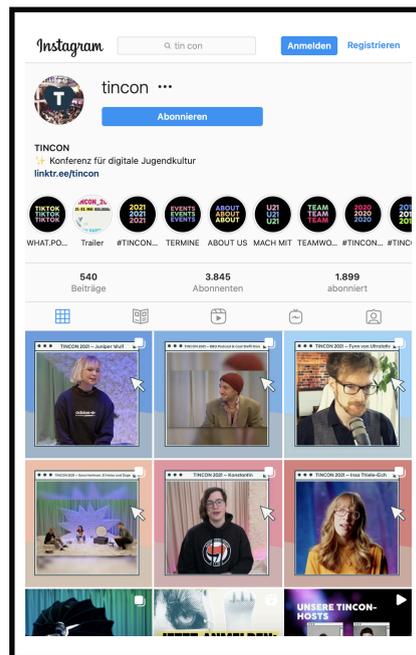
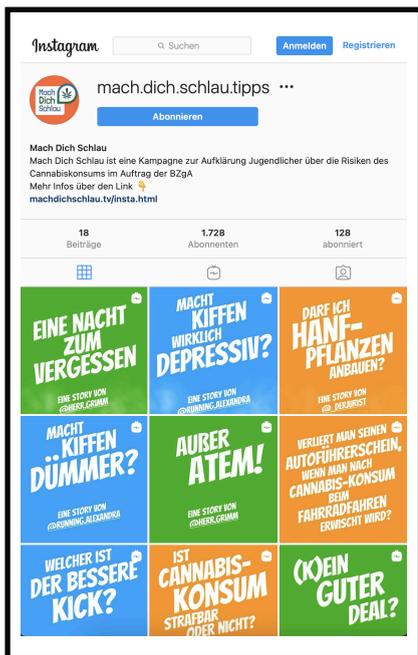
# Zielgruppengerechte Ansprache Jugendlicher

Im Folgenden sind drei *Instagram*seiten aufgelistet, auf welchen Jugendliche für ein gesellschaftspolitisches Vorhaben begeistert werden (sollen). Holt euch dort Inspiration für die *Instagram*seite des Jugendclubs Neufreiraumstadt. Dabei könnt ihr folgende Arbeitsschritte durchlaufen und am Ende im Plenum vorstellen:

- 1) Besucht die *Instagram*seiten und analysiert deren Kommunikation. Was ist den Organisationen gut gelungen und was ist eher gefloppt? Im Folgenden findet ihr ein kleines Raster, welches euch bei dieser Analyse begleiten kann.
- 2) Erstellt eine kleine Liste mit Dos & Don'ts für die zielgruppenspezifische digitale Kommunikation mit Jugendlichen über euren *Instagram*account. Wenn es euch hilft, könnt ihr euch vorstellen, dass für die anstehende Kommunalwahl eine Podiumsdiskussion speziell für junge Zuschauer:innen geplant ist. Wie würdet ihr Inhalte gestalten, die diese Veranstaltung auf der *Instagram*seite eures Jugendclubs bewerben?

## Beispiel:

- [Mach Dich Schlau](#)-Kampagne
- [Tincon](#) Teenage Internet Convention
- [Fridays for Future Deutschland](#)




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



<b>Auftritt</b>	<b>Ansprache</b>
<b>Inhalte</b>	<b>Aktivität</b>

**Auftritt**

Wie ist das Erscheinungsbild der Seite?  
Was sticht beim Besuch sofort ins Auge?  
Welche Informationen findest du in der Biografie?  
Wieviel Text wird verwendet – vielleicht gibt es sogar Emojis?

**Inhalte**

Wie sind die Inhalte gestaltet? Sind sie informativ, belustigend, dokumentarisch oder politisch?  
Was ist die Anzahl und das Verhältnis von Personen/Influencer:innen, Text, Bildern, Farben, Branding etc.? Wie stark variieren die jeweiligen Elemente?

Gibt es Verweise oder Anspielungen auf Inhalte aus anderen Kontexten, bspw. Memes oder die Adaption anderer Designs?

Welche Hashtags werden wie häufig genutzt? Gibt es einen eigenen Hashtag der Seite? Wenn ja, wie populär ist dieser?

**Ansprache**

Wie werden jungen Menschen angesprochen?  
Werden sie direkt adressiert, z. B. mit „du“ oder „wir“?  
Wie werden Jugendliche für das Thema begeistert?  
Ist der Sprachstil eher einladend oder auffordernd?

**Aktivität**

Wie oft werden Inhalte gepostet?  
Werden Stories (oder Story-Highlights) gepostet?  
Wird auf Beiträge Jugendlicher geantwortet? Falls ja, mit welcher Kommunikationsstrategie und wie häufig?





# Diskriminierungsarme Sprache

Für die *Instagram*seite des Jugendclubs Neufreiraumstadt ist es im Sinne der demokratischen Beteiligung wichtig, diverse Nutzer:innen anzusprechen und ihnen Teilhabe zu ermöglichen. Um ein breites Spektrum an Menschen mit einzubeziehen, hilft es, Beiträge inklusiv zu gestalten. Dadurch wird die Chance verringert, dass sich Nutzer:innen von Formulierungen ausgeschlossen oder angegriffen fühlen. Hierzu folgt eine Sammlung einiger Texten die sich mit verschiedenen Aspekten des Themas „Inklusive Sprache (im Netz)“ auseinandersetzen und als Inspiration dienen können.

- 1) Verschafft euch einen Überblick über die vorgeschlagenen Themen.
- 2) Wählt daraufhin Texte aus, die euch persönlich besonders ansprechen oder die ihr in Bezug auf den *Instagram*account des Jugendclubs für besonders relevant haltet.
- 3) Diskutiert diese anschließend in der Gruppe. Schreibt dabei auf, welche Erkenntnisse ihr aus den von euch ausgewählten Texten mitnehmt und stellt diese dann anschließend im Plenum vor.

## Texte:

- Erklärung zu „Gendern“ und inklusiven Schreibweisen  
[biederbeck-digitaldesign.de/gendergerechte-sprache/](https://biederbeck-digitaldesign.de/gendergerechte-sprache/)
- Ein kleines Lexikon zu Begriffen von Geschlechtsidentität, inklusiven Formulierungen und damit einhergehenden Diskussionspunkten  
[fairlanguage.com/lexikon/](https://fairlanguage.com/lexikon/)
- Eine Positionierung zur Verwendung von geschlechtergerechter Sprache im Onlinejournalismus  
[netzpolitik.org/2020/warum-wir-geschlechtergerechte-sprache-verwenden/](https://netzpolitik.org/2020/warum-wir-geschlechtergerechte-sprache-verwenden/)
- Eine Erklärung zu Diskriminierung und Ausgrenzung  
[jugendarbeit-staerken.de/anti-rassismus-othering/](https://jugendarbeit-staerken.de/anti-rassismus-othering/)
- Thematisch geordnete Begriffserklärungen und Alternativformulierungen u. a. zum Thema Migration und Rassismus  
[glossar.neuemedienmacher.de/themen/](https://glossar.neuemedienmacher.de/themen/)
- Ein Artikel zu sprachlicher Diskriminierung und Fremd-/Selbstbezeichnungen  
[bee4change.eu/2020/07/06/sprache-und-rassismus/](https://bee4change.eu/2020/07/06/sprache-und-rassismus/)
- Ein Beitrag zu Influencer:innen und Rassismus  
[thebestsocial.media/de/um-kopf-und-kragen-reden-wenn-sich-influencer-unqualifiziert-ueber-rassismus-aeussern/](https://thebestsocial.media/de/um-kopf-und-kragen-reden-wenn-sich-influencer-unqualifiziert-ueber-rassismus-aeussern/)
- Was ist eine Triggerwarnung und wie wird sie gesetzt?  
[lucia-clara-rocktaeschel.de/triggerwarnung/](https://lucia-clara-rocktaeschel.de/triggerwarnung/)
- Eine Erklärung zu Alternativtexten, Bildbeschreibungen und deren Anwendungen  
[lucia-clara-rocktaeschel.de/alternativtexte-schreiben/](https://lucia-clara-rocktaeschel.de/alternativtexte-schreiben/)
- Eine kurze Erklärung zum Thema Leichte Sprache  
[bik-fuer-alle.de/was-bedeutet-leichte-sprache.html](https://bik-fuer-alle.de/was-bedeutet-leichte-sprache.html)

