

WORT UND SCHRIFT

Entwicklungen, Probleme, Aufgaben bezüglich **Wort und Schrift heute**
aus Forschung, Lehre, Kultur und Gesellschaft

Prof. Dr. med. Volker Faust
Arbeitsgemeinschaft Psychosoziale Gesundheit

Wie höflich ist das Internet?

Ist unhöflich im Internet unhöflich?

Der Umgangston wird rauer. Das ist schon im realen Alltag spürbar. Und wie steht es mit der digitalen Kommunikation? Nicht viel besser, im Gegenteil. Der Kontakt im Internet wird immer häufiger als unfreundlich, ja unhöflich oder gar unverschämt bezeichnet. Liegt das wirklich an den führenden Diskussions-Formen, an Facebook, YouTube, Twitter u. a.? Oder ist das Online-Verhalten einfach Ausdruck des unerfreulichen Offline-Verhaltens, vor allem der jungen Generation?

Nachfolgend deshalb eine komprimierte Situations-Analyse aus der Sicht der Experten.

Das gab es schon früher, das war schon immer so. Wohl jeder hat schon mal einen „saugroben“ Brief bekommen, geboren aus Frust, Kränkung, Protest, Zorn, Abscheu u. a.

Früher allerdings war er handschriftlich – zwangsläufig. Da musste man bisweilen nicht einmal Graphologe sein, um die emotionalen Aufwallungen schon aus der Handschrift heraus zu lesen. Später wurden die Briefe auch getippt (kennt man diesen Begriff eigentlich noch?), also per Schreibmaschine. Auch da konnte man mitunter die Emotionen an den Tippfehlern und Korrekturen erkennen. Form und Inhalt waren im Wesentlichen die Gleichen.

In beiden Fällen aber gab es noch eine Überlegens-Frist, für manche auch eine Sperre. War der Brief geschrieben oder getippt, musst er in ein Kuvert eingetütet und zugeklebt werden. Dann kostete das Produkt des Zorns auch noch eine Briefmarke, die es draufzukleben galt (bisweilen etwas schräger als

sonst?). Und zuletzt musste man das Ganze auch noch zum Briefkasten tragen. Welch ein Aufwand.

Aber auch Welch eine Chance, diesen Aufwand in ein vernünftiges Verhältnis zum möglichen, wahrscheinlich sogar eher beschränkten Ergebnis zu setzen. So ergab es sich, dass ein solcher Meinungs-austausch eher selten zu Stande kam; zumindest im Verhältnis zu den voran gegangenen Gemüts-Aufwallungen. Und ganz zu schweigen von den eher ruhigen Bürgern, die von sich aus ungern solche Kontroversen zu entfachen pflegen.

Das hat sich inzwischen geändert. Die neue Kommunikationsform im Internet macht es möglich. Und riskanter, unangenehmer, sprich unhöflicher und damit ggf. auch riskanter, unangenehmer, sprich unhöflicher und letztlich belastender als früher?

Unfreundlicher als früher?

Dieser Meinung sind wahrscheinlich nicht wenige, die schon früher kommunizierten und es jetzt auf digitaler Ebene weiterführen. Oder auf einen kurzen Nenner gebracht: Die Kommunikation im Internet ist eher unfreundlicher geworden. Daran sind vor allem die so genannten Diskussions-Foren wie Facebook, YouTube, Twitter u. ä. schuld, hört man, sie gelten als der eigentliche Nährboden für lockere Sprüche, kleine Frechheiten, auf jeden Fall einen unhöflichen Stil, wenn nicht gar unverblümete Unverschämtheiten.

Stimmt das wirklich?

Es stimmt schon. Da führt keine wohlwollende Erklärung daran vorbei, was den derzeitigen Stil der Internet-Kommunikation betrifft. Man muss es aber auch objektiver zu sehen versuchen, und dann mag sich so manches relativieren.

Das findet sich beispielsweise bei Frau Professor Dr. Christiane Maaß, Professorin für Medien-Linguistik und Leiterin der Forschungsstelle Leichte Sprachen an der Universität Hildesheim und Frau Dr. Kristina Bedijs an der gleichen Universität, kurz gefasst in der Fachzeitschrift *Forschung & Lehre* 6/14 und erweitert in ihrem Buch *K. Bedijs, G. Held, C. Maaß (HRSG.): Face Work and Social Media, Berlin 2014*. Im Einzelnen:

Online = grundsätzlich unhöflicher?

Der Kommunikations-Stil des Internet wurde schon vor mehr als 20 Jahren kommentiert, durchaus kritisch. Das äußerte sich beispielsweise in der Erkenntnis, ja einem eher ironisch gemeinten „Gesetz der Internet-Kommunika-

tion“: „Längere Online-Kommunikationsstränge entwickeln eine hohe Wahrscheinlichkeit zu entgleisen; die Beiträger posten dann unsachliche und aggressive Beiträge“.

Heißt das, dass die virtuellen Räume dazu anregen, dass die Menschen dann auch Offline immer unhöflicher miteinander umgehen?

Die Autoren verneinen dies. Wörtlich: „Online-Kommunikation lässt keine direkten Rückschlüsse auf das Offline-Verhalten der selben Personen zu; verbale Ausfälle in Online-Beiträgen sind also kein Zeichen für eine Verrohung der allgemeinen Sitten. Es ist die mediale Umgebung, die Auswirkungen auf den Ton hat, den die Kommunikations-Partner anschlagen“.

Das gibt zur Hoffnung Anlass, nämlich: Allzu direkt bis aggressiv im Internet heißt nicht zwangsläufig allzu direkt und aggressiv im persönlichen Alltag. So jedenfalls die Forschungsergebnisse der Wissenschaftlerinnen, was wir dann auch erleichtert zur Kenntnis nehmen und gerne bestätigen wollen.

Anders die Frage, ob Kommunikation im Internet wirklich so unfreundlich-direkt, reizbar oder gar aggressiv-feindselig ist, wie sie uns (bisweilen) erscheint. Das wird mit einem diplomatischen „ja, aber“ beantwortet. Und zwar wie folgt:

„Online-Kommunikation“ hat ein ausgeprägtes verbales Gewalt-Potenzial – aber unbestreitbar auch ein besonders ausgeprägtes Höflichkeits-Potenzial“. Dieser Satz macht neugierig. Und er wird auch begründet, durchaus nachvollziehbar: Denn es ist schon so, dass uns Aggressivität als negative „Abweichung vom normalen Verhalten“ auch negativ aufstößt. Positive Abweichungen, die es durchaus gibt, sind hingegen meist kein Grund zur Diskussion. Wer sagt schon, er habe „kürzlich eine überaus höfliche Mail erhalten“. Eine überaus interessante, ja; aber eine überaus höfliche?

Deshalb darf man den Autorinnen schon zustimmen: Es gibt eine durchaus angenehme Wesensart, in den Worten der Expertinnen „emphatische Freundlichkeit“ genannt, die online ebenso vorhanden ist wie sonst auch, nur nehmen wir sie gerne hin oder überhaupt nicht wahr.

Dafür bringen die Expertinnen einen Fachbegriff ins Gespräch. Er lautet „markierte Kommunikation“. Das heißt in ihrer Fachsprache, die Kommunikation tendiert grundsätzlich zur Abweichung in die eine oder andere Richtung. Denn eine neutrale Interaktion funktioniert in sozialen Netzwerken nicht besonders erfolgreich.

Und weiter: Höfliche Kommunikation kann markiert oder unmarkiert sein, d.h. zur Abweichung in die eine oder andere Richtung tendierend oder eben nicht. Unmarkierte Höflichkeit umfasst das normale, erwartbare Maß an Höflichkeit,

spricht: das alltags-übliche. Markierte höfliche Interaktion hingegen bringt etwas mehr in das Zwischenmenschliche ein, z.B. ein Lächeln, die Frage nach Gesundheit, Angehörigen, Beruf, Enkel usw.

Im Alltag ist diese Form von Höflichkeit auch alltäglich, nicht gerade ausgesprochen häufig, aber registrierbar, wenn man von Angesicht zu Angesicht einander gegenüber steht. Wie aber lässt sich das auf einer Internet-Plattform äußern? Zum einen gibt es nicht dieses gewohnte Face to Face. Zum anderen wissen die Menschen, die miteinander kommunizieren, recht wenig oder gar nichts voneinander. Umgekehrt geben sie recht viel von sich Preis, so wie man es man im Alltag kaum riskieren würde.

Diese eigentlich eher verunsichernde Konstellation schlägt sich auch auf das Verhalten nieder. Oder mit den Worten der Expertinnen: „So geht es schnell, dass eigentlich neutral höflich gemeinte Beiträge missverstanden werden, wenn sie keine erkennbaren Höflichkeits-Markierungen erhalten.“ Und deshalb müssen die modernen Kommunikations-Beteiligten, wenn sie eine Äußerung als höflich verstanden wissen wollen, ihren Bemerkungen eindeutige Markierungen hinzufügen.

Höflichkeits-Markierungen online

Und solche Höflichkeits-Markierungen gibt es in der Tat, (fast) jeder kennt sie schon. Im persönlichen Austausch von Mensch zu Mensch sind es ein freundliches Lächeln, der offene Blick in die Augen oder eine freundliche Stimmfärbung. Das entfällt natürlich online. Dafür hat man dann die bekannten Emoticons oder Smileys geschaffen, ein online-spezifisches Code-System von durchaus großer Bedeutung. Das mag dem Uninformierten irgendwie komisch, vielleicht sogar lächerlich vorkommen. Es ist aber immerhin ein Weg, diesen fehlenden direkten Zugang zu überbrücken.

Und auf manchen Plattformen gibt es darüber hinaus sogar noch mehr Code-Systeme, z.B. Profil-Informationen mit Avatar (also Profilbild), mit der Zahl der bereits geposteten Beiträge, u. a. der von anderen interessant oder hilfreich bewerteten, mit dem Rang der jeweiligen Person im jeweiligen Forum, mit Herkunft, einem Sinnspruch und sogar der Signatur, die als Text oder Grafik weitere Auskünfte über die postende Person enthält. Kurz: Man bemüht sich um die früher so selbstverständliche „Normalität“, auch in digitaler Form. Denn damit kann man auch ein Bild von sich selber schaffen, vor allem wie man wahrgenommen werden möchte, selbst auf technischem Weg.

Wo liegen die Grenzen?

Natürlich sind trotz allem Missverständnisse nicht auszuschließen. Dazu trägt schon die komplexe mediale Umgebung bei, geben die Expertinnen zu beden-

ken. Dies allein deshalb schon, was so wesentliche Faktoren wie Vertrautheit, räumliche und emotionale Nähe, Spontaneität der Situation u. a. anbelangt. Im Alltag lässt sich so etwas relativ schnell und gut einschätzen, online ist ein solches Nähe-Distanz-Kontinuum schon schwerer zu verorten. Denn „räumliche Entfernung und scheinbare Anonymität der Kommunikations-Teilnehmer vermischen sich mit virtueller Nähe und dem Eindruck, die anderen dank ihrer Profile und vorausgehenden Beiträge gut zu kennen“.

Das erklärt dann auch so manche schriftliche Übertreibungen, Entgleisungen, Beleidigungen oder gar Unverschämtheiten. Denn zum einen meint man in einen echten Dialog eintreten zu können, geht aber gleichzeitig kein Risiko ein, wenn man die im Alltag empfohlenen Grenzen nicht respektiert. Schließlich ist der andere dann letztlich doch „weit weg“. Was man allerdings selten in seine Überlegungen einbringt, besonders im raschen Erlebnisfall, ist die inzwischen allseits ernüchternde Erkenntnis: Die Online-Kommunikation ist nicht flüchtig, jede absichtliche wie versehentliche Entgleisung bleibt lange abrufbar.

Spezielle Aspekte der Online-Kommunikation

Ein weiterer Faktor, der das Höflichkeits-Barometer der Internet-Nutzer beeinflusst, ist die Plattform, auf oder mit der man kommuniziert. Dazu die Expertinnen: „Wo es eher anonym zugeht – z.B. in den Kommentar-Spalten von Online-Zeitungen, aber auch bei YouTube – ist der Ton oft rauer.“ Hier geht es nicht selten nur darum, „Dampf abzulassen“; der echte Dialog mit der anderen Seite steht nicht im Vordergrund.

Ganz anders geht es auf vielen thematischen Plattformen zu. Beispiele: Koch-, Sport-, Reise- und Familien-Foren. Dort gibt es mehr oder weniger scharf umgrenzte Spielregeln. Denn je mehr die Nutzer anhand ihrer Profile über sich preisgeben und je eher sie sich in echte Anliegen und Dialoge einbringen, desto größer wird natürlich auch die virtuelle Nähe. Und desto unwahrscheinlicher auch verbale Unhöflichkeiten.

Eine Zwischenstellung haben nach Frau Professor Maaß und Frau Dr. Bedijs hingegen Plattformen wie Facebook und Twitter. Denn dort dienen private Profile und geschlossene Gruppen der so genannten „Vergemeinschaftung“ und sind öffentliche Seiten und Accounts anfälliger für Kritik und Beleidigungen.

Interessant ist auch ein Phänomen, was man heute Shaerd Face nennt, also ein gemeinsames Face-Gefühl. Beispiele dafür, die einem auch aus der Offline-Welt inzwischen begegnen, sind Gefühle wie Fremdschämen und Mitfreuen, die also nicht das eigene Face, sondern das Gemeinschafts-Face betreffen. Auch hier aber gibt es sowohl Angriffe und Beleidigungen als auch Höflichkeit und Lob, z.B. durch den Like-Button oder applaudierende Smileys. Ja,

Emoticons, die nicht nur Mimik und Gestik, sondern auch komplexere Interaktionen wie Applaus und Küsse darstellen.

Schlussfolgerung

Eine neue Welt mit ihren eigenen Formen, Gesetzen, Vor- und Nachteilen hat sich etabliert, ja scheint unsere Gesellschaft zunehmend zu formen. Sie wird wohl eines Tages so vertraut und alltäglich sein, wie Brief und Schreibmaschine früher. Die Vorteile werden uns nutzen und erfreuen, die Nachteile, vor allem eine direktere Art der Kommunikation, werden uns so befremden, entrüsten oder ärgern wie früher auch.

Mensch bleibt Mensch, auch wenn die Technik voranstürmt – und wir oft hinterher ...