

„Wir sehen uns bei google!“

Hören Sie auch vermehrt die Klage, so viele Menschen seien aggressiv und ungehalten? Tatsächlich scheint der Umgangston in unserer Gesellschaft rauer, kälter und unfreundlicher zu werden. Wenn ich bewusst versuche, im Alltag etwas dagegen zu setzen, etwa indem ich entgegenkommende Passant:innen anlächle, ernte ich meist fragende und verunsichert wirkende Blicke. Die seltenen Ausnahmen, in denen mir ein strahlendes Lächeln zurückgeschenkt wird, freuen mich dafür umso mehr. Auch bei mir bemerke ich eine gewisse Dünnhäutigkeit; gelassen zu bleiben, wenn etwas schief läuft oder mich das Verhalten eines anderen ärgert, fällt zunehmend schwer. Kein Wunder: Wir sind mit so vielen Themen und ungelösten Problemen konfrontiert, angesichts derer wir uns machtlos fühlen, dass die Grundstimmung oft von einer tiefen Verunsicherung geprägt ist. Da es riskant ist, sich in dieser Vulnerabilität zu zeigen, reißen wir uns zusammen und verbergen unsere Gefühle. Der Druck im Kessel steigt, wir brodeln innerlich und der berühmte Tropfen bringt das Fass zum Überlaufen. Solange die Konflikte im unmittelbaren Kontakt entstehen, können wir mittels Selbstbeobachtung und Achtsamkeit versuchen, gegenzusteuern und uns bewusst anders verhalten. Ein probates Mittel in Konfliktfällen oder bei verbalen Angriffen ist es, nicht zu reagieren, sondern mindestens zehn Sekunden lang zu schweigen. In dieser selbstauferlegten Schweigezeit kann man nachspüren, wohin die überschießenden Gefühle gehören. Immer dann, wenn unsere Emotionen in ihrer Intensität nicht recht zum aktuellen Anlass passen wollen, können wir sicher sein, dass sie zu einer anderen Situation und einem anderen Konfliktpartner gehören. Dort und nur dort sollten wir sie in geeigneter Form zu Wort kommen lassen.

Jenseits offen ausgetragener Konflikte gibt es eine Entwicklung, die mich bestürzt und sprachlos macht: die Drohung mit der öffentli-

chen Verunglimpfung auf Google, Facebook und Co. Das Hotel in Ligurien hat keine Klimaanlage? „Das bewerten wir bei *Booking!*“ Beim Frühstücksbuffet fehlt der Lieblingskäse? „Punktabzug bei *Tripadvisor!*“ Der Karosseriebauer weigert sich, der Versicherung bei der Reparatur eines Schadens einen Altschaden unterzujubeln? „Wir sehen uns bei *google!*“ Bislang war ich genervt, wenn Dienstleister:innen auf ein persönlich geäußertes Lob mit der Bitte reagierten: „Bewerten Sie uns im Internet!“ Inzwischen kann ich den Wunsch verstehen, denn die Anbieter:innen sind dringend angewiesen auf einen Ausgleich der oft ungerechten Schmäh- und Hetztiraden, die kaum wieder aus der virtuellen Welt zu schaffen sind.

Immer drängender stellt sich mir die Frage: Wollen wir wirklich so miteinander umgehen? Auf welchen Wertekanon wollen wir uns in unserer zunehmend digitalisierten Gesellschaft verständigen? Wie meist, können wir nur bei uns selbst mit der Bewusstseinsarbeit und der daraus resultierenden Veränderung anfangen. Ich halte mir die Zusammenhänge zwischen dem steigenden gesamtgesellschaftlichen Druck und der wachsenden Aggression vor Augen und beschließe für mich, mich an solcherlei persönlichen oder digitalen Verbalattacken nicht zu beteiligen. Darüber hinaus raffe ich mich nun doch manchmal auf und hinterlasse im Netz einen positiven Kommentar. Wenn wir auch das Negative nicht aus der Welt schaffen können, so können wir doch etwas Positives in die Waagschale legen und dadurch das Pendel ein wenig mehr in Richtung freundlichem und liebevollem Umgang ausschlagen lassen.



CLAUDIA MÖNIUS

studierte Sprachen, Wirtschafts- und Kulturraumstudien an der Universität Passau. Sie ist Beraterin und Buchautorin und lebt in Nürnberg.

www.mutmacherei.de