

Das ist der Countdown der sozialen Medien: Drei, zwei, eins . . . Eskalation!

Manche haben den Eindruck, dass wir ohne soziale Netzwerke viel friedlicher zusammenleben würden. Aber das täuscht. Der Mensch ist ein konflikträchtiges Wesen – und dieselben Strategien, die im realen Leben Erfolg versprechen, helfen auch im Internet, Konflikte zu entschärfen.

Katharina Lotter

29.06.2019, 05.30 Uhr

Wo Menschen aufeinandertreffen, ist der Streit nicht fern. Wer sich nicht einig ist mit seinem Gegenüber, wer eine andere Meinung oder Herangehensweise ablehnt und am liebsten verhindern würde, der erfüllt damit bereits die klassische Definition eines Konfliktpartners.

Konflikte sind, wenn man die gängige emotionale Überfrachtung des Begriffs einmal beiseite lässt, eine alltägliche Begleiterscheinung menschlichen Miteinanders – und auch die Voraussetzung für das Finden einer besseren Lösung für ein bestehendes Problem.

Radikale Rhetorik

Der österreichisch-britische Philosoph Karl Popper schreibt in seinem Werk «Vermutungen und Widerlegungen» in einem Kapitel über «Die liberale Theorie der freien Diskussion», dass es falsch sei zu glauben, Diskussionen könnten nur zwischen Leuten möglich sein, die eine gemeinsame Sprache hätten und die gemeinsame Grundanschauungen akzeptierten. Nötig sei allein «die Bereitwilligkeit, von seinem Partner zu lernen», was den «aufrichtigen Wunsch» einschliesse, «zu verstehen, was er sagen will». Dann, so Popper, werde eine Diskussion «umso fruchtbarer (. . .), je verschiedener der geistige Hintergrund der Teilnehmer ist».

Immer diese Fake News, die die gesellschaftliche Spaltung bloss befördern: Aktivisten protestieren in Manila gegen Facebook. (AP Photo/Bullit Marquez)

Um den Weg frei zu machen für einen konstruktiven Umgang mit der Verschiedenartigkeit unserer Erfahrungen und Argumente, sollten wir uns also fragen, warum es im Alltag an dieser Bereitschaft so oft zu mangeln scheint.

Hilfreich ist dabei ein Blick in die sozialen Netzwerke, denn Auseinandersetzungen werden dort gerne öffentlich und zumeist in Textform ausgetragen, sie sind für jeden zugänglich. Der Ton, so scheint es, wird ständig rauer. Vor allem auf Facebook und Twitter ist Gossensprache das neue Normal.

Eine andere Meinung wird zu «geistigem Dünnschiss», zu «Müll» oder «Dreck», und sie wird auch nicht mehr einfach nur geäußert, sondern «abgesondert» – wie Schleim, der krankmachende Bakterien, Dreck und Eiter aus dem Körper transportiert. Genau das war auch die Rhetorik in Diktaturen, die freilich reale Wirkungen zeitigte: Der oder das Andere wurde zum Fremdkörper, und es ging immer ums Ganze, ein Entweder-oder der radikalsten Art. Wo soll das hinführen, wenn die Sprache derart verroht?

Der Weg bergab

Der österreichische Ökonom und Konfliktforscher Friedrich Glasl hat das schon 1980 mit seinem bis heute vielzitierten «Phasenmodell der Eskalation» gezeigt. Eskalationen sind kein überraschender oder gar chaotischer Vorgang, und die Richtung ist auch klar: Es geht stetig bergab.

Glasl gliedert den Verlauf einer Eskalation in neun Stufen, aufgeteilt auf drei grundlegende Ebenen: Die erste Stufe auf der ersten Ebene beginnt zunächst mit Verhärtungen und Spannungen. Ihnen folgen Debatten, die zum Streit führen, und auf der dritten Stufe kommt es schliesslich zu ersten Taten statt Worten – auf Twitter etwa das Blocken des Konfliktpartners.

Solange ein Konflikt auf dieser ersten Ebene gelöst werden kann, gibt es laut Glasl noch keine Verlierer. Das ändert sich auf der nächsten Ebene: Mit den Stufen vier, fünf und sechs kommt es zu Koalitionen, also der Parteinahme und Unterstützung durch Freunde oder Follower, bis hin zum Gesichtsverlust für mindestens eine Partei und sogar zu handfesten Drohungen. Auf der dritten, letzten Ebene schliesslich gibt es für niemanden mehr etwas zu gewinnen: Auf Stufe sieben ist man schon dazu bereit, einen eigenen Schaden in Kauf zu nehmen – Hauptsache, den anderen trifft es noch härter.

Die Vernichtung des Gegenübers auf Stufe acht mündet schliesslich in der eigenen Vernichtung auf Stufe neun. Dort ist der Konflikt dann wirklich total eskaliert.

Jeder, der sich schon einmal gegen Nachbarn, Verwandte oder Partner vor Gericht wiedergefunden hat, weiss, dass eine Eskalation selbst alltäglicher Uneinigkeit kein Alleinstellungsmerkmal der sozialen Netzwerke ist. Auch Glasl entwickelte sein Modell, lange bevor das Internet zum Konfliktschauplatz wurde.

Fast immer sind es nur kleine Missverständnisse, logische Fehlschlüsse und grenzwertige Diskursmanöver, die eine Eskalationsspirale in Gang bringen: Argumente *ad hominem*, mit denen persönliche Eigenschaften des Gesprächspartners angegriffen werden, sind weit verbreitet und beliebt. Das gilt auch für anekdotische Erzählungen, mit denen individuelle Erfahrungen über wissenschaftlich fundierte Fakten gestellt werden.

Anstatt sich mit Kritik auseinanderzusetzen, wird mit einem *tu quoque* bloss zurückkritisiert. Exotische Sonderfälle werden mühsam als

«Beweise» herangezogen, sobald die eigene Behauptung als falsch entlarvt wurde – und gelesen und zitiert wird nur, was die eigene These stützt. Der Liebling in jedem destruktiven Streit ist aber die sprachliche Mehrdeutigkeit: Im Zweifel war alles ganz anders oder nur ironisch gemeint – und der andere nur zu dumm, um das zu bemerken.

Solche Streitfehler, die sich nicht nur auf schlechte Gewohnheiten, sondern auch auf Unehrlichkeit und Unredlichkeit zurückführen lassen, entfalten im Internet ihre volle Wirkung. Öffentliche Zugänglichkeit und Schriftlichkeit ermöglichen uns, längst Vergangenes wieder auszugraben und Wort für Wort auf die Goldwaage zu legen. In persönlichen, undokumentierten Gesprächen geht viel verloren – das Netz hingegen vergisst nichts.

Hinzu kommt der nur unvollständige Kontakt zum Gegenüber: Nonverbale Signale bleiben ungesehen und ungehört; man kann nur vermuten, was beim Anderen ankommt. Das führt zu Missverständnissen und ist auch der Grund dafür, dass Menschen in den sozialen Netzwerken so erbarmungslos miteinander umgehen.

Sie sehen das Ergebnis ihrer Verletzungen nicht, ganz so, wie die Versuchsteilnehmer im berühmten Milgram-Experiment ihren «Schüler» nicht sehen konnten, wenn sie ihm einen Stromstoss verpassen sollten. Alltagsfrustration spielt ebenfalls eine Rolle: Seinen Nachbarn brüllt man in der Regel nicht ohne Anlass an, wenn man einen schlechten Tag hatte – auch aus Angst vor spürbaren Konsequenzen. Ein Gegenüber, das man nicht kennt und das nicht im Wortsinne präsent ist, eignet sich da viel eher als Blitzableiter. Viele Konflikte im Netz sind in Wahrheit nur Stellvertreterkriege, ein Ventil – was sie freilich nicht weniger schlimm für die Betroffenen macht.

Die Kunst der Deeskalation

Die breite Öffentlichkeit, in der heute Konflikte stattfinden, trägt ebenfalls dazu bei, dass sich die Fronten besonders schnell verhärten. Nicht nur, weil ein Gewinnen um jeden Preis wichtiger wird, je mehr Menschen dabei zuschauen. Sondern auch, weil Öffentlichkeit Bindung schafft und der Mensch ein natürliches Bedürfnis danach hat, seine Selbstwahrnehmung und die öffentliche Rezeption seiner Person möglichst deckungsgleich zu erleben.

Der amerikanische Psychologe Robert Cialdini beschreibt in seinem Buch «Die Psychologie des Überzeugens», wie während des Koreakrieges amerikanische Soldaten in chinesischer Gefangenschaft dazu gebracht

wurden, sich zunächst nur harmlos kritisch über ihr Land zu äussern – «die Vereinigten Staaten sind nicht perfekt» – und diese Äusserungen zu notieren, später detailliert zu begründen, irgendwann einmal in grösserer Runde vorzulesen. Am Ende hatten die betroffenen Männer Aufsätze geschrieben, die mitsamt ihren Namen im Rahmen einer antiamerikanischen Radiosendung in allen Kriegsgefangenenlagern des Landes zum Vortrag gebracht wurden: «Plötzlich musste der Gefangene feststellen, (. . .) den Gegner praktisch und moralisch unterstützt zu haben. In dem Bewusstsein, den Aufsatz ohne besonderen Druck oder Zwang geschrieben zu haben, veränderten viele Männer ihr Selbstbild und brachten es in Einklang mit dieser Tat und dem neuen Etikett des «Kollaborateurs». Dies führte oft zu weiteren kollaborativen Handlungen.»

Mit anderen Worten: Einmal öffentlich bekräftigt, ist man nur noch mit Mühe dazu bereit, von seinem Bekenntnis unter Zeugen wieder abzurücken. Wer sich diesen Vorgang bewusst macht, hat damit gleichzeitig auch schon das Gegengift in der Hand: Mit dem Wissen um die Dynamik von Konflikten wird es leichter, den vermeintlichen Gesichtsverlust zu wagen und einen Fehler zuzugeben. Und dann? Zurück zur Sachfrage gehen. Die Öffentlichkeit aussen vor lassen. Um Entschuldigung bitten. Umgekehrt auch Versöhnung und Wiedergutmachung ermöglichen. Vor allem aber: nach vorne schauen.

Eine solche Strategie der Deeskalation schreibt und liest sich sehr viel leichter als sie in der Realität ist. Sie beruht auf einer individuellen Entscheidung, die erst einmal getroffen werden muss. Aber sie ist die Voraussetzung für einen Ausstieg aus der Eskalationsspirale, zurück zum Beginn eines Konflikts, der konstruktiv gelöst die Welt ein bisschen besser zu machen vermag.



INTERVIEW

**Niall Ferguson über die Kultur an Unis:
«Als Rechter bist du ein potenzieller
Nazi. Kommunisten hingegen sind
moralisch einwandfreie
Sozialdemokraten»**

Er zählt zu den wichtigsten Historikern der Gegenwart. Im grossen Gespräch rechnet Niall Ferguson mit dem Wohlfühldenken vieler Kollegen ab: Er legt offen, wie die Linke die angelsächsischen Universitäten gekapert hat. Und wie jene, die ständig von Inklusion sprechen, Andersdenkende konsequent exkludieren.

René Scheu, Stanford 20.03.2019

**Das Web: Saugt es uns aus – oder saugt
es uns auf?**

Wir können es kaum fassen, aber wir spüren es: Das Netz ist das Realste überhaupt – so fest wie ein Baum. Es vergisst nicht. Es fordert uns ständig zum Handeln auf. Es ändert die Welt – und den Menschen radikal. Was, bitte schön, ist dann dieses Netz genau?

Maurizio Ferraris 01.07.2018



Copyright © Neue Zürcher Zeitung AG. Alle Rechte vorbehalten. Eine Weiterverarbeitung, Wiederveröffentlichung oder dauerhafte Speicherung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne vorherige ausdrückliche Erlaubnis von Neue Zürcher Zeitung ist nicht gestattet.